

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno a příjmení studenta	Helena JIRÁŇOVÁ
Název práce	Prvky komunikace pro zvýšení loajality zákazníků
Název a typ studijního programu	Ekonomika a management / Navazující
Fakulta / katedra	Ekonomická fakulta / KOD
Vedoucí práce	Pícha Kamil, doc. Ing. Ph.D.
Oponent	Ing Šedivý Jindřich

Posudek závěrečné práce

1. Význam a náročnost tématu 1.0

Poznámka:Téma je aktuální.

2. Logická struktura práce 1.0

Poznámka:Struktura práce je v pořádku.

3. Naplnění cíle práce 1.0

Poznámka:Cíl práce byl naplněn.

4. Metodický postup 1.5

Poznámka:Metodický postup je správný, kvalitu práce snižují některé grafické výstupy (chybějící položky legendy, prohození položek apod.).

5. Hodnocení teoretického zobrazení a přínosu 1.5

Poznámka:Práce je přínosná pro Jednotu Kaplice. S tímto cílem byla zpracovávána.

6. Práce s literaturou 2.0

Poznámka:U internetových zdrojů chybí okamžik citace.

7. Formální stránka 4.0

Poznámka:Formální stránka výrazně (negativně) ovlivňuje kvalitu práce. Na str. 3 za slovem udržet má být čárka; Na druhém řádku zdola v prvním odstavci na str. 3 má být tvar Nejlepším. Výraz skrze (taktéž na str. 3) není vhodný pro DP.

Závěr

Hodnocení práce (známka): **velmi dobře**

Doporučuji práci k obhajobě: **ANO**

Otázky pro diskusi a poznámky

Kritické poznámky a celkový přínos, celková hodnota práce

Str. 3: V druhém odstavci za slovem řetězce má být čárka; v šestém ř. zdola na str. 3 má být tvar věnována (nikoli věnovaná). Na str. 4 za číselným označením části 2 se nepíše tečka (platí obdobně i pro části 3 a 4). Na str. 4 jsou v první větě slova svým postavením nadbytečná. Pro charakteristiky typů zákazníků na str. 4 by byl vhodnější seznam s odrážkami. Na str. 5 ve druhém odst. části 2.1.2 má být za slovem zákazníků čárka. Na dalším řádku je písmeno c navíc. Na téže straně v devátém řádku zdola je předložka ve nadbytečná. Na str. 6 má být uvedeno "pomocí", nikoli "pomoci". Na str. 7 by výrazy "neboli podpora" měly být od okolního textu odděleny čárkami (Marketingová komunikace, neboli podpora, je...); naopak na str. 8 ve druhém odstavci před ale

čárka být nemá. Rovněž na str. 8, v desátém řádku zdola má být výraz "chování". Na str. 9 v poznámce pod čarou 2) má být uvedeno "Ize". Veškerý výčet formálních chyb by přesáhl rámec tohoto posudku, proto budou dále uváděny jen závažnější případy. Na str. 12 jde uveden zákon 60/2012 Sb., má být uvedeno 90/2012 Sb. tak, jak je v seznamu zdrojů. Na str. 13 za jménem Chleborád má být tečka (4. ř. zdola). Na str. 18 pod hypotézou (nahore) píšete o čtvrté hypotéze, text se však týká hypotézy páté. Str. 21, Tabulka 1: pod tabulkou má být uvedeno ČSÚ, nikoli ČSU. V tabulce samotné uvádíte věkové složení obyvatelstva okr. Č. Krumlov k 31.12.2018. V tabulce chybí skupina obyvatel do 18 let, resp. do 17,9 let. Navíc není možné, aby složení platné k poslednímu dni roku 2018 bylo vydáno v roce 2018. Str. 21, 23 a další - číselný údaj, k němuž se vztahují procenta, nemá být na konci řádku a znak % na začátku dalšího. Tabulka č. 4 na str. 25 by zasluhovala vhodnější nadpis. Text na str. 25 dole - úprava! V Grafu 5 na str. 26 (a nejen tam) je vhodné uvést i vodorovnou osu s měřítkem. Na straně 28 ve 3. řádku má být namísto "j" uvedeno "ji"; legenda ke Grafu 8 na téže straně je prohozena. Graf 12 (str. 32) má 5 výsečí a jen 4 položky v legendě. Graf 17, str. 35 - položky legendy nutno uvést v prvním pádě. Tabulka 8 (str. 41) má mít nadpis "Věrnostní karta". Na str. 48 ve 4. odstavci je v jeho poslední větě uvedeno slovo "Řetěz", má být uvedeno "Řetězec". Na str. 52 (anglické Summary and keywords) stojí psáno, že práce je členěna na 2 části. Pomineme-li Úvod a Závěr, zbydou ještě stále 3 části DP. Str. 54-56 (Internetové zdroje) - úprava (mezery mezi slovy); některé stránky mají jiný název, než je uvedeno; str. 55 třetí odkaz zdola (GfK (2017)) - proklik funkční, stránka nenalezena. Graf 17 na str. 36 má mít číslo 18.

Otázky nebo témata pro diskusi před komisí

Na str. 3 (přibližně v polovině) je psáno o produktech, které jsou v dobré cenové hladině a mají dobrou kvalitu. Vysvětlete (na nějakém názorném příkladu), co si představujete pod pojmy dobrá cenová hladina a dobrá kvalita.

Na str. 4 je uvedeno, že zákazník typu Odpadlík pociťuje pouhé nebo neutrální uspokojení. Vysvětlete rozdíl mezi pouhým uspokojením a neutrálním uspokojením zákazníka.

Na str. 6 ve druhém odstavci zdola uvádíte "kombinovaný partnerský model" a "kombinovaný a partnerský model." Jedná se tedy o jeden model, nebo jde o dva různé modely?

Na straně 14 v 11. řádku zdola uvádíte pojem arbitráž. Co tento pojem znamená?

Z jakého důvodu představuje absolutní četnost 41 jednou 16,33 % a jednou 16,34 % (Tabulka 2)?

Graf 6 (str. 27) obsahuje 4 výseče a jen 3 položky legendy - z jakého důvodu?

Na straně 29 pod Grafem 9 je psáno, že respondentů, kteří nevyužívají výhod věrnostní karty je 45. Celkový součet 13+11+10+6+6 je ale 46. Zdůvodněte.

Na straně 45, 3. ř. zdola jsou zmíněny náklady na zaměstnance v souvislosti s danou akcí. Uveďte konkrétně, o jaké náklady jde, neboť stojany, cedule apod. zajistí stávající personál prodejny, kartičky a nálepky vydá pokladní (také již na prodejně je).

Pod Tabulkou 11 na str. 46 píšete o tom, že nemáte náhled do interních databází Jednoty Kaplice. Pokoušela jste se tato data (náhled do dat) získat? Pokud ano, co uvedla Jednota Kaplice jako důvod k jejich neposkytnutí?

Datum: 07.06.2020

Podpis oponenta