

Oponentský posudek
diplomové práce Bc. Petra Havránka
„Zjištění a sledování zákaznické a finanční výkonnosti ve vybraném
podniku“

Cílem předkládané diplomové práce bylo zmapovat problematiku týkající se finanční a zákaznické výkonnosti včetně jejich vzájemné provázanosti, a to jak teoreticky tak prakticky ve zvoleném podniku. V moderně řízeném podniku by mělo být samozřejmostí, že tradiční analýza finančních výsledků je doplněna i o nefinanční ukazatele, kde měření zákaznické výkonnosti lze pokládat za klíčové. Využívání komplexních metod pro měření a řízení výkonnosti ale zatím není vždy v podnicích dostatečně rozvinuto. Zvolené téma diplomové práce lze tedy považovat za aktuální, umožňující praktickou využitelnost získaných výsledků.

První část diplomové práce představuje rešerši odborné literatury a je zaměřena na popis metod pro měření a řízení výkonnosti podniku, specifikaci finančních i nefinančních měřítek výkonnosti a vymezení vztahu zákaznické a finanční výkonnosti. Rešerše představuje ucelený pohled na zvolenou problematiku. Je zpracována velmi přehledně a systematicky. Za pochvalu stojí zejména logická provázanost jednotlivých jejích částí. Domnívám se, že zde autor splnil svůj úkol vyčerpávajícím způsobem a nemám k této části práce žádné připomínky.

Navazující praktická část práce popisuje přípravu, realizaci i výsledky výzkumu zajištění a sledování finanční a zákaznické výkonnosti ve společnosti Radka spol. s r.o. Pardubice. Výsledky výzkumu jsou doplněny o návrhy na zlepšení sledování a zajištění výkonnosti podniku. Je evidentní, že výzkum byl proveden a zpracován velmi pečlivě. Autor se snažil o komplexní zmapování zvolené problematiky v podniku, což se mu podle mého názoru také podařilo. Polemizovala bych pouze s tím, zda bylo vhodné zařadit popis hodnocení dodavatelů společnosti Radka s.r.o.- dodavatele obchodního zboží, dopravci (str. 51) - do kapitoly 5.1 „Hodnocení zákaznické výkonnosti společnosti Radka zákazníkky podle požadavků ISO 9001“. Jinak nelze ani této části práce nic vytknout.

Formální stránka práce je na velmi dobré úrovni. Lze nalézt pouze minimálně chyb či překlepů. Práce je psána srozumitelně a kultivovaně.

Závěrem lze konstatovat, že diplomant zcela splnil všechny vytčené cíle. Práce vyhovuje požadavkům kladeným na diplomovou práci, doporučuji ji tedy k obhajobě a hodnotím známkou:

výborně

Při obhajobě prosím o vyjádření diplomanta k následujícím otázkám:

- Využití kterých komplexních metod pro měření a řízení výkonnosti podniku byste firmě Radka s.r.o. doporučil pro praktické využití a proč?
- Budou vaše závěry a doporučení vyplývající z výzkumu prakticky využity ve firmě Radka s.r.o.? Pokud ano, jakým způsobem?