

**Posudek oponenta bakalářské práce**

**Jméno a příjmení studenta:** Kateřina Chládková, DiS.

**Název bakalářské práce:** Využití věrnostních systémů v oblasti lékáren na českém trhu

**Studijní obor – specializace:** Management a marketing služeb – specializace obchodně podnikatelské služby

**Titul, jméno a příjmení oponenta práce:** prof. PhDr. Miroslav Foret, CSc.

**Pracoviště a pracovní zařazení:** Vysoká škola mezinárodních a vnějších vztahů, Praha

**Hodnocení bakalářské práce**

Kritérium hodnocení (označte křížkem)		Stupeň hodnocení						
		stupeň	A	B	C	D	E	F
		číselné vyjádření	1	1,5	2	2,5	3	-
Obsahová stránka BP	struktura práce			X				
	formulace cíle práce (v souladu se zadáním BP) / hypotéz a úroveň jejich naplnění			X				
	použité metody, jejich adekvátnost a relevance ve vztahu k tématu BP				X			
	faktická, věcná a obsahová správnost			X				
	hloubka provedené analýzy				X			
	zvládnutí odborné terminologie			X				
	schopnost argumentace a kritického myšlení			X				
	uplatnění práce v praxi / výuce			X				
Formální stránka BP	reprezentativnost a rozsah použité literatury a zdrojů			X				
	práce se zdroji, dodržování bibliografických norem, úroveň a četnost odkazů a citací			X				
	provázanost a sled textu, návaznost kapitol			X				
	jazyková a stylistická úroveň			X				
	estetická a grafická úprava textu, dodržení formálních náležitostí práce dle metodiky			X				
<b>Celkové hodnocení bakalářské práce</b>				X				
<b>Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě</b>		<b>ANO</b>						

## **Stručné verbální hodnocení bakalářské práce (minimálně 500 znaků):**

V předložené bakalářské práci jsou analyzovány věrnostní systémy lékárenských řetězců i menších lékáren. Cílem bylo marketingovým výzkumem zjistit názory zákazníků na tyto systémy u vybraných lékáren a porovnat jejich praktické využití věrnostních programů, včetně aktuálního zhodnocení z pohledu GDPR – ochrany osobních údajů.

V obou úvodních teoretických částech prokazuje autorka velmi dobré znalosti uplatnění marketingu ve specifické oblasti lékárnictví. Horší úroveň má vlastní marketingový výzkum. Na s. 37 například tvrdí, že respondenti byli vybíráni náhodně, což ve skutečně určitě není pravda, když v dalších větách píše, že respondenti byli především studenti nebo lidé důchodového věku. Ještě nepříznivější konstatování je v tomto směru na následující s. 38, kde autorka přiznává: „Největší počet odpovědí byl získán od příslušníků vězeňské služby České republiky, od zaměstnanců MMP či pacientů a zaměstnanců Fakultní nemocnice Plzeň.“ Je nepochybné, že se jednalo pouze o anketu s typickým samovýběrem respondentů.

Hlavním nedostatkem navazujícího statistického zpracování je to, že se autorka omezila pouze na jednorozměrnou analýzu dat. Je zřejmé, že první tři otázky v dotazníku jsou potom zcela zbytečné, autorka je nedokázala ve statistickém zpracování a následné interpretaci náležitě využít. Také jejich formulace, zejména prvních dvou, mohla být propracovanější, stejně jako celý dotazník uvedený příloze č. 1. Například kategorizace variant odpovědí u věku je zbytečně detailní, kódování variant odpovědí mohlo být promyšlenější atd.

### **Otázky k obhajobě:**

1. Nakolik lze zkoumaný soubor respondentů považovat ze statistického hlediska za reprezentativní?
2. Jak by se podle autorky mohl ve věrnostních programech lékáren dále konkrétně projevit GDPR?

**Datum:** 6. 7. 2018

### **Klasifikační stupnice VŠERS – platnost od akademického roku 2008/2009**

Stupně	Číselné vyjádření	Slovní vyjádření Definice
A	1	VÝBORNÝ (excellent) vynikající výkon pouze s malými chybami
B	1,5	VELMI DOBRÝ (very good) nad průměrným standardem, ale s chybami
C	2	DOBRÝ (good) obecné vyznění práce s řadou zřetelných chyb
D	2,5	USPOKOJIVÝ (satisfactory) přijatelný, ale s významnými nedostatky
E	3	DOSTATEČNÝ (sufficient) výkon nad hranicí minima
F	-	NEÚSPĚŠNÝ (fail) je zapotřebí značné množství další práce

**Podpis oponenta bakalářské práce: .....**

**Klasifikační stupnice VŠERS – platnost od akademického roku 2008/2009**

Stupně	Číselné vyjádření	Slovní vyjádření Definice
A	1	VÝBORNÝ (excellent) vynikající výkon pouze s malými chybami
B	1,5	VELMI DOBRÝ (very good) nad průměrným standardem, ale s chybami
C	2	DOBRÝ (good) obecné vyznění práce s řadou zřetelných chyb
D	2,5	USPOKOJIVÝ (satisfactory) přijatelný, ale s významnými nedostatky
E	3	DOSTATEČNÝ (sufficient) výkon nad hranicí minima
F	-	NEÚSPĚŠNÝ (fail) je zapotřebí značné množství další práce