



POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Petr Řeřicha
Název práce: Sociální CRM vybraných automobilových společností
Autor posudku: Tomáš Ledvinka
Cíl práce: Cílem práce je popsat, jakým způsobem vybraných 10 automobilových společností komunikuje se zákazníky a udržují s nimi kontakt prostřednictvím facebookových stránek.

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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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

Antiplagiátorská kontrola eVSKP neuvádí jakoukoliv podobnost.

Díličí připomínky a náměty:

Viz celkové posouzení.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Autor si zvolil pro svou bakalářskou práci téma „Sociální CRM vybraných automobilových společností.“ Vybrány byly tyto společnosti (10 celkem): Škoda, Volkswagen, Hyundai, Dacia, Ford, Peugeot, Kia, Renault, Toyota, Mercedes-Benz. Práce je metodologicky obsahovou a vztahovou analýzou komunikace mezi propagátory těchto značek a potenciálními zákazníky na facebookových stránkách. Práce tematicky spíše koresponduje se zaměřením oboru.

Práce je rozdělená do dvou částí. První část je částí teoretickou, ve které autor přehledně a strukturovaně, pojednal téma související otázky marketingu a řízení vztahů se zákazníky. Autor důsledně cituje a citace jsou pro čtenáře dobře patrné.

Ve druhé praktické části se autor zaměřil na interpretaci dat, která získal podrobnou analýzou 1000 příspěvků na stránkách 10 automobilových společností na facebookových stránkách. Zanalyzoval vždy posledních 100 přidaných příspěvků jednotlivých společností a vyhodnocoval je podle několika kritérií dle metody PENCILS, která zohledňuje různé facety tohoto druhu komunikace. Prezentace dat se omezuje na stručnou explikaci ve formě rozsáhlé, nicméně přehledné tabulky. Závěry práce jsou přímočaré a poněkud minimalisticky zdůvodněné.

Shrnuji: po formální stránce je práce dobře přehledná, logicky přímočará a jasně srozumitelná. Práce s literaturou je dobrá, ani citacím nejde nic vytknout.

S ohledem na výše uvedené, celkový kontext práce a srovnání se souměřitelnými pracemi jinými navrhuji práci k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

Jaký je vztah mezi kvantitativním a kvalitativním aspektem metody použité v této práci? Je to možné vysvětlit na konkrétním příkladu?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C

V Hradci Králové, dne 21. května 2020

podpis