

Posudek vedoucího diplomové práce

Studijní program: **Mezinárodní ekonomické vztahy**

Studijní obor: **Mezinárodní obchod**

Akademický rok: **2012/2013**

Název práce: **CRM v letecké dopravě**

Řešitel: **Bc. Linda Kodrazi**

Vedoucí práce: **Ing. Petr Král, Ph.D.**

Oponent: **Ing. Matěj Vokáč**

	Hlediska	Stupeň hodnocení
1.	Stupeň splnění cíle práce	2
2.	Logická stavba práce	2
3.	Práce s literaturou, citace	1
4.	Adekvátnost použitých metod	2
5.	Hloubka analýzy ve vztahu k tématu	3
6.	Vlastní přístup k řešení	3
7.	Formální úprava práce	1
8.	Jazyková a stylistická úprava práce	1

Konkrétní připomínky a dotazy k práci:

Autorka si vybrala ke zpracování náročné a aktuální téma, což vysoce oceňuji. Také oceňuji svědomitý přístup autorky ke zpracování práce, co se týče použití literatury, citací a úpravy textu. Z textu je zřejmé, že se autorka seznámila s velkým množstvím českých, slovenských i zahraničních zdrojů. Na úrovni teoretické a popisné je tedy možné práci považovat za velmi zdařilou.

Na druhou stranu je však nutné konstatovat, že práce zůstala v podstatě na popisné úrovni a autorka v závěrech práce nepřináší žádné významně nové nebo překvapivé závěry a práce tak poněkud zaostává za očekávaními. Nicméně i tak je možné práci považovat za poměrně zdařilou.

Pro závěrečnou obhajobu navrhuji následující otázky: 1. Jaká jsou podle Vás hlavní omezení aplikace CRM v segmentu B2C v letecké dopravě v období ekonomické krize? V současné době jsou již v podstatě všechny velké evropské letecké společnosti ve ztrátách, přestože v uplynulých letech investovaly značné prostředky právě do rozvoje CRM systémů a služeb pro zákazníky. 2. Uveďte, prosím, konkrétní příklady leteckých společností, u kterých aplikace CRM procesů a důsledná analýza kritických momentů pravdy přispěly ke zlepšení hospodářských výnosů (tedy zvýšení výnosů na prodanou letenku, nebo snížení nákladů).

Závěr: Diplomovou práci **doporučuji k obhajobě.**

Navrhovaná výsledná klasifikace práce: **2**

Datum: 21. 09. 2012

Ing. Petr Král, Ph.D.
vedoucí práce