

OPONENTNÍ POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Univerzita Pardubice, Fakulta chemicko-technologická, Katedra ekonomiky a managementu chemického a potravinářského průmyslu

Diplomantka: Bc. Kateřina Mencová

Téma diplomové práce: **Řízená komunikace se zákazníky na webových stránkách**

Oponent: Ing. Petr Baránek, Ph.D.

1. Aktuálnost zvoleného tématu

Zvolené téma hodnotím jako velmi aktuální a zajímavé. Webové stránky v dnešní době znamenají pro většinu firem klíčový komunikační nástroj se zákazníky, ne všechny si však uvědomují, jak je důležité jejich kvalitní a adresné zpracování.

2. Splnění sledovaného cíle diplomové práce

Diplomantka si za cíl své diplomové práce určila zhodnocení nástrojů pro komunikaci na internetu ve zvolené firmě. Autorka si zvolila vhodný i reálný cíl k naplnění své práce a podle mého názoru jej splnila beze zbytku.

3. Metody zpracování, zvolený postup řešení, využití analytických statistických metod

K metodice práce mám zásadní připomínku. Diplomantka ve své práci teoreticky zpracovala téma řízené komunikace se zákazníky pomocí webových stránek téměř na 50 stranách, návrhová část tzn. praktická pak čítá cca 15 stran, toto je značný nepoměr mezi teoretickou a praktickou částí. Autorka se však v praktické části neopírá o žádnou relevantní metodu jako je např. primární výzkum mezi zákazníky firmy, tato část se opírá pouze o její subjektivní zhodnocení současného stavu webové komunikace firmy. Pro tento typ práce bych doporučoval nejprve provést marketingový výzkum mezi zákazníky zvolené firmy a na základě jeho výsledků zpracovat nový komunikační mix zaměřený na webové stránky zvolené společnosti.

4. Dosažené výsledky, nové poznatky, jejich přínos a možnosti praktického využití

Návrhová část práce je i přes výtku ohledně použité metodiky velmi zajímavá a výstupy diplomové práce bych doporučila firmě nejméně ke zvážení. Nicméně je nutné podotknout, že tyto výsledky nejsou podloženy žádnou relevantní výzkumnou metodou, tudíž mohou být značně diskutabilní.

5. Formální náležitosti práce, úprava, grafické zpracování

Formální zpracování práce hodnotím velmi kladně, autorka splnila požadavky kladené na tento druh práce. Práce je napsaná bez většího počtu gramatických chyb a doplněná o četná grafická zpracování.

6. Písemný projev posluchače, úroveň, srozumitelnost a správnost vyjadřování

Použitá stylistika, odborné termíny a slovní vyjadřování diplomantky jsou na vysoké úrovni. Autorka také podle mého názoru velmi efektivně pracuje s odbornou literaturou a ostatními zdroji.

7. Posouzení struktury práce z hlediska členění do jednotlivých kapitol a logické návaznosti mezi nimi

Logická stavba práce je velmi dobře naplánovaná, diplomantka se na žádném místě své práce neodchyluje od stěžejního tématu a jasně směřuje ke splnění stěžejního cíle práce.

Závěrečné hodnocení práce:

Diplomantka si ve své práci zvolila jasný, reálný cíl, který se jí podařil naplnit. Komplexně je práce zpracována velmi dobře. Předně bych chtěl vyzvednout teoretickou část, která je opravdu značně rozsáhlá a ukazuje na hloubku zájmu autorky o dané téma a její snahu pojmut co nejširší zpracování zvoleného tématu. Stylisticky, formálně i logicky je práce na vysoké úrovni a zcela odpovídá požadavkům na ni kladeným. Nicméně jako slabší část vnímám výsledky, které nejsou opřeny o žádnou relevantní výzkumnou metodu, kterou bych zvláště v tomto modelovém případě opravdu doporučoval provést.

Práci doporučuji k obhajobě.

Vhledem k výše uvedeným připomínkám hodnotím práci známkou **velmi dobře**.

Otázky k obhajobě:

- 1) Jak je pravděpodobně, že Vaše návrhy budou v praxi firmou opravdu realizovány?
- 2) Jaké jsou podle vašeho názoru největší chyby, kterých se dopouštějí české firmy na svých webových stránkách při komunikaci se svými zákazníky?