



POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Štěpán Novák

Název práce: Sociální CRM

Autor posudku: Ing. Tomáš Kala, DrSc., DBA.

Cíl práce: Analyzovat a popsat hlavní procesy, kterými firmy vytvářejí, řídí a udržují vztahy se zákazníky na předních sociálních sítích. Analýza je prováděna na vzorku firem z databáze Czech Top 100 pro rok 2015.

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

Dílčí připomínky a náměty:

Cíl práce popsaný v kapitole 2. je odlišný od zadání práce. Není rozpracován do výzkumných otázek, ani nebyly formulovány hypotézy, na jejichž ověření by byl zaměřen vlastní výzkum bakalanta.

V teoretické části práce jsou uvedeny spíše názory jednotlivců než výsledky analýz odborných studií. V práci nejsou důsledně uváděny odkazy na uvedené údaje. Předmět a obsah SCRM jsou – bez zřetelné logiky - popsány jak v podkapitole 3.2., tak i v podkapitole 3.4.

Dle zadání bakalářské práce měla být vlastní výzkum prováděn na vzorku firem z databáze Czech Top 100 pro rok 2015, nikoliv pro rok 2016 a celý region střední Evropy. V přílohách 1 a 2 chybí odkazy na použité zdroje dat.

Diskuse a závěr jsou zpracovány značně povrchně, bez náležitých doporučení pro využití výsledků v praxi a v dalším výzkumu.

V práci chybí číslování stran, vyskytují se v ní drobné gramatické chyby a formulační i faktické nepřesnosti a relativně velké množství nevyužité plochy stránek.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Bakalářská práce - dle mého mínění – splňuje základní požadavky FIM, kladené na závěrečné kvalifikační práce. Bakalant prokázal orientaci v předmětné problematice a schopnosti pro vlastní výzkumné šetření. Zpracování práce považuji za poněkud povrchní a její závěry za málo přesvědčivé.

Otázky k obhajobě:

Doporučuji, aby bakalant při obhajobě práce objasnil důvod proč prováděl vlastní výzkum na jiném vzorku firem než bylo uvedeno v zadání bakalářské práce.

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: D

V Hradci Králové, dne 18. května 2017

Tomáš Kala, v.r.

podpis