



POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Petr Hofman

Název práce: Sociální CRM

Autor posudku: Tomáš Ledvinka

Cíl práce: Cílem práce je analýza komunikace vybraných firem se zákazníky prostřednictvím sociálních sítí Facebook a Twitter na základě vybraných kritérií.

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 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 checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 uvádí podobnost 1 procento.

Díličí připomínky a náměty:

Vytýkám, že autor neuvádí u citací stránkování. Tato výtka však nemění můj obecný závěr ohledně kvality práce.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Autorovo téma je poněkud široce definované jako „Sociální CRM“. Z mého hlediska práce ukazuje, jakým způsobem se autor dokáže teoreticky a metodicky vyrovnat s obecným tématem. Práce tematicky koresponduje se zaměřením oborů marketing a management.

Domnívám se, že práce je rozvinutím bakalářské práce, kterou jsem asi rovněž recenzoval, a z tohoto hlediska se mi jeví jako poměrně značný progres autora k propracovanosti a pečlivosti, s jakou je téma předestřeno.

Autor směřuje od přehledného pojednání teoretického pojmosloví k testování výzkumných otázek na základě nasbíraných dat, které jsou následně statisticky zpracovány. V práci je celá řada grafických znázornění a tabulek včetně jejich explikací. Bohužel právě v tomto bodě, snad kromě práce s SPSS se necítím kompetentní k posouzení autorova postupu. Práce je silně kvantitativně zaměřena a ústí v poněkud mechanicky pojaté přijímání či odmítání hypotéz. V tomto ohledu bych očekával spíše přístupnější a sofistikovanější interpretaci, neboť ani kvantitativní vědění nejde přesvědčivě postavit takto příliš kategoricky, jak to činí autor.

Po formální stránce je práce nicméně dobře přehledná, logicky přímočará a jasně srozumitelná. Práce s literaturou je také obstojná. S ohledem na výše uvedené, celkový kontext práce a srovnání se souměřitelnými pracemi jinými navrhuji práci k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

Do jaké hloubky jste postupoval při analýze jednotlivých příspěvků? Resp. jak či podle čeho jste identifikoval proměnné? Uveďte prosím příklad.

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C

V Hradci Králové, dne 26. května 2020

podpis