

## Posudek vedoucího bakalářské práce

Jméno studenta	Jiří Šimáček
Téma práce	Obchodní proces v pojišťovně
Cíl práce	Cílem bakalářské práce je popis a analýza obchodního procesu v pojišťovně na příkladu konkrétních pojistných produktů (např. průmyslová a zemědělská pojištění). Součástí práce bude též seznámení s těmito vybranými pojistnými produkty a návrh postupů, které usnadní sjednávání těchto pojištění.
Vedoucí bakalářské práce	Mgr. Tomáš Zuščák, Ph.D.

náročnost tématu na	úroveň		
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná
teoretické znalosti		x	
praktické zkušenosti		x	
vstupní data a jejich zpracování	x		

kritéria hodnocení práce	úroveň			
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná	nelze hodnotit
stupeň splnění cíle práce		x		
samostatnost při zpracování tématu	x			
logická stavba práce	x			
práce s českou literaturou včetně citací		x		
práce se zahraniční literaturou včetně citací				x
adekvátnost použitých metod		x		
hloubka provedené analýzy		x		
formální úprava práce (text, grafy, tabulky)		x		
jazyková úroveň		x		
nároky BP na podkladové materiály, konzultace, průzkumy ...	vysoké x	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	ve velké míře	přiměřené x	částečné	absentuje
obsah a relevantnost příloh v textu či příl. části BP (tabulky, grafy, propočty apod.)	vysoce funkční	funkční x	méně funkční	neuspokojivé

Odpovídající hodnocení jednotlivých hledisek označte:

x

### Připomínky a otázky k obhajobě:

Autor v bakalářské práci vhodně kombinuje teoretickou a praktickou část. Ryze teoretická je pouze první nepříliš rozsáhlá kapitola, což však nepředstavuje zásadní problém. Pouze zde postrádám, byť i jen stručný, přehled povinností, které během obchodního procesu ukládá zprostředkovateli Zákon o distribuci pojištění a zajištění. Na práci naopak oceňuji to, že při zpracování dalších pěti kapitol využil autor možností, které mu nabídlo konání odborné praxe v Pojišťovně (na její přání není v práci uvedeno její jméno). Díky tomu přinášejí druhá až čtvrtá kapitola (věnované průběhu obchodního procesu při sjednání pojištění z pohledu zprostředkovatele) zajímavý vhled do standardů konkrétní pojišťovny, který vhodně doplňuje obecné zásady zpracované pomocí adekvátně zvolené odborné literatury.

Přístup do Pojišťovny autor využívá zejména v páté a šesté kapitole. Nalezneme zde výsledky dotazníkového šetření mezi zprostředkovateli Pojišťovny. To bylo zaměřené na zjištění, zda

zprostředkovatelé dodržují zásady a povinnosti pro jednotlivé aktivity obchodního procesu, které byly popsány v předchozích kapitolách. Autor se též pokouší kvalitativně analyzovat zjištěné výsledky, případně také vyslovit doporučení pro Pojišťovnu, která by měla vést ke zkvalitnění obchodního procesu. Konečně pomocí testu nezávislosti v kontingenční tabulce se pokouší zjistit, zda naplnění/nenaplnění některé z aktivity souvisí s naplněním/nenaplněním jiné aktivity.

Práci považuji za přínosnou zejména pro autora. Mohl se do hloubky se seznámit s vybranou oblastí chodu Pojišťovny, zužitkovat zkušenosti ze své odborné praxe v Pojišťovně. Také uplatnil dovednosti, které získal během studia zejména v oblasti statistického zpracování a analýzy dat.

K práci mám pouze tyto připomínky:

- 1) Na str. 14 autor píše: „*Velký počet lidí, kteří si sjednávali pojištění přes internet, má raději osobní kontakt se zprostředkovatelem, protože se bojí, že by si nedokázali smlouvu optimálně nastavit.*“ Takto formulované tvrzení vyznívá jako závěr nějakého průzkumu. V práci však není podloženo konkrétním odkazem na odpovídající šetření.
- 2) Poněkud úsměvné je, že vzorový zprostředkovatel ze schématu na str. 15 si není schopen zapamatovat jméno klienta.
- 3) Grafy 1 až 19 v páté kapitole by byly srozumitelnější, kdyby bylo uvedeno přímo v nich, co znamená odpověď A, B (příp. C). Na druhou stranu oceňuji, že autor místo koláčového grafu využil pruhového.
- 4) Celou pátou kapitolou se prolíná chyba v zápisu procent. „10 procent“ píšeme „10 %“, nikoliv „10%“.
- 5) Na str. 46 jsou ve vzorci pro výpočet testované statistiky použity symboly  $a_{ij}$  (v rozporu s dříve zavedeným označením), správně mělo být  $n_{ij}$ .
- 6) V tabulce 18 na str. 52 jsou uvedeny chybné teoretické četnosti.

K práci přistupoval autor pečlivě, zodpovědně a samostatně. Po stránce jazykové jsem zcela výjimečně narazil na pravopisné chyby nebo překlepy. Myšlenky jsou srozumitelně formulovány. Z hlediska formální úpravy textu (včetně tabulek a grafů) se jedná o práci zdařilou.

Úkoly a otázky k obhajobě:

- 1) Vyjádřete se prosím k výše uvedeným připomínkám č. 1 a 2.
- 2) Uveďte přehledně, jaké povinnosti během obchodního procesu ukládá zprostředkovateli Zákon o distribuci pojištění a zajištění.
- 3) Jak byste slovně interpretoval podobu závislosti mezi odpověďmi na otázky č. 14 a 16, potvrzenou testem v podkapitole 6.11? Čím je tato forma závislosti paradoxní (popř. nečekaná)?

Bakalářská práce splňuje všechny požadavky na ni kladené, doporučuji ji k obhajobě a hodnotím ji známkou C.

**Vedoucí bakalářské práce:**

Jméno, tituly: Mgr. Tomáš Zuščík, Ph.D.

Podpis:

V Hradci Králové dne 31. 7. 2019