



## POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Adam Valášek

**Název práce:** Sociální CRM českých obchodních center

**Autor posudku:** Tomáš Kala

**Cíl práce:** Identifikovat současnou praxi sociálního CRM vybraných českých obchodních center.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)					
	A	B	C	D	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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

Míra shody vykázaná anti-plagiátorským systémem – 0% - bez komentáře.

### Dílčí připomínky a náměty:

Těžiště bakalářská práce je v popisu vnějšího obrazu výsledků aktivit vybraných obchodních center v oblasti sociálního CRM; postrádám v ní však hlubší analýzu vnitřního zázemí ve vybraných firmách, včetně porovnání jejich manažerských kapacit, schopností a dovedností v oblasti řízení vztahů se zákazníky a s veřejností. V práci nejsou zmíněny ani ekonomické souvislosti – zejména dopady v nákladech a výnosech předmětných obchodních centrech. Možná i proto jsou doporučení a závěry práce - dle mého názoru - málo věcná a neadresná. V práci se vyskytují četné gramatické chyby, včetně hrubých chyb.

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

Bakalářské práce – dle mého mínění – splňuje základní požadavky FIM na úroveň závěrečných prací. Autor prokázal náležité znalosti předmětné problematiky a schopnosti k provádění samostatného výzkumu. Práce je zpracována přehledně, v logickém členění, avšak poněkud povrchně, s četnými gramatickými chybami. Nicméně, může být inspirativní při hodnocení významu sociálních sítí pro utváření a rozvoj dobrých vztahů firem se zákazníky a s veřejností.

### **Otázky k obhajobě:**

Doporučuji, aby se bakalant v diskusi vyjádřil ke vztahu mezi kvalitou sociálního CRM jednotlivých obchodních center a jejich výnosy, respektive jejich ekonomickou silou.

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: C**

**V Hradci Králové, dne 5. září 2018**

**Tomáš Kala**

---

**podpis**