

OPONENTSKÝ POSUDEK BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Student: Novosad Michal

Oponent: Ing. Václav Mach, Ph.D.

Studijní program: Informační technologie v administrativě

Studijní obor / specializace: Informační technologie v administrativě

Akademický rok: 2024/2025

Téma bakalářské práce: Využití chatbotů pro automatizaci zákaznické podpory a administrativní komunikace

Hodnocení práce:

	A	B	C	D	E	F
	Hodnocení: A – nejlepší; F - nevyhovující					
1. Aktuálnost řešeného tématu	☐	☒	☐	☐	☐	☐
2. Obtížnost zadaného úkolu	☐	☐	☒	☐	☐	☐
3. Splnění všech bodů zadání	☒	☐	☐	☐	☐	☐
4. Vhodnost zvolené metody řešení	☐	☒	☐	☐	☐	☐
5. Logické členění práce	☐	☒	☐	☐	☐	☐
6. Úroveň jazykového zpracování	☐	☒	☐	☐	☐	☐
7. Formální úroveň práce	☐	☒	☐	☐	☐	☐
8. Práce s literaturou a její citace	☐	☒	☐	☐	☐	☐
9. Úroveň zpracování teoretické části	☒	☐	☐	☐	☐	☐
10. Kvalita zpracování praktické části	☐	☒	☐	☐	☐	☐
11. Dosažené výsledky práce	☐	☒	☐	☐	☐	☐
12. Přínos práce a její využití	☐	☒	☐	☐	☐	☐

Celkové hodnocení práce:

Výsledná známka není průměrem výše uvedených hodnocení. Znamku uvede oponent dle svého uvážení dle klasifikační stupnice ECTS:

A – výborně, B – velmi dobře, C – dobře, D – uspokojivě, E – dostatečně, F – nedostatečně.

Stupeň F znamená též „nedoporučuji práci k obhajobě“.

Předloženou bakalářskou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnocení

B - velmi dobře.

V případě hodnocení stupněm „F – nedostatečně“ uveďte do připomínek a slovního vyjádření hlavní nedostatky práce a důvody tohoto hodnocení.

Otázky k obhajobě:

- Uvažoval jste o možnosti trénovat vlastního AI chatbota mimo komerční platformy? Jaké by to přineslo výhody a nevýhody?
- Jak by bylo možné systém rozšířit o podporu více jazyků a správu citlivých dat s ohledem na GDPR?

Další připomínky, vyjádření, náměty k obhajobě práce (možno pokračovat i na další stránce):

Bakalářská práce se zabývá využitím chatbotů pro automatizaci zákaznické podpory, konkrétně na platformě Shoptet. Téma je aktuální a dobře zvolené, přičemž práce kombinuje teoretická východiska s praktickou implementací. Oceňuji přehledné zpracování, výběr konkrétního nástroje a jeho následné nasazení a testování.

Teoretická část je velmi rozsáhlá, autor prokazuje dobrou orientaci v moderních technologiích a přehled o vývoji chatbotů. Na druhou stranu místy působí příliš popisně, s malým důrazem na vlastní analýzu nebo porovnání různých přístupů. Praktická část je přehledná a dobře strukturovaná, ale dotazníkové šetření by si zasloužilo hlubší interpretaci a metodické zhodnocení.

Celkově hodnotím práci jako přínosnou a dobře realizovanou, s drobnými výtkami k přehnané šíři teoretické části a nedostatku hlubší analýzy ve výzkumné části.

Datum 16.6.2025

Podpis oponenta bakalářské práce