

## Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta:  
Bc. Lucie Růžičková

Oponent DP:  
ing. Luděk Šarman

Ak. rok:  
2008/2009

Téma DP:

Projekt zvyšování zákaznického servisu zahraničních klientů ve firmě INGE Opava s.r.o.

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	F 5
1	Náročnosti tématu práce		X				
2	Splnění cílů práce	X					
3	Teoretické části práce	X					
4	Praktické části práce (analytická část)		X				
5	Praktické části práce (řešící část)	X					
6	Formální úrovně práce	X					

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X** v příslušné úrovni.

(Obraťte, prosím, list a pokračujte v hodnocení na druhé straně formuláře.)

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:  
(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

Diplomantka řeší zadání, které je pro společnost INGE klíčovým faktorem budoucího postavení na trhu a ekonomické návratnosti projektu.

Teoretická část přibližuje CRM systém jako model, kterým firma nedisponuje, ale je ve skutečnosti modelově využíván a to přispívá k udržení významných zákazníků v zahraničí a další meziroční nárůst exportu. Je dobře zdůrazněna část získávání skutečných potřeb zákazníka dvoucestnou komunikací v krátkých časových intervalech s důrazem na plnění specifických potřeb skrz oddělení vývoje.

Praktická část koresponduje s teoretickým popisem, vč. finanční analýzy projektu, která doporučuje projekt k realizaci.

Cíl práce je kvalitně podpořen SWOT analýzou, která je pro management firmy zdrojem zlepšení ještě před vlastní realizací projektu. Ve své každodenní práci dává diplomantka impulsy pro využití popsaných příležitostí a je příkladem pro tým spolupracovníků z oddělení nákupu, výroby a logistiky.

Diplomantka prokázala vysokou iniciativu jak na samotné práci, tak během konzultací.


Celou práci hodnotím velmi dobře i pro samotné využití.

Otázky:

1. Definujte data , která je třeba získávat ze zahraničních trhů pro kvalitní benchmarking, aby se zvýšila rentabilita tržeb z exportu
2. Popište hodnocení účasti a návratnosti na zahraničním specializovaném veletrhu
3. Jak telefonicky zvládnete námitku zahraničního potenciálního klienta ke snížení ceny? Jakou formu, postup a argumenty použijete k udržení Vaší cenové nabídky?

Návrh na klasifikaci diplomové práce: A - výborně.....

Ve Zlíně dne ....14.5.09.....

  
.....  
podpis oponenta DP

Pro klasifikaci použijte tuto stupnici:

Stupeň klasifikace:	A - výborně	B - velmi dobře	C - dobře	D - uspokojivě
	E - dostatečně	F - nedostatečně		

Při návrhu klasifikace nedostatečně (F), se doporučuje přítomnost příslušného hodnotitele.

### Hodnocení kritérií:

Kritéria se hodnotí stupněm hodnocení podle stupnice ECTS podle následující tabulky:

Stupeň ECTS	Slovní vyjádření	Číselné vyjádření
A	výborně	1
B	velmi dobře	1,50
C	dobře	2
D	uspokojivě	2,50
E	dostatečně	3
F	nedostatečně	-

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem X.

#### **Kritérium 1. Hodnocení náročnosti tématu práce**

Toto kritérium hodnotí originalitu zvoleného tématu, jeho zaměření na studijní obor, složitost řešené problematiky, náročnost na teoretické i praktické informační zdroje.

#### **Kritérium 2. Hodnocení splnění cílů práce**

Toto kritérium hodnotí splnění zadání práce a na základě zadání definovaných cílů práce, které musí být součástí úvodu.

#### **Kritérium 3. Hodnocení teoretické části práce**

Hodnotí se především výběr teoretických disciplín, jejich možná aplikace pro řešení tématu, podíl poznatků získaných během studia, tak i studium odborné literatury a dalších informačních zdrojů. Hodnotí se rovněž způsob i úroveň citací. V teoretické části nelze uvádět poznatky, které nejsou využity v praktické části.

**Kritérium 4. Hodnocení praktické části práce (analytická část)**

Hodnotí se úroveň analýzy zadaného tématu, vazba analýzy na stanovené cíle, využití teoretických poznatků pro analýzu problému. Při hodnocení se bere v úvahu náročnost získávání informací, přístup studenta a jeho schopnost logických závěrů z analýzy, jako východisko pro řešící část.

**Kritérium 5. Hodnocení praktické části práce (řešící část)**

Hodnotí se věcná úroveň řešení problému, dosažení stanovených cílů, návaznost řešící části na analytickou část. Hodnotí se logická struktura řešení problému, popřípadě předpoklady jeho verifikace. Kritérium 5 hodnotí rovněž celkovou úroveň provázanosti teoretické a praktické části práce.

**Kritérium 6. Hodnocení formální úrovně práce**

Hodnotí se gramatická úroveň, zvolené formulace, celková úroveň vyjadřování. Hodnotí se dodržování Směrnice rektora UTB o jednotné formální úpravě vysokoškolských kvalifikačních prací a normy ČSN o úpravě písemností zpracovávaných textovými editory.

Navrhne-li vedoucí nebo oponent práce hodnocení kteréhokoliv kritéria stupněm nedostatečně (F), je celá práce hodnocena tímto stupněm.