

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Optimalizace věrnostního programu BENU lékárny
Jméno autora:	Kristýna Doskočilová
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Odd. manažerských studií
Vedoucí práce:	Ing. Petra Králová, Ph.D.
Pracoviště vedoucího práce:	Odd. manažerských studií, MÚVS

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<p>Diplomová práce se zabývá analýzou stávajícího věrnostního programu, vybraného subjektu – Benu lékárny. Autorka definuje svůj cíl: „Cíl: Cílem diplomové práce je analýza spokojenosti zákazníků s věrnostním programem BENU PLUS, identifikace kritických míst programu a následně návrh jeho optimalizace.“ Cíl práce byl definován jednoznačně a zadání je v souladu s požadavky na diplomovou práci.</p>	
Splnění zadání	splněno s menšími výhradami
<p>Teoretická část se zaměřuje na teorii procesního řízení, teorii marketingového mixu, komunikačního mixu, věrnostních programů a zákazníka a jeho loajality to vše aplikované na specifika farmaceutického průmyslu. Teorii marketingových výzkumů se teoretická část nevěnuje.</p> <p>V praktické části se autorka věnuje farmaceutickému řetězci Benu, jeho stručnému vymezení, včetně zevrubného hodnocení jeho konkurentů, dále se zabývá věrnostním programem lékárny Benu a analyzuje získaná data z výzkumů. Výzkum týkající se uživatelského prostředí realizovala autorka sama, výzkum týkající se spokojenosti zákazníků autorka získala již zpracovaný a hodnotí pouze jeho výstupy a navrhuje optimální nastavení procesů. Dále uvádí návrhy na zlepšení výzkumů spokojenosti zákazníků.</p> <p>Přínosem práce je návrh optimalizace procesů v rámci věrnostního programu. Je zřejmé, že autorka vhodně kombinuje teoreticky nabyté znalosti s praktickými poznatky.</p>	
Aktivita a samostatnost při zpracování práce	A - výborně
<p>Samostatná práce během zpracování diplomové práce.</p>	
Odborná úroveň	A - výborně
<p>Práce představuje zdroj informací pro analyzovaný subjekt (lékárnu Benu). Veškeré získané informace jsou analyzovány s ohledem na řešenou problematiku. Diplomová práce je psána odborným jazykem s využitím adekvátní terminologie. Práce prokazuje porozumění tématu a dovednost přenést teoretické poznatky do aplikační části.</p>	
Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<p>Formální a jazyková úroveň práce je v souladu s požadavky. Rozsah práce je v kontextu s požadavky.</p>	

Výběr zdrojů, korektnost citací

B - velmi dobře

Vhodně zvolené literární zdroje – knižní publikace a elektronické publikace, které jsou relevantní k danému tématu a aktuální. V případě knižních publikací by bylo vhodné využití aktuálních zdrojů zabývajících se analyzovanou problematikou. Citační korektnost je na standardní úrovni.

Další komentáře a hodnocení

Práce představuje standardní zdroj informací pro analyzovanou společnost. Analýzy jsou na požadované úrovni.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Autor předložené práce splnil vytyčené cíle práce a lze ji doporučit k obhajobě. Vedoucí práce považuje teoretickou i praktickou část práce za průměrnou.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **B - velmi dobře**.

Navržené otázky:

Jaké jsou výhody věrnostního programu lékáren pro zákazníky?
Shrňte hlavní přínosy navrhované optimalizace procesů.

Datum: 3.6.2019

Podpis:

