

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název diplomové práce: Nástroje vytváření pozitivní reputace chemických průmyslových podniků u jejich zákazníků

Autor diplomové práce: Bc. Eva Pakostová

Autor posudku: Ing. Eva Hillerová

Cíl práce: Vymezení pojmu reputace podniku pomocí literární rešerše, specifikace významu pozitivní reputace pro podnik a popis základních principů reputation managementu. Rozbor podnikové identity a jejích složek, které jsou považované za základní nástroje pro budování pozitivní reputace podniku. Dále také realizace primárního výzkumu ve vybraných podnicích chemického průmyslu, jenž je orientován na specifikaci konkrétních nástrojů využívaných podniky pro vytváření jejich pozitivní reputace v očích zákazníků.

HODNOCENÍ PRÁCE

Autorka si pro svou diplomovou práci zvolila velmi aktuální téma vytváření pozitivní reputace podniku. Při zpracovávání teoretické části autorka využila relevantní odborné literární zdroje, které podrobila analýze a vhodně zkomparovala. Díky tomu se jí podařilo vytvořit kvalitní teoretický rámec na základě aktuální odborné domácí i zahraniční literatury a internetových statí k danému tématu. Dobře zpracovaná teoretická část autorce vhodně posloužila k vytvoření potřebného scénáře dotazování k primárnímu kvalitativnímu výzkumu. Jeho hlavním cílem bylo zmapovat nástroje pro vytváření pozitivní reputace ve třech vybraných chemických průmyslových podnicích u jejich zákazníků. Výzkum byl realizován autorkou ve formě hloubkových individuálních rozhovorů se zaměstnanci podniku. Vlastní účast při výzkumu umožnila autorce ovlivnit kvalitu i řádné pochopení získaných dat.

Po formální stránce je diplomová práce dobře strukturovaná, odpovídá normám a její jednotlivé části na sebe logicky navazují. Uvedené tabulky v praktické části jsou doplněny vhodným komentářem. Práce je psaná srozumitelným a čtivým jazykem. Je nutné vyzvednout zejména velmi bohatý seznam zdrojů, ze kterých byly poznatky čerpány.

Autorka vhodně zpracovala data získaná výzkumem a přehledně je prezentuje pomocí výstižných tabulek se srozumitelným komentářem. Diplomová práce přináší ucelený přehled o nástrojích, které konkrétní podniky používají pro vytváření pozitivní reputace u jejich zákazníků. Autorka zdařilým zpracováním výzkumem prokázala svoje analytické schopnosti při práci s daty i při vedení hloubkových rozhovorů a dokázala jasně a srozumitelně zformulovat vhodné otázky k danému tématu. V závěru práce autorka navrhuje pro podniky,

ve kterých provedla výzkum, svá možná doporučení. Ta jsou vhodnými prostředky, při jejichž využití lze dosáhnout zlepšení pozitivní reputace podniku u jejich zákazníků.

Předložená diplomová práce splňuje obsahové i formální nároky na závěrečné práce kladené a jako oponent práce ji **doporučuji k obhajobě** a navrhuji klasifikační stupeň **A**.

OTÁZKY PRO DISKUSI

1. V čem spatřujete výhody a v čem nevýhody Vámi prováděného výzkumu pomocí scénáře dotazování?
2. Proč si myslíte, že by Vámi navrhnuté doporučení podnikům o zavedení on-line komunikace na webových stránkách napomohlo k jejich lepší reputaci?

V Litomyšli dne 17. 5. 2018



Ing. Eva Hillerová