

Report on Bachelor / Master Thesis

Institute of Economic Studies, Faculty of Social Sciences, Charles University in Prague

Student:	Martin Kuš
Advisor:	Ing. Ivo Koubek
Title of the thesis:	Trojí pohled na zákaznické věrnostní programy

OVERALL ASSESSMENT (provided in English, Czech, or Slovak):

Autor si vybral téma, které je silně orientováno na problematiku pokročilé průmyslové organizace, která překračuje rámec výuky bakalářského studia na IES a které je velice zajímavé z hlediska praktické obchodní činnosti i z hlediska ekonomické teorie.

Autor sice uvažuje tři různé přístupy k tématu:(z hlediska marketingu, z hlediska mikroekonomické analýzy a empirický výzkum), ale je zřejmé, že těžiště práce je v mikroekonomické analýze problému, zatímco empirický přístup využívá hlavně k ověření závěrů mikroekonomické analýzy. Marketingový pohled je zde podstatně stručnější a slouží fakticky jako úvod do problematiky. V závěru se autor snaží rozkrýt pomocí herního modelu s prvky problému principála a agenta, jak věrnostní programy mohou být ovlivněny asymetrickou informací mezi plátcem a příjemcem služby,(pochopitelně jen v těch situacích, kdy se jedná o různé osoby). Tento přístup ale patří formálně také k mikroekonomické analýze a jeho umístění na konci práce je spíš důsledek reakce na výsledky empirických studií, než úplně promyšlené struktury práce. Na druhou stranu i díky významným pochybnostem autora o reálném významu asymetrické informovanosti u věrnostních programů nepůsobí umístění této části rušivě nebo nelogicky.

Velkou pozornost věnoval autor modelu Banerjee a Summerse, který je postaven na dvoustupňové optimalizaci v prostorovém modelu s vertikální diferenciací produktu, který za určitých podmínek vede k poměrně radikálním závěrům. Pokud by autor uvažoval buď horizontálně diferencovaný výchozí produkt (podobně jako v uvedeném v modelu Caminala, Matutese), nebo horizontální diferenciaci ve věrnostních programech v případě, kdy obě firmy využívají věrnostních programů,(existují zákazníci, pro které je přitažlivější jeden z věrnostních programů a jiní pro které je přitažlivější ten druhý) byly by výsledky určitě realističtější. Byl by to ale určitě už jiný a nejspíš mnohem složitější model.

Autor zpracoval velké množství relevantní literatury a použil závěry vhodných modelů a empirických studií, k hledání odpovědí na otázky o důsledcích věrnostních programů na konkurenci, blahobyt zákazníků a zisky firem. Práce je zaměřena výrazně technicky, ale vlastní autorovy modely nebo empirické studie neobsahuje. V případě empirického výzkumu je zřejmé, že získat vlastní vhodná data by bylo nad rámec možností autora. V případě mikroekonomické analýzy mohl autor uvažovat určité modifikace modelů, což by bylo patrně technicky velmi náročné, i když možné, ale zřejmě z důvodu nedostatku času nakonec zvolil formu komparace stávajících přístupů. Přesto považuji práci za zdařilou a cíl práce za splněný. Navrhuji práci přijmout k obhajobě a hodnocení práce výborně.

Report on Bachelor / Master Thesis

Institute of Economic Studies, Faculty of Social Sciences, Charles University in Prague

Student:	Martin Kuš
Advisor:	Ing. Ivo Koubek
Title of the thesis:	Trojí pohled na zákaznické věrnostní programy

SUMMARY OF POINTS AWARDED (for details, see below):

CATEGORY	POINTS
<i>Literature</i> (max. 20 points)	20
<i>Methods</i> (max. 30 points)	30
<i>Contribution</i> (max. 30 points)	20
<i>Manuscript Form</i> (max. 20 points)	17
TOTAL POINTS (max. 100 points)	87
GRADE (1 – 2 – 3 – 4)	1

NAME OF THE REFEREE: *Ivo Koubek*

DATE OF EVALUATION: *7.9.2011*

Referee Signature

EXPLANATION OF CATEGORIES AND SCALE:

LITERATURE REVIEW: *The thesis demonstrates author's full understanding and command of recent literature. The author quotes relevant literature in a proper way.*

Strong Average Weak
20 10 0

METHODS: *The tools used are relevant to the research question being investigated, and adequate to the author's level of studies. The thesis topic is comprehensively analyzed.*

Strong Average Weak
30 15 0

CONTRIBUTION: *The author presents original ideas on the topic demonstrating critical thinking and ability to draw conclusions based on the knowledge of relevant theory and empirics. There is a distinct value added of the thesis.*

Strong Average Weak
30 15 0

MANUSCRIPT FORM: *The thesis is well structured. The student uses appropriate language and style, including academic format for graphs and tables. The text effectively refers to graphs and tables and disposes with a complete bibliography.*

Strong Average Weak
20 10 0

Overall grading:

TOTAL POINTS	GRADE		
81 – 100	1	= excellent	= výborně
61 – 80	2	= good	= velmi dobře
41 – 60	3	= satisfactory	= dobře
0 – 40	4	= fail	= nedoporučuji k obhajobě