

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

Jméno studenta: Bc. Andrea Klementová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: CRM ve vybraném podniku

Hodnotitel – oponent: Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.
Podnik/organizace oponenta: ZČU, FEk

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A) Definování cílů práce | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B) Metodický postup vypracování práce | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C) Teoretický základ práce (rešeršní část) | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců) | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika) | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| F) Formální zpracování práce | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| J) Celkový postup řešení a práce s informacemi | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K) Závěry práce a jejich formulace | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L) Splnění cílů práce | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi) | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| N) Přístup autora k řešení problematiky práce | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| O) Celkový dojem z práce | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Cílem diplomové práce je prezentovat proces implementace CRM ve vybraném podniku. Jakkoliv je cíl formulován korektně, domnívám se, že cíl diplomové práce by měl být mnohem ambicióznější (např. zhodnotit, posoudit, komparovat, implementovat). Tím, že cíl byl formulován spíše elementárně, je možné ho považovat za částečně splněný, protože se teoretická část práce zabývá hodnocením alternativ při výběru dodavatele CRM systému. Teoretická část práce má jasnou a logickou strukturu. Je jen škoda, že nebylo využito více aktuálních zdrojů, protože nyní je teoretická část práce napsána z dostupné české literatury a běžných překladů zahraniční literatury do češtiny (navíc často starších 10 a více let).

Praktická část začíná představením společnosti, kde bych uvítal vysvětlení, proč jsou strategickými i krátkodobými (taktickými) cíli zvýšení zaměstnanců o určité procento. Cílem podniků v ekonomikách s rostoucími mzdami, což je příkladem České republiky, by spíše mělo být zvýšení produktivity při stejném nebo nižším počtu pracovníků zaváděním automatizace operací. Dále se domnívám, že kapitola 5 Finanční plánování, by v práci nemusela být umístěna, jelikož finanční záležitosti nejsou ani cílem práce, ani její praktické části.

Samotná hloubka analýzy u diplomové práce mohla být větší, pro výběr vhodného mohly být voleny pokročilejší metody, jako metoda párového srovnávání, či Saatyho metoda. Zcela pak chybí shrnující kapitola návrhy a doporučení, která by měla obsahovat právě výstupy z provedeného srovnání.

Z formálního pohledu uvádím, že u knih a časopisů chybí uvedení čísla stránky, tečka se píše za závorkou s citací. Dále se několikrát objevuje termín "potencionální", ale správný tvar v češtině je "potenciální" – ten je však na více místech práce také uveden správně. Dále bych doporučoval snížit počet odrážek a posílit odstavce souvislého textu.

Práci doporučuji k obhajobě a navrhuji známku 2–3 v závislosti na úrovni prezentace a průběhu obhajoby.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

- 1) Proč je cílem podniku zvýšit počet zaměstnanců?
- 2) Proč do výběru možných dodavatelů CRM systémů nebyly zahrnuty nejrozšířenější systémy (SAP CRM, Oracle CRM nebo Microsoft Dynamics 365)?

V Plzni, dne 19.5.2022

Podpis hodnotitele