



POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Bc. Richard Reix
Název práce: Sociální CRM
Autor posudku: Tomáš Ledvinka
Cíl práce: Analýza chování bank na FcB na základě převzatých dat

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)					
	A	B	C	D	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

V pořádku.

Díličí připomínky a náměty:

Viz celkové posouzení.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Sociální sítě se v posledních letech staly nesporně jakýmsi fenoménem, a proto je naprosto pochopitelné, že se je řada společností pokouší maximálně využít jako jeden z nástrojů obchodní politiky za účelem budování svých vztahů se zákazníky, čímž rozumíme snahu ovlivňovat jejich chování jako spotřebitelů na trhu se zbožím a službami ve svůj prospěch. V tomto smyslu je zvolené téma aktuální a je na úkor práce, že autor nevyužil celý potenciál marketingového pojmu „sociální sítě,“ ale zredukoval téma toto toliko na jednu sociální síť (FcB), jejíž význam ustupuje v dnešních dnech do pozadí. Studoval přitom chování bank v této oblasti.

Z práce není příliš zřejmé, co je cílem vlastního zkoumání. Z kapitoly „zkoumaný vzorek“ a terminologie, kterou autor užívá, jasně nevyplývá, s jakými daty autor pracuje. V tomto ohledu práce rozhodně není křišťálově čistá a čtenář může pouze dovozovat ze souvislostí, že se jedná o data převzatá a při převzetí selektovaná. Za svou metodu deklaruje autor „obsahovou analýzu,“ aniž by specifikoval v práci citované požadavky, které jsou na ní kladeny. Při zpracování teoretické části autor

prokázal schopnost se dobře orientovat v dostupné literatuře, ze které velmi často cituje, případně na ni odkazuje, přičemž v textu odlišuje doslovné citace s uvedením pramenu včetně čísla stránky, parafráze i své vlastní myšlenky. Není však zcela jasné, jaká je citační norma a z jakého důvodu nejsou v citacích uvedeny stránky. Za neblahou je nutno pokládat tendenci autora k úzce zaměřené terminologii, kterou čtenáři příliš nezpřístupňuje. Trvám na tom, že diplomová práce má být mezioborově prostupná a měl by jí být schopen pochopit i třeba geolog nebo chirurg. Z tohoto hlediska se jedná o zajímavý vhled do jakési podoborové uzavřenosti. Nad termínem „konstrukt výzkumu“ se mohou pouze podívat (je to snad výstavba nebo výklad výzkumu?). Taková tendence je zbytečná a bylo by dobré, se jí napříště vyvarovat.

Obsahově diplomová práce působí fundovaně. Autor prokázal schopnost orientovat se v literatuře. Současně ale autorovi doporučuji, aby příště věnoval větší pozornost svému písemnému vyjadřování.

Otázky k obhajobě:

Jak téma práce souvisí s dynamicky se měnící právní regulací ochrany osobních údajů na unijní i vnitrostátní úrovni?

Porovnání marketingového a sociologického pojmu „sociální síť“?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C

V Praze, dne 22. května 2018

podpis