



## POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** : Bc. Barbora Pinková

**Název práce:** Komunikační kanály v bankovníctví

**Autor posudku:** doc. Ing. Václav Janeček, CSc.

**Cíl práce:** „Cílem diplomové práce byla analýza komunikačních kanálů v bankovníctví a trendy v optimalizaci procesu. Na základě dotazníkového šetření byla provedena analýza u čtyř nejvíce využívaných bank v České republice. Zároveň se jedná i o největší bankovní instituce, které se na českém finančním trhu nachází. Diplomová práce se zaměřuje na dvě stěžejní otázky. První otázka se týká toho, zda klienti dávají přednost novým, moderním způsobům komunikace se svojí bankou nebo jestli zůstávají věrni tradičním způsobům. Druhá otázka se týká využívání moderních trendů v bankovníctví, které pomáhají optimalizovat daný proces. Cílem bylo zjistit, zda klienti tyto nové trendy využívají a popřípadě v jaké míře.“ (s.2)

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Výsledkem antiplagiátorské kontroly je konstatování celkem 25% shody, při bližším prozkoumání je zřejmé, že se jedná zpravidla o shodu kolem 2 % a méně u velkého počtu srovnávaných textů, obsahově pak je shoda zejména u citací, zdrojů dat a obecně používaných pojmů, v žádném případě se nejedná o shodu v oblasti vlastní analýzy a závěrů práce.

### Díličí připomínky a náměty:

Práce vychází ze zdrojů různého typu, odkazuje na ně v textu číselným označením zdroje v seznamu použité literatury, který je uveden na konci práce, což je obvyklý postup. Lepší

orientaci čtenáře by v případě knih, resp. rozsáhlejších zdrojů prospělo, kdyby odkaz byl opatřen konkrétní stránkou, stránkami, ze kterých je čerpáno.

### **Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:**

Teoretická část práce představuje zdařilou kompilaci, jedná se o obsažný popis bankovních obchodů s důrazem na jejich bezpečnost, dále pak autorka popisuje komunikační kanály, které spojují banky s jejich klienty.

V kapitole 5 je obsažena analýza využívání komunikačních kanálů banky s klienty založená na autorkou provedeném dotazníkovém šetření.

Z hlediska konkrétnějších originálních poznatků je nejpodstatnější kapitola 6, ve které jsou uvedeny a analyzovány výsledky dotazníkového šetření, které míří na znalost a používání jednotlivých způsobů komunikace, a to i z hlediska specifických skupin respondentů. Zároveň je prováděno porovnání výsledků dosažených u bank zahrnutých do šetření – ČS, ČSOB, KB a Moneta.

Práce je poměrně rozsáhlá, napsaná velmi dobře, a to i z hlediska stylistického a formálního, splňuje všechny náležitosti požadované u diplomových prací.

Práce se opírá o více nežli dostatečnou odbornou literaturu a další zdroje potřebných informací.

Autorka jednoznačně prokázala, že se ve zkoumané problematice orientuje a je zároveň schopna zpracovat poměrně velké množství dat a formulovat z nich vlastní závěry.

V tomto smyslu cíl své práce bezesbytku splnila, podařilo se jí zpracovat velmi zdařilou práci, kterou doporučuji k obhajobě.

### **Otázky k obhajobě:**

Většina respondentů vyplnila dotazník on-line, nabízí se otázka, zda tato skutečnost nemohla ovlivnit získané výsledky směrem k častějšímu uvádění „modernějších“ způsobů komunikace?

Je možné zobecnit získané výsledky pro celou populaci klientů zkoumaných bank?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: A**

V Hradci Králové, dne 13. května 2022

---

**podpis**