

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Bonusový program ČSA
Autor práce: Bc. Tomáš Morávka
Oponent: Ing. Tomáš Hrdlička

Hodnocení práce:

Přístup studenta k zadanému úkolu, zvolený postup řešení z hlediska současných metod:

Zpracovaná diplomové práce vychází z veřejně dostupných informací o věrnostních programech ČSA OK Plus a OK Plus Corporate. V práci postrádám přesnější analýzu návrhu zlepšení věrnostního programu, ke které by byla nutná větší součinnost ČSA a Českého aeroholdingu (CAH), která však s ohledem na informační embargo společností ve skupině CAH v posledních letech, není možná. Přesto student mohl alespoň obecně přesněji specifikovat jednotlivé principy fungování věrnostních programů leteckých společností a zejména jejich rentabilitu s ohledem na odměny a čerpání mil. Pozitivně hodnotím přístup k práci a to s ohledem na sestavení, realizaci a vyhodnocení vlastní ankety.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Zpracovaná práce vychází z milného předpokladu, že ČSA operuje vlastní dálkové destinace v USA, Asii (např. Japonsko), Austrálii a další. Mimo destinací AUH a ICN neoperuje ČSA žádné vlastní dálkové lety (AUH končí v lednu 2014), a proto je téměř jisté, že zaměření na neletecké odměny pro cestující do těchto destinací nebude prioritou managementu ČSA. Zejména pokud management ČSA na přelomu let 2011-2012 zásadním způsobem omezil výhody programu OK Plus a neletecké odměny. U neleteckých odměn je třeba počítat s tím, že negativně ovlivňují cash flow společnosti a rentabilitu programu, i když jsou pořizovány ad hock. Je třeba zohlednit i fakt, že pokud stálý cestující létá na linkách OK, které neoperuje ČSA tak příjem z těchto linek je minimální (pouze zbytek z prodejní provize jízdného po odečtení poplatků za rezevační systém apod.). Princip odměny FLY&RAIL je však správný a v nalétávaných destinacích může stimulovat poptávku po přepravě s ČSA (např. placený let s ČSA a pokračování do cílové destinace vlakem jako odměna za míle) a jako takový by mohl najít své opodstatnění.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Předložená práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Předložená práce splňuje formální náležitosti stanovené pro diplomovou práci a to jak rozsahem, strukturou i obsahovou částí. V diplomové práci se vyskytuje minimum drobných překlepů (v názvu společnosti Česká aerolinie a letecké aliance SkyTeam) a nesrovnalostí, které nemají vliv na výklad obsahu.

Obsahuje práce originální řešení vhodné pro autorské osvědčení, patent apod.? NE

Diplomová práce neobsahuje originální řešení vhodné pro autorské osvědčení ani patent.

Připomínky a dotazy k práci:

K obecné části diplomové práce je třeba upřesnit destinace ČSA. Které destinace ČSA, operují letadly ČSA, a které provozují pouze jako marketingové lety OK?

Cena letenky se skládá z několika položek. Jaké to jsou?

Čím je možné zvýšit rentabilitu věrnostního programu ?

Jaké jsou povinnosti správce osobních údajů při vytváření databáze členů věrnostních programů a jaký úřad v ČR tuto agendu dozoruje?

Práci klasifikuji stupněm: Velmi dobře (2)

V Pardubicích dne 3.1.2014 .

.....
Ing. Tomáš Hrdlička