

## POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Bc. Lubor Pospíchal

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

Téma DP: Současný stav CRM a marketingové komunikace a jejich optimalizace ve vybrané firmě

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
<b>1. Cíle a metody práce</b>	<b>E</b>
<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 stručně zmíněny v Úvodu.	
<b>2. Teoretická část práce</b>	<b>E</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 pouze 19 zdrojů. Autor nečerpal ani z jednoho zdroje uvedeného v zadání diplomové práce. Způsob citování neodpovídá požadavkům na tento typ kvalifikační práce. Rovněž seznam literatury není podle požadované normy.	
<b>3. Praktická část práce – analýza</b>	<b>B</b>
<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 zpracována se znalostí prostředí a byla středně náročná na sběr dat a jejich zpracování. Obsahuje nepřesné používání pojmů, jako např. strategie (s. 57, 77, 86), vize a mise (s. 50). Při jejím zpracování byly částečně využity poznatky z teoretické části. Závěry analýzy je možno považovat podložené.	

<b>4. Praktická část práce – projektová / výzkumná</b>	<b>B</b>
<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. Praktická část navazuje na analytickou část DP. Návrhy jsou argumentačně podloženy. Diplomant nesplnil zcela zadání, neboť chybí Cíle a metody práce. Výhrady mám k obr. 12 (první otázka k obhajobě).</i>	
<b>5. Formální úroveň práce</b>	<b>D</b>
<i>Komentář se zaměří na: logickou provázanost textu práce; použití správné terminologie; použití předepsané normy citování zdrojů; odpovídající jazykovou a grafickou úroveň. V diplomové práci není použita správná terminologie, jinak je text logicky provázán. Předepsané normy citování nejsou dodrženy. V práci jsou drobné závady v interpunkci.</i>	

<b>Závěrečné hodnocení DP*</b>	<b>C</b>
<i>Předložená diplomová práce je v praxi plně využitelná, má však značné formální nedostatky. Především zcela chybí část Cíle a metody práce, literatura není správně citovaná a nebyla využita doporučená literatura ze zadání. Diplomant s uvedenými výhradami splnil zadání diplomové práce. Kladně hodnotím znalost firmy, pro kterou byla diplomová práce zpracována.</i>	

\* Výsledná známka není aritmetickým průměrem jednotlivých kritérií hodnocení práce.

#### Otázky k obhajobě:

1. Obr. 12 – co se myslí termínem „Určení strategie pro daný servisní zásah“?
2. Co si představujete pod pojmy mise a vize?
3. Co si představujete pod pojmem strategie?

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

Datum 13.05.2022



Podpis oponenta DP