Posudek oponenta bakalářské práce

Studijní program: **Mezinárodní ekonomické vztahy**
Studijní obor: **Mezinárodní obchod**
Akademický rok: **2019/2020**
Název práce: **Analýza loajality zákazníků drogerie Rossmann**
Řešitel: **Adéla Čáslavková**
Vedoucí práce: **Ing. Vladimíra Khelerová, CSc.**
Oponent: **Mgr. Ing. Kamila Matysová, Ph.D.**

	Hlediska	Stupeň hodnocení
1.	Stupeň splnění cíle práce	**2**
2.	Logická stavba práce	**2**
3.	Práce s literaturou, citace	**3**
4.	Adekvátnost použitých metod	**1**
5.	Hloubka analýzy ve vztahu k tématu	**2**
6.	Vlastní přístup k řešení	**1**
7.	Formální úprava práce	**2**
8.	Jazyková a stylistická úprava práce	**2**

Konkrétní připomínky a dotazy k práci:

Autorka práce si jako cíl stanovila analyzovat loajalitu zákazníků společnosti Rossmann, v práci se však věnuje analýze ve vybrané prodejně. V této souvislosti by bylo vhodné cíl přeformulovat. V teoretické části autorka předkládá obecné definice a výčty typologií. V práci jsou poměrně neobratné až paradoxní formulace (s. 3): S potřebami souvisí naše touhy, které jsou ovlivněné společností, ve které žijeme, jsou tedy individuálnější. Autorka se dopouští zavádějících generalizací, kdy zcela ignoruje vývoj marketingových a podnikatelských koncepcí v průběhu jednoho století a tvrdí, že v průběhu celého století převládala výrobní koncepce (s. 6): Celé předchozí století firmy využívaly převážně masový, nediferencovaný marketing. Některé typologie mi jakožto frekventantce výcviku v jungovské psychoanalýze připadají naprosto zavádějící (s. 10): Další známou typologií je Jungova typologie rozlišující labilní, senzitivní a intuitivní typ. Pro diplomovou práci doporučuji pracovat s více publikacemi, dohledávat primární zdroje informací, tvrzení navzájem porovnávat a formulovat vlastní stanovisko a zaujímat vlastní postoj. Dalším nedostatkem je, že praktická část práce nenavazuje na teoretickou. Studentka by správně měla pracovat se všemi koncepty, které uvádí v teoretické části, jinak je jejich místo v práci neopodstatněné. Na praktické části oceňuji pečlivost provedení terénního průzkumu a volbu vhodných otázek do dotazníků (filtrační, analytické apod.). Autorka došla k zajímavým poznatkům, které jistě může vedoucí prodejny využít. Práce je napsána nedefektním jazykem, i když anglosaský styl vyjadřování je místy narušován prostředky teutonského vyjadřování.

Otázky a podněty k obhajobě:

1. V čem je loajalita zákazníků ve sledované provozovně specifická a jak se může lišit v rámci celé společnosti?

2. Vyberte jednu typologii, kterou využíváte v teoretické části, a požijte ji ke kategorizaci respondentů.

Závěr: Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě.

Navrhovaná výsledná klasifikace práce: **2**

Datum: 16. 5. 2020

Mgr. Ing. Kamila Matysová, Ph.D.
oponent práce