



## POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Veselý Jan

**Název práce:** Nové trendy marketingu vzdělávacích institucí

**Autor posudku:** PhDr. Věra Strnadová, Ph.D.

**Cíl práce:** Sociální CRM českých bankovních institucí

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

Celková podobnost je 0 %.

### Dílčí připomínky a náměty:

Bakalářská práce se se zaměřuje na aktuální oblast managementu - zkoumání vztahů mezi českými bankovními institucemi a jejich zákazníky na sociálních sítích.

Autor předkládá výzkumný vzorek deseti největších bank z České republiky v roce 2017. K obsahové analýze jednotlivých firemních profilů pak používá populární síť Facebook. Hodnocení je provedeno dle konstruktů se sedmi bloky, které jsou založeny na tzv. „Honeycomb Framework“ - identita, pověst, přítomnost, skupiny, sdílení, konverzace a vztahy. Podle významnosti jednotlivých bloků pro Facebook jsou banky za různá kritéria bodovány.

### **Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:**

Oceňuji, že autor samostatně zpracoval analýzu hlavních charakteristik sedmi bank v České republice a doporučil náměty k dalším inovacím.

Hlavním přínosem práce je zjištění, že nejlépe zvládnuté bloky v bankovním sektoru jsou *identita* (82%), *sdílení* (70%) a *vedení konverzace s fanoušky* (62%). Nejlepší hodnocení sociálního CRM získala banka ČSOB, a naopak nejhorší měla Unicredit bank.

V závěru práce autor předkládá přehlednou tabulku s procentuálním hodnocením všech sedmi zkoumaných bloků. Zde ovšem postrádám porovnání s některou zahraniční bankovní institucí.

Zkoumaná data jsou graficky zpracována a náležitě interpretována.

Veškeré použité prameny jsou patřičně citovány.

Práce splňuje po formální i obsahové stránce v základních rysech požadovaná kritéria.

Cíl práce je tak naplněn.

### **Otázky k obhajobě:**

1. Mohl by autor při své obhajobě sdělit, jak budou využity výsledky analýzy jednotlivých charakteristik ve zkoumaných bankách? (dle str. 56)
2. Prosím, aby autor porovnal svá zjištění s výsledky některé zahraniční bankovní instituce (v práci jsou výsledky porovnány pouze se společnostmi v oboru technologie, komunikace a médií) – dle str. 55

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: C**

**V Hradci Králové, dne 17. května 2018**

**PhDr. Věra Strnadová, Ph.D.**

---

**podpis**