



POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Bc. Jan Němec

Název práce: Sociální CRM středoevropských společností v oboru technologie, komunikace a média

Autor posudku: doc. Ing. Pavel Bachmann, Ph.D.

Cíl práce: Zjistit charakter sociálního CRM uskutečňovaného ve významných firmách z oblasti technologií, médií a telekomunikací

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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dílicí připomínky a náměty:

Předložená diplomová práce Jana Němce je zaměřena na problematiku sociálního CRM firem střední a východní Evropy. Zpracována je v rozsahu 67 stran, včetně příloh.

K práci mám následující připomínky:

- Název práce uvádí, že se jedná o firmy středoevropské, o čemž v případě Ukrajiny, Srbska či Rumunska lze s úspěchem pochybovat.
- Teoretická část zahrnuje relevantní výběr 42 knižních, časopiseckých a také některých populárních zdrojů, včetně řady zdrojů cizojazyčných. Zpracována je

poměrně zdařile až na některé nedostatky: odkazují-li na předchozí citovaný zdroj, užívá se slovo *ibid* nikoli *ibit*; nadužívání velkých písmen, zejména v nadpisech.

- Cíl a metodika jsou formulovány detailně a taktéž poměrně dobře. Stylisticky je vhodnější používat trh koncového zákazníka či firemní trh než stále jen B2B a B2C. Zda se výsledky odlišují na těchto trzích, by bylo vhodné/možné zjistit u všech výzkumných otázek, první výzkumná otázka tedy nemusela být formulována.
- Za pozitivní lze označit homogenitu vzorku firem působících v oblasti technologií, médií a telekomunikací.
- Na stranách 41-45 v kapitole 4. je špatné číslování podkapitol, podobně i v kapitole 5.
- Výsledky práce jsou popsány zdařile, nicméně velmi stručně. Bylo by vhodné získané poznatky zpracovat detailněji jak po stránce kvantitativní, resp. statistické, tak po stránce kvalitativní.
- V závěrečných kapitolách je provedeno srovnání získaných poznatků s jinými výzkumnými pracemi.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Přes zjištěné nedostatky se domnívám, že autor prokázal schopnost zpracovat odborné téma a pracovat samostatně. Z těchto důvodů doporučuji práci k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Lze z výsledků usoudit, zda v sociálním CRM existují rozdíly dle jednotlivých zemí či dle vlastníka firem?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C

V Hradci Králové, dne 7. září 2017

podpis