

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:	Klepněte sem a zadejte text.
Oponent práce:	Ing. Michal Macourek
Pracoviště opONENTA práce:	BENU Česká republika,a.s.

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadání odpovídá názvu práce.	

Splnění zadání	splněno
<i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	
Zadání a cíle byly splněny.	

Zvolený postup řešení	správný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Byl zvolen vhodný způsob řešení.	

Odborná úroveň	A - výborně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Pro řešení diplomové práce byla použita řada zdrojů jak z odborné literatury, tak i interních zdrojů společnosti.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Typografická i jazyková úroveň je výborně zpracována, použity jsou i další grafické údaje.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
<i>Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.</i>	
Vybrány byly vhodné podklady, v práci jsou správně použity a citovány.	

Další komentáře a hodnocení	
<i>Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.</i>	
<ul style="list-style-type: none">Teoretické podklady byly vhodně zvoleny a správně se vztahují k praktické části. V praktické části jsou popsány nejdůležitější faktory, které ovlivňují tvorbu věrnostních programů i s přesahem do farmaceutického průmyslu. Praktická část porovnává nejdůležitější věrnostní programy jak řetězcových lékáren, tak i virtuálních řetězců a také čistě onlinových lékáren. V praktické části je také zajímavě popsána souvislost online účtu zákazníka s přesahem na interní vlivy společnosti, zejména směrem k zákaznickému servisu. Kvantitativní i kvalitativní výzkum je správně zpracován, stejně jako cílová skupina účastníků výzkumu. Navržené optimalizace procesu online účtu jsou	

použitelné v praxi a dobře popsány. Možná větší část práce mohla být věnována dalším benefitům věrnostního programu v souvislosti s motivací se přihlásit do online účtu.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uveďte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.

Závěrečné práce je z pohledu jedné části optimalizace věrnostního programu výborně zpracována. Autorka využila vhodné dostupné zdroje a citace, které kombinuje jak s teoretickou, tak s praktickou částí. V praktické části bych ocenil přehledný výsledek optimalizace a doporučení směrem ke společnosti. Naopak bych vytknul přílišné zaměření se na přihlášení do online účtu a vynechání jiných možností optimalizace věrnostního programu.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **A - výborně**.

Otázky:

1. Jak byste ohodnotila rozdíl v chování jednotlivých věkových skupin k popsáným problémům?
2. Jaké jiné procesy optimalizace byste na základě výzkumu doporučila věrnostnímu programu?

Datum: 2.6.2019

Podpis: Ing. Michal Macourek