

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Bc. Dagmar Barvířová

Oponent diplomové práce (DP): doc. Ing. Vratislav Kozák, Ph.D.

Téma DP: Projekt poprodejní péče o zákazníky ve vybrané společnosti

Ak. rok: 2021/2022

Poznámky k vyplňování posudku:

1. U hodnocení jednotlivých kritérií použijte následující stupnici: A – splněno velmi kvalitně, výrazně překračuje požadavky; B – splněno kvalitně; C – splněno bez výhrad; D – splněno s menšími nedostatky; E – splněno, ale s výraznými nedostatky; F – nesplněno.
2. Pokud je jakékoliv kritérium ohodnoceno stupněm F, práce musí být celkově hodnocena jako nevyhovující, která nesplňuje kritéria pro obhajobu DP a nelze takovou práci doporučit k obhajobě.
3. Oponent DP se musí slovně vyjádřit ke každému hodnotícímu kritériu!

Hodnotící kritéria:

Hodnocení

Hodnotící kritéria:	Hodnocení
1. Cíle a metody práce	E
<i>Komentář se zaměří na: srozumitelnost formulace cílů práce a použitých metod zpracování práce; zhodnocení cílů práce v souladu s tématem práce; zvolené metody a postupy použité pro naplnění cílů práce.</i> Cíle a metody práce nejsou v DP uvedeny, pouze jsou poměrně podrobně rozebrány v Úvodu.	
2. Teoretická část práce	B
<i>Komentář se zaměří na: obsah kritické literární rešerše; vhodnost zvolených domácích a zahraničních zdrojů; způsob citování zdrojů adekvátním způsobem.</i> Teoretická část obsahuje kritickou literární rešerši zaměřenou na téma diplomové práce. Důraz je kladen na přínosy a problémy CRM. Domácí i zahraniční zdroje jsou vhodně zvolené, a jsou citované požadovaným způsobem. Seznam literatury není přesně podle předepsané normy.	
3. Praktická část práce – analýza	A
<i>Komentář se zaměří na: využití poznatků z teorie, jejich vhodnost aplikace; dostatečný popis postupu aplikace metod práce; souhrnné zhodnocení současného stavu; dostatečnou podloženost závěrů analýz; náročnost sběru dat a jejich zpracování.</i> Analýza byla středně náročná na sběr dat a jejich zpracování. Při jejím zpracování byly využity poznatky z teoretické části. Analýza obsahuje souhrnné zhodnocení současného stavu způsobu péče o zákazníky ve firmě a její závěry jsou podložené. Analýza je zpracována velmi pečlivě.	

4. Praktická část práce – projektová / výzkumná	A
<i>Komentář se zaměří na: návaznost řešící části práce na teorii a na výsledky analýz; podloženost návrhů odpovídajícími argumenty; splnění stanovených cílů. U DP s výzkumným zaměřením je nutno zaměřit se na diskuzi výsledků a jejich zhodnocení.</i>	
Praktická část plně navazuje na teoretickou a analytickou část DP. Návrhy jsou argumentačně přesvědčivě podloženy. Diplomantka splnila zadání a cíle této kvalifikační práce s tím, že není samostatná část Cíle a metody práce. Je zřejmá její dobrá znalost problematiky online prodeje.	
5. Formální úroveň práce	B
<i>Komentář se zaměří na: logickou provázanost textu práce; použití správné terminologie; použití předepsané normy citování zdrojů; odpovídající jazykovou a grafickou úroveň.</i>	
V diplomové práci je použita správná terminologie, text je logicky provázán. Předepsané normy citování jsou dodrženy. Formální závady jsou v seznamu literatury. V práci jsou drobné závady v interpunkci. V projektové části se objevují formulace v první osobě množného čísla, nejedná se přece o kolektivní dílo.	

Závěrečné hodnocení DP*	C
Předložená diplomová práce je v praxi plně využitelná, má však formální nedostatky. Především zcela chybí část Cíle a metody práce, v seznamu literatury jsou závady. Předložená diplomová práce splňuje požadavky na tento typ kvalifikační práce. Diplomantka splnila s uvedenou výhradou cíl diplomové práce, a tato práce je v praxi plně použitelná při zvyšování poprodejní péče.	

* Výsledná známka není aritmetickým průměrem jednotlivých kritérií hodnocení práce.

Otázky k obhajobě:

1. Je na všechno zboží záruka 24 měsíců?
2. Je vhodné upozorňovat zákazníka na blížící se konec záruky (s. 72)?
3. Je skutečně nebezpečí ztráty zákazníka, pokud se mu neuzná reklamace z důvodu jeho zavinění (s. 98)?

Práce **splňuje** kritéria pro obhajobu DP. Práci **doporučuji** k obhajobě.

Datum 16.05.2022



Podpis oponenta DP