

## Oponentský posudek

**Diplomová práce:** *Vnímání nástrojů posilování vztahů z pohledu odběratelů*

**Předkladatel:** *Ing. Petr Šimek*

**Katedra:** *Katedra ekonomiky a managementu chemického a potravinářského průmyslu, FCHT UPCE*

### **1. Aktuálnost zvoleného tématu**

Zvolené téma postihuje aktuální situaci a rozvoj potřeb průmyslového marketingu. Nálada na světových trzích a vysoké konkurenční prostředí si vyžadují vyšší úroveň komunikace v dodavatelsko-odběratelských vztazích a napříč hodnotovými řetězci. Budování obchodních partnerských vztahů ryze na transakci není již postačující. Proto je předkládaná studie věnována nástrojům vztahového marketingu přínosem. Vybraný pár subjektů dodavatel-odběratel, na kterém byl realizován konkrétní výzkum, lze vnímat jako příklad způsobu praktického získávání a vyhodnocení této vazby v moderním průmyslovém prostředí.

### **2. Splnění sledovaného cíle diplomové práce**

Diplomová práce si klade za cíl za použití nástrojů vztahového marketingu zjistit míru vnímání prospěšnosti nástrojů posilování vztahů dodavatel-odběratel. Realizováno ve vztahu blíže nespécifikovaného zákazníka s podnikem Synthesia a.s. v oblasti obchodování s pigmenty.

V teoretické části jsou přehledně popsány definice vztahového marketingu, jeho nástroje, metody a pojem komplexního produktu. Praktická část výzkumu je realizována formou dotazníku, který je záhy statisticky zpracován, vyhodnocen a přináší praktické závěry.

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

Výzkum v praktické části diplomové práce byl realizován pomocí strukturovaného dotazníku s kvantifikovatelnými odpověďmi. Pro statistické vyhodnocení byly použity histogram a robustní odhad střední hodnoty-medián, okrajově jsou zmíněny typy rozdělení hustoty pravděpodobnosti. Tyto statistické míry byly rovněž použity při kvantitativní analýze závěrů studie. Vizuelní porovnání očekávaných a skutečných hodnot aspektů v grafu se čtyřmi kvadranty je velmi užitečné a přehledné. Oceňuji, že předkladatel komentuje statistické závěry a přidává k nim i ekonomická vysvětlení. Výzkum, ale obsahuje malý počet respondentů, celkem 8. Nedostatek respondentů vede často k problematickému využití statistických metod, ač pro účely zpracování dat byl rozumně zvolen medián místo třeba aritmetického, či váženého průměru. V případech více vrcholového rozdělení hustoty pravděpodobnosti však nastává problém vůbec data statisticky hodnotit. Domnívám se, že koncipování otázek v dotazníku je vyčerpávající. Oslovení vícero respondentů by však vypovídací míru dat mohlo zlepšit. Pro zpracování dat by rovněž bylo vhodné matematicky rozhodnout o jaký typ rozdělení hustoty pravděpodobnosti se jedná (použití softwarového balíku s numerickým řešitelem křivky hustoty pravděpodobnosti).

V případech, kdy se nebylo možné spolehnout pouze na statistické metody předkladatel data analyzuje popisně a kvalitativně.

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

Dosažené výsledky jsou shrnuty v závěru diplomové práce. Pro dodavatele Synthesii a.s. z nich ve vztahu k danému odběrateli plynou praktické využitelné nové poznatky. Předkladatel v závěru práce jasně hodnotí pozitiva (největší vliv na posilování vztahů dodavatel-odběratel: kvalita produktu, spolehlivost dodavatele apod.), negativa (nejmenší vliv některých „eventů“: blahopřání zaměstnancům, zvaní na společenské akce apod.) a doporučení pro podnik dodavatele (doporučení nahradit nástroje, které odběratel nepovažuje za důležité těmi, které vidí jako přínos).

#### **5. Formální náležitosti práce, tj. úpravu, grafické vybavení apod.**

Diplomová práce má klasické a přehledné členění. Grafické vybavení je pro zpracovávané témata postačující.

#### **6. Písemný projev posluchače, tj. úroveň, srozumitelnost a správnost jeho vyjadřování**

Písemný projev předkladatele a jeho vyjadřování jsou jasné a srozumitelné. Rešerše byla provedena racionálně a funkčně. Diplomová práce se čte dobře a má logickou textovou návaznost. V textu lze ovšem najít drobné gramatické chyby a překlepy. Za nejzávažnější pochybení pokládám matoucí a opakující se hodnotu „99“ v tabulkových údajích odpovědí zkoumaných aspektů. Pravděpodobně k ní došlo při vkládání numerických dat ze softwaru do textu. Bylo by vhodné, aby předkladatel při obhajobě situaci vysvětlil.

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

Práce v tomto ohledu dobře členěna, návaznost kapitol plynulá. Rešerše obsahuje vše a ne více, co je potřeba pro realizaci jejích cílů.

#### **8. Komplexní závěrečné zhodnocení diplomové práce**

Předkladatel v této diplomové práci dostatečně popisuje problematiku, nástroje a metody, kterých bude využito pro její realizaci. V práci jsou řádně sledovány vytyčené cíle. Praktický výzkum se realizuje prostřednictvím strukturovaného dotazování respondentů odběratele, je analyzován a statisticky vyhodnocen. Plynou z něj logicky formulované adresné a použitelné závěry. Proto doporučuji tuto diplomovou práci k obhajobě.

Diplomovou práci hodnotím známkou: **výborně**

## 9. Otázky pro předkladatele k obhajobě diplomové práce

A) Definujte B2B trh a pohovořte o jeho principech.

B) Co je to rozdělení hustoty pravděpodobnosti (rhp) a histogram? Jaké typické rhp znáte? Co jsou to momenty rozdělení a jakých bylo využito v diplomové práci?

Ve Vysokém Mýtě:..... 23.5.2014 .....

.....  
Ing. Vierošlav Krátky, PhD.