



POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Bartoš Jan

Název práce: Obsah sociálního CRM významných telekomunikačních společností

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

Cíl práce: Zjistit úroveň sociálního CRM ve významných telekomunikačních společnostech střední a východní Evropy prostřednictvím obsahové analýzy sociálních sítí.

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 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 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Charakter a minimální míra shody vykázaná anti-plagiátorským systémem, po posouzení konkrétních statí textu kvalifikační práce, **odpovídá** běžným postupům publikační činnosti a citační etiky a není v rozporu s pravidly pro zpracování vysokoškolských kvalifikačních prací.

Dílčí připomínky a náměty:

Teoretická část práce je zpracována heslovitě, není dostatečně propracována. Autor naskládal odborná hesla, bez vysvětlení jejich způsobu odvození či vzájemné vazby. Z pohledu zpracovávané problematiky je teoretická část ne zcela vyčerpávající. Navíc se teoretická témata dále rozšiřují i v praktické části práce, přičemž opět nejsou dostatečně propracována a není jasně vysvětlen jejich vztah k dané tématice.

Praktická část je opět převážně popisná, vlastní analytická část je minimalizována pouze na výsledky dotazování. Autor sám neprovedl žádnou analýzu stavu a fungování či využívání ICT a závěry staví zcela na výsledcích dotazování. Vlastní dotazování je značně zjednodušené a povrchní a nedostatečně odpovídá na skutečně odborné otázky týkající se využití ICT ve veřejné správě. Závěry práce jsou podány studentem v nijak nezpracované podobě pouhých statistických konstatování.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Teoretická část práce zpracovává základní obsah tématu, přičemž se mu nevěnuje v dostatečné hloubce, která by odpovídala zaměření práce. Teoretický výklad je povrchní a student jej nepodává jako výklad, ale jako soubor definic a hesel z odborných publikací. Teoretické části chybí vlastní přínos studenta.

V praktické části je práce postavena subjektivním zhodnocení fungování telekomunikačních firem na sociálních sítích a jejich způsobu budování vztahů se zákazníky. Vlastní záměr vyhodnocení lze vnímat pozitivně, jeho praktické provedení je však spíše povrchní a zabývá se spíše jen existencí možností, než kvalitou a efektivitou jejich využívání, které jsou z pohledu marketingu rozhodující. Výsledné zhodnocení vlastního pozorování tomu rovněž odpovídá. Cíle práce byly studentem naplněny v omezeném rozsahu.

Otázky k obhajobě:

1. Jaká je podle Vás ideální míra zapojení CRM na sociálních sítích u telekomunikačních firem?
2. Je podle Vás v praxi zapojení CRM na sociálních sítích dostatečné, případně v jakém oboru je lze vnímat jako nejlépe pojaté?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: D

V Hradci Králové, dne 13. května 2018

podpis