



## POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Němec Jan

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

**Autor posudku:** Dr. Ing. Vítězslav Hálek, MBA, Ph.D.

**Cíl práce:** Zjistit charakter sociálního CRM uskutečňovaného ve vybraných středoevropských firmách orientujících se na trh B2C a B2B..

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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	×	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	×	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	×	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	×	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	×	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Dílčí připomínky a náměty:

V teoretické části by bylo vhodné nejprve problematiku uvést ze širšího pohledu, zejména z pohledu marketingu a managementu. Práci chybí propojení dílčích teoretických poznatků do systematického celku a uceleného vysvětlení problematiky. Rovněž by bylo vhodné doplnění jednoduchých praktických příkladů i do teorie, což by zlepšilo celkovou názornost.

Praktická aplikace je pojata velmi stručně a závěry nejsou dostatečně názorné a přehledné. Student po odborné stránce práci zvládl odpovídajícím způsobem, ale zaostává ve způsobu prezentace závěrů.

### Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Teoretický úvod práce je zpracován adekvátně, i když není zcela komplexní a student vstupuje přímo do problematiky, bez jejího širšího uvedení. Teoretická část je zpracována ve vyhovujícím rozsahu, i když s ohledem na praktickou aplikaci nepokrývá celou problematiku. Zároveň je ale třeba

konstatovat, že přínos studenta je v teoretické části minimální. Teoretické poznatky jsou převážně jen „poskládaný k sobě“.

V následující praktické části student provádí vyhodnocení externího realizovaného výzkumu se zaměřením na využívání sociálního CRM firmami pro vztahy se zákazníky.

Student na získaných poznatcích výzkumu a provedeném vyhodnocení ověřuje své hypotézy týkající se využívání sociálního CRM firmami. Cíl práce student naplnil.

Otázky k obhajobě:

1. Přineslo vyhodnocení některé z Vašich hypotéz překvapující závěr? Pokud ano, v čem byl překvapující?

2. Lze učinit na základě výzkumu zobecnitelné závěry k případným rozdílům v přístupu firem v oblasti B2B a v oblasti B2C?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: C**

**V Hradci Králové, dne 30. srpna 2017**

---

podpis