

OPONENTNÍ POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Univerzita Pardubice, Fakulta chemicko-technologická, Katedra ekonomiky a managementu chemického a potravinářského průmyslu

Diplomantka: Bc. Klára Crháková

Téma diplomové práce: **Výkonnost kamenných lékáren z pohledu jejich klientů**

Oponent: Ing. Markéta Čurdová, Ph.D.

Jelikož už několik let pracuji v oblasti farmacie a lékárenství, byla jsem požádána o vypracování oponentního posudku diplomové práce Bc. Kláry Crhákové, ve které se zabývá problematikou výkonnosti kamenných lékáren z pohledu jejich klientů. Diplomová práce byla dle mého názoru vypracována velmi kvalitně, jsou zde přehledně rozebrány teoretické poznatky a práce dosáhla zajímavých výsledků díky aplikovanému výzkumu, který autorka provedla společně se studenty 4. ročníku studijního oboru Ekonomika a management chemického a potravinářského průmyslu. Jde o kompaktní práci, která velmi dobře mapuje ukazatele zákaznické výkonnosti, které představují měřítka hodnotových výhod pro zákazníka a výstupní měřítka výkonnosti určující vnímanou hodnotu pro zákazníka. Jak autorka správně uvádí, jsou tato měřítka klíčová pro výkonnost prodávajícího. Praktická část diplomové práce využívá teoretických poznatků v praxi. Díky rozsáhlému marketingovému výzkumu vnímání výkonnosti kamenných lékáren z pohledu jejich klientů se autorka v závěru práce dostává k zajímavým výsledkům a závěrům, které vedou k návrhům pro případné zvýšení výkonnosti kamenných lékáren. Autorka přehledně cituje literaturu, včetně zahraniční. Písemná úprava je vzhledem k rozsáhlosti práce na velmi dobré úrovni. Ke grafickému zpracování tabulek a grafů, mám drobné výhrady. Je škoda, že tabulky a grafy nebyly přepracovány v běžně používaném programu MF Office, snižuje se tak první dojem z práce, i když na celkové hodnocení kvality práce to nemá velký vliv, protože hodnota práce tím není snížena.

1. Aktuálnost zvoleného tématu

Zvolené téma považuji za aktuální, a to zejména vzhledem k současnému měnícímu se legislativnímu prostředí lékáren a vysokému konkurenčnímu prostředí, kdy je sledování výkonnosti lékárny velmi přínosné. Za trochu zavádějící považují opomenutí autorky rozdělení lékáren na řetězcové a soukromé a zohlednění tohoto členění v dotazníku, neboť marketing řetězcových lékáren je centrálně řízený a není možno ho osobním rozhodováním jednotlivých zaměstnanců nijak ovlivnit (šíří a výběr sortimentu, akční nabídku apod.).

Ve výzkumné části v dotazníku jsou drobné nedostatky, za největší z nich považuji špatné rozdělení variant odpovědí v otázce 4. Pod skupinu doplňky stravy patří některé varianty odpovědí (laktobacily, vitamíny aj.), dále volně prodejné léky jsou i volně prodejné léky na bolest. Členění mělo být zvoleno buď obecně na volně prodejné léky, doplňky stravy, produkty zdravé výživy, kosmetika a pomůcky zdravotní techniky nebo podrobněji, kdy autorka mohla zjistit z internetu nejprodávanější skupiny těchto obecných hlavních skupin a ty pak zkoumat.

Za drobný nedostatek diplomové práce dále považuji opomenutí zmínění legislativních nařízení Evropské unie, které se na oblast doplňků stravy vztahují. Jedná se o tzv. výživová tvrzení, která upravují možnosti uváděných informací na obalech produktů farmaceutického trhu. Tato tvrzení značně omezují možnosti informační podpory, a to hlavně v oblasti reklamy na farmaceutické produkty. Proto otázka 5, která se zabývá zdroji informací o nabídce, je poměrně zavádějící, protože konkrétní lékárna nemůže např. televizní reklamu využívat (reklamu může využívat pouze firma – řetězec, ale ne konkrétní lékárna). V této otázce mi naopak chyběla varianta odpovědi osobní poradenství v lékárně.

2. Splnění sledovaného cíle diplomové práce

Autorka si za cíle své diplomové práce zvolila definovat výkonnost prodávajícího z pohledu zákazníků. Dále pak specifikovat přístupy k měření výkonnosti dodavatele pomocí měřítek hodnotových výhod pro zákazníka a výstupních měřítek výkonnosti prostřednictvím postojů zákazníků k nákupu.

Cílem výzkumné části diplomové práce si diplomantka zvolila přípravu a realizaci výzkumu těchto měřítek zákaznické výkonnosti v kamenných lékárnách.

Podle mého názoru si diplomantka zvolila vhodné a reálné cíle k naplnění své práce a bez zbytku je splnila.

3. Metody zpracování, zvolený postup řešení, využití analytických statistických metod

Diplomantka ve své práci teoreticky zpracovala téma výkonnosti kamenných lékáren z pohledu jejich klientů, a to na cca 40 stranách. Praktické části je pak věnováno dalších cca 40 stran včetně přílohové části. Diplomová práce je tak po stránce teoretické a praktické vyvážená a dobře se v ní orientuje. Autorka většinou zvolila velmi dobře otázky dotazníku. Vysoká návratnost dotazníku potvrzuje logicky sestavené otázky jednotlivých zkoumaných segmentů. Za velmi příkladné považuji zpracování výsledných dat v softwaru SPSS Statistics a jejich vyhodnocení. Jde tedy o objektivní zhodnocení, z něhož diplomantka vyvozuje logické závěry.

4. Dosažené výsledky, nové poznatky, jejich přínos a možnosti praktického využití

Dosažené výsledky výzkumu diplomové práce jsou zajímavé, nicméně vzhledem k měnící se legislativě v oblasti farmaceutických produktů a poměrně živému farmaceutickému trhu je nutné je pro praktické dlouhodobé použití upravovat o nová nařízení, která jsou potvrzena v platnost. Jako výsledky pro účely mapování současné situace kritérií výkonnosti kamenných

lékáren z pohledu jejich klientů jsou na velmi dobré úrovni. Výzkum spokojenosti pak ukazuje na důležité aspekty pro zvyšování preferencí oblíbené lékárny před jinou a následnou loajalitu k dané lékárně.

5. Formální náležitosti práce, úprava, grafické zpracování

Formální zpracování diplomové práce hodnotím velmi pozitivně, autorka splnila požadavky kladené na tento druh práce. Práce je napsaná bez většího počtu gramatických chyb a doplněná o četná grafická zpracování a tabulky, která jsou použita z dostupných zdrojů a výsledných dat v softwaru SPSS Statistics.

6. Písemný projev posluchače, úroveň, srozumitelnost a správnost vyjadřování

Použitá stylistika, odborné termíny a slovní vyjadřování diplomantky jsou na vysoké úrovni. Autorka také podle mého názoru velmi dobře pracuje s odbornou literaturou a ostatními zdroji.

7. Posouzení struktury práce z hlediska členění do jednotlivých kapitol a logické návaznosti mezi nimi

Diplomová práce je přehledně strukturovaná, kapitoly jsou logicky provázány a diplomantka se na žádném místě své práce neodchyluje od stěžejního tématu a jasně směřuje ke splnění stěžejních cílů práce.

Závěrečné hodnocení práce:

Diplomantka si ve své práci zvolila jasné a zároveň reálné cíle, které se jí podařily naplnit. Celkově je práce zpracována velmi dobře, a to jak teoretická, tak praktická část. Zejména z teoretické části je patrná hloubka zájmu autorky o dané téma a její snaha pojmout komplexní zpracování zvoleného tématu. Stylisticky, formálně i logicky je práce na vysoké úrovni a zcela odpovídá požadavkům na ni kladeným. Výsledky práce jsou podloženy relevantními daty vycházející z výzkumu. Diplomovou práci hodnotím jako velmi zdařilou a **doporučuji ji k ústní obhajobě.**

Vzhledem k výše uvedenému hodnotím práci známkou **výborně.**

Otázky k obhajobě:

1) V závěru práce uvádíte doporučení:

„I když mají kamenné lékárny své spokojené a loajální klienty, tak by se měly snažit jednotlivé atributy nabídky a služeb, které jsou pro klienty důležité, ale nejsou s nimi zcela spokojeni, vylepšit.“ Prosím, navrhněte, jak a jak často byste kamenným lékárnám doporučila v praxi tyto atributy zjišťovat.

- 2) Použijte výsledky výzkumu a shrňte do 3 nejdůležitějších bodů, na co by se lékárna měla nejvíce zaměřit při snaze zvýšení její výkonnosti.

V Praze dne 25. 5. 2015

Ing. Markéta Čurdová, PhD.