



Posudek vedoucího diplomové práce

Studijní program: **Mezinárodní ekonomické vztahy**

Studijní obor: **Mezinárodní obchod**

Akademický rok: **2012/2013**

Název práce: **CRM ve strategii mezinárodní firmy**

Řešitel: **Bc. Petra Bártová**

Vedoucí práce: **Ing. Alena Filipová, Ph.D.**

Oponent: **Ing. Jiří Zeman, Ph.D.**

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

Konkrétní připomínky a dotazy k práci:

Práce se týká problematiky CSR v nadnárodní firmě působící v automobilovém průmyslu. Toto téma je bezesporu velmi aktuální zvláště v souvislosti s ekonomickou krizí, která automobilový průmysl zasáhla ve značné míře. Diplomantka pobývala rok na stáži ve zkoumané firmě a byla tedy přítomna rozhodování o novém systému CRM a jeho implementaci. Z tohoto důvodu je z textu (zejména v aplikační části) poznat, že nepoužívá pouze informace z rešeršovaných zdrojů, ale že jsou přítomny i osobní zkušenosti. Právě aplikační část oceňuji jako největší přínos práce. Teoretická část práce je zpracována ze standardních relevantních zdrojů, nicméně zpracování je samo o sobě dost kvalitní. V bodě 7 a 8 je známka snížena z důvodu drobných – spíše formálních – nedostatků. Celkově práci hodnotím jako kvalitní.

K diskuzi:

1. Jakým způsobem může být implementace ovlivněna odlišným kulturním zázemím prodejců – v dané firmě?
2. Dokáží "výnosy" z implementace systému CRM převýšit náklady tohoto procesu? Zdůvodněte.

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

Navrhovaná výsledná klasifikace práce: **1**

Datum: 26. 01. 2013

Ing. Alena Filipová, Ph.D.
vedoucí práce