



## HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2022/2023

**Jméno studenta:** Bc. Lucie Ferdová  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management / KMO  
**Téma diplomové práce:** Řízení vztahů se zákazníky ve vybraném podniku

**Hodnotitel – vedoucí práce:** doc. Ing. Dita Hommerová, Ph.D., MBA

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

**Do Portálu ZČU byl zadán tento výsledek kontroly plagiátorství:**

Posouzeno

Posouzeno – podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:

**výborně**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:**

Předložená diplomová práce se věnuje problematice Řízení vztahů se zákazníky a toto téma je aplikováno na poskytovatele mobilní aplikace JOBka, která je určena pro podniky a organizace. Autorka práce v úvodní kapitole poněkud zešíroka definovala cíl práce ve snaze v rámci této definice neopomenout žádnou souvislost, které se v práci následně věnuje a které ovlivňují zákaznickou spokojenost, resp. loajalitu. Kromě kvalitní vstupní rešerše k danému tématu včetně zahraničních zdrojů nabízí diplomová práce i vlastní výzkum mezi stávajícími zákazníky a také uživateli vybraného produktu mobilní aplikace v počtu 202 respondentů. Sebraná data byla vyhodnocena podle vhodně zvolených statistických metod a následně pak interpretovány výsledky. Po formální stránce lze vyzdvihnout propracovaný jednotný design celé práce, přehlednost a logickou strukturu práce. Výsledky práce jsou přínosné pro praxi a na jejich základě je možné uvažovat o podání vědeckého článku do mezinárodního časopisu. Cíl práce i zásady k práci byly bezesbytku naplněny a autorka práce přistupovala ke zpracování tématu s mimořádným nasazením a pečlivostí.

**Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:**

1. Jakým způsobem ovlivní aktuálně obrovský boom umělé inteligence společnost JOBka services s.r.o. resp. jejich produkt a vztahy se zákazníky.

V Plzni, dne 16.5.2023

Podpis hodnotitele