



POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Roman Kelner

Název práce: Sociální CRM spotřebitelských řetězců

Autor posudku: Pavel Bachmann

Cíl práce: Analyzovat postupy, kterými vybrané evropské firmy utváří a řídí vztahy se zákazníky prostřednictvím sociální sítě Facebook.

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

V rámci kontroly antiplagiátorským softwarem byla zjištěna 17 % míra shody. Přestože je zjištěná míra shody relativně vysoká, nacházejí se zmíněné pasáže v teoretické části a autorem jsou řádně ocitovány. Nejedná se tedy o plagiátorství.

Díličí připomínky a náměty:

Závěrečná práce je zaměřena na aktuální téma a zpracována v rozsahu 58 stran, vč. příloh. Praktická část má přitom mírně vyšší rozsah než část teoretická. Teoretická část je zpracována s výrazným zaměřením na CRM a sociální sítě. Za diskutabilní lze považovat délku citovaných pasáží. Dle mého názoru však nepřesahuje akceptovatelnou mez. Metodika práce je popsána detailně, nicméně by bylo vhodné do této kapitoly doplnit, ve kterém časovém období byl realizován sběr dat (aktivita firem se významně liší, např. letní prázdniny vs. vánoční svátky). Výsledky práce považuji za přínosné, nicméně by se autor v této části měl vyvarovat subjektivního hodnocení a podávání doporučení firmám

(ty by se měly objevit až v kapitole diskuse nebo závěr). Zdařilé a dostatečně detailní je závěrečné shrnutí v kapitole diskuse. Formálně je práce bez výraznějších nedostatků.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Celkově práci považuji za kvalitní, přičemž teoretická část je na dostačující úrovni a praktická na dobré úrovni. Student byl schopen pracovat samostatně. Ze zmíněných důvodů doporučuji práci k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Současné vědecké studie poukazují na negativní dopady využívání jak mobilních telefonů, tak sociálních sítí (například M. Spitzer). Domníváte se, že tyto dopady mohou v budoucích letech nějakým způsobem ovlivnit marketing sledovaných spotřebitelských řetězců? Jakým způsobem?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: B

V Hradci Králové, dne 14. května 2018

podpis