

Oponentský posudek diplomové práce Ing. Jakuba Gerthofera „Hodnota pro zákazníka a její identifikácia“

Cílem diplomové práce bylo nejprve teoreticky vymezit hodnotu pro zákazníka včetně analýzy zákazníků jako prostředku její identifikace a posléze zrealizovat výzkum této hodnoty u vybrané kategorie výrobků polygrafického podniku. V současném nelehkém období ekonomické krize si i podniky, které zatím analýze a identifikaci hodnoty poskytované zákazníkům nevěnovaly dostatečnou pozornost, začínají uvědomovat její nezbytnost a význam. To je patrné i z výsledků výzkumu provedeného v rámci této diplomové práce. Poskytování hodnotné nabídky, lepší ve vnímání zákazníků než nabídky konkurenční a její řízení tak, aby si přední místo v myslích zákazníků udržela, je klíčem k úspěchu nejen v ekonomické recesi. Z tohoto hlediska pokládám zvolené téma i cíle za aktuální a prakticky přínosné.

První část diplomové práce je rešerší odborné literatury, jenž se nejprve zabývá vymezením podstaty hodnoty pro zákazníka a posléze rozebírá jednotlivé fáze analýzy zákazníků jako prostředek pro identifikaci hodnoty pro zákazníka. Rešerše odkazuje celkem na cca 30 literárních zdrojů, přičemž autor připouští (viz poznámka str. 11 a 21), že vzhledem k nedostupnosti literatury jsou mnohé zdroje sekundárně převzaté z několika dostupných publikací. Toto přiznání autora považuji za chvályhodné. Obsahově rešeršní část odpovídá na počátku definovanému cíli. Celkové uspořádání je ucelené a logické, nicméně v rámci některých kapitol je patrný určitý vnitřní nesoulad. Např. v kap. 2.2.3 na str. 26 autor definuje 4 klíčové otázky analýzy očekávaných a potenciálních požadavků a preferencí zákazníků, ale dále v textu věnuje pozornost pouze dvěma z nich, přičemž není vůbec zřejmé proč. Obdobný problém je i v navazující kapitole 2.2.4 (str. 28-31), kde v některých bodech nesouhlasí na počátku definovaný souhrn problematických okruhů s navazujícím podrobnějším rozбором v textu. Navíc mi zde chybí určité vysvětlení či komentář autora, který by logicky propojoval teoretickou část s praktickým výzkumem. Takto totiž působí teoretická část vůči předmětu výzkumu svým záběrem jako příliš široká a naopak v některých bodech nedostatečně podrobná – např. výzkum je z velké části věnován zjišťování spokojenosti zákazníků, které je v teoretické části věnována pouze minimální pozornost.

Navazující praktická část diplomové práce rozpracovává výsledky výzkumu ve firmě Kníhtlač Gerthofer, jenž byl zaměřený na zjištění hodnoty poskytované zákazníkům, jejich preferencí a jejich dosavadní spokojenosti, jak s nabídkou firmy, tak s nabídkami konkurenčními. Práce velmi pěkně a přehledně zpracovává zejména výsledky zjištěných preferencí a spokojenosti zákazníků. Pochválit lze především názorná grafická zpracování. Za jistý nedostatek považuji to, že autor sice v dotazníku definuje požadavky zákazníků, jenž lze pokládat za atributy hodnoty poskytované zákazníkům, ale není zřejmé, na základě čeho byly tyto požadavky definovány. V závěrečné kapitole se diplomant pokouší specifikovat hodnotu pro zákazníka poskytovanou firmou Kníhtlač Gerthofer jejím zákazníkům na základě jednotlivých teoretických modelů specifikovaných v úvodní teoretické části. To považuji za zajímavé doplnění a završení práce.

Formální stránku práce zvládl diplomant na dobré úrovni. Práce je psána srozumitelně, kultivovaným jazykem. Nedostatkem je pouze to, že v textu často chybí odkazy na obrázky či tabulky. Začlenění obrázků a tabulek je možné ale bezesporu pochválit, neboť jsou v práci častým nástrojem a jejich zpracování bylo zajisté náročné.

Strukturu práce a její logické členění hodnotím jako dobré. Vzhledem k obecnému názvu práce ale považuji za chybně koncipovaný úvod a závěr. Autor uvádí a uzavírá práci pouze ve vztahu k subjektu výzkumu, tzn. z hlediska firmy Kníhtlač Gerthofer, což

neodpovídá obecnému pojetí v názvu práce i v jejím zadání. Navíc závěr by, podle mého názoru, neměl poskytovat nové informace a hodnocení, ale pouze shrnovat obsah práce, což autor nedodržel.

Přes drobné výhrady lze celkově konstatovat, že diplomant splnil všechny vytyčené cíle. Práce vyhovuje požadavkům kladeným na diplomovou práci, doporučuji ji tedy k obhajobě a hodnotím známkou:

Velmi dobře

Při obhajobě prosím o vyjádření diplomanta k následujícím problémům:

- Znáte nějaký způsob, jakým by bylo možné kvantifikovat hodnotu poskytovanou zákazníkům? Domníváte se, že by takováto kvantifikace byla z hlediska firmy Kníhtlač Gerthofer přínosem? Svě tvrzení zdůvodněte.
- Jakým způsobem by firma měla postupovat při identifikaci kvalitativních požadavků zákazníků? Bylo by možné takto zjistit i latentní požadavky zákazníků? Domníváte se že existují nějaké latentní požadavky i v případě zákazníků firmy Kníhtlač Gerthofer?

V Pardubicích, 25. 5. 2010.

Mgr. Ing. Radim Jelínek, Ph.D.