

Posudek oponenta na dizertační práci Ing. Elišky Vildové

## **Spokojenost zákazníků – předpoklad efektivního řízení podniku cestovního ruchu**

Oponent: prof. Ing. Hana Lošťáková, CSc.

### **Volba tématu práce, formulace cílů práce a jejich naplnění, použítá metodika, formulace hypotéz**

Při posuzování dopracované verze dizertační práce konstatuji, že zvolené téma práce je stále velmi aktuální a jeho řešení bezesporu přínosné s ohledem na potřebu hledat cesty k zlepšení výkonnosti lázní jako podniků cestovního ruchu v obtížné tržní prostředí. Poznatky získané v práci jsou přínosem nejen pro teorii, ale i pro praxi lázeňských institucí.

Cíle práce, formulované v kap. 1, jsou v přepracované verzi práce vymezeny již jasně, a to jak hlavní cíl, tak dílčí cíle práce. Zvolené metody a postupy při zpracování dizertační práce včetně metodiky primárních výzkumů jsou vymezeny konkrétně. Formulace hypotéz č. 1 i 2 je srozumitelná.

### **Obsah práce, kvalita analýzy, využití světového poznatkového fondu v dané oblasti, otázky do diskuse**

Dizertační práce má již přiměřený rozsah tomuto typu prací (129 stran), obsahuje přílohy. Je členěna vyjma úvodu, cílů a metodiky práce a závěru do 5 hlavních kapitol, které jsou již z hlediska rozsahu vyvážené. Logická návaznost jednotlivých hlavních kapitol, včetně vnitřní struktury a obsahu jednotlivých kapitol, je zřejmá.

Kapitola 2 obsahuje teoretická východiska práce, má rozsah 35 stran. V kap. 2.1 se autorka zabývá vymezením základních pojmů a v kap. 2.2 se věnuje spokojenosti zákazníka. Mám k ní již několik poznámek a dotazů:

- Str. 40: Na základě čeho dospěla autorka k názoru, že „Lean Production“ je dalším přístupem v oblasti řízení kvality?
- Str. 42. Název kap. 2.2.3. neodpovídá obsahu – není v ní pojednáno o významu spokojenosti, ale zejména o různých pojetích spokojenosti.

Kapitola 3 v rozsahu 15 stran je věnována přístupům k měření spokojenosti zákazníků a identifikaci příčin nespokojenosti. K této kapitole mám jen několik připomínek a dotaz:

- Str. 65 – rovnice nahoře s vysvětlivkami:
  - Vysvětlení pojmu  $D_{ijk}$  není správné, je to rozdíl  $E_{ijk} - PP_{ijk}$ , a nikoliv očekávaná úroveň kvality ..., jak je uvedeno ve vysvětlivkách jednotlivých proměnných.
  - V rovnicích u sum by mělo být uvedeno, přes kterou proměnnou je součet proveden.
  - Chybí poznámka, že součet vah = 1, jinak rovnice neplatí.
  - V rovnici na řádce 3 měly být zřejmě symboly pro absolutní hodnotu (svíslá čára), nikoliv závorky typu [ nebo ].
  - Proč nejsou ve 4. a 5. rovnici hodnoty  $E_{ijk}$ ?
- Str. 66 a dále – kap. 3.2: V této kapitole je minimum odkazů na literaturu nebo zcela v některých pasážích chybí, při tom tato kapitola neobsahuje originální poznatky a návrhy autorky.
- Str. 69 - vzorec nahoře: mezi  $a_i$  a  $b_i$  by měl být zřejmě multiplikativní, nikoliv aditivní vztah a suma vah by měla být rovna 1.

Kapitoly 4 - 6 představují praktickou část práce. Autorka postupně přehledně prezentuje podnik Františkovy lázně, a.s., postup a výsledky kvalitativních výzkumů mezi klienty těchto lázní a posléze postup a výsledky kvantitativního výzkumu mezi klienty,

provedeného v letech 2012-2013, jehož výsledky byly prezentovány i v předchozí verzi práce. K této části práce mám jen dílčí připomínky:

- Při sestavování dotazníku nebyla dodržena základní pravidla pro měření postojů, a to jak u měření spokojenosti, tak při měření důležitosti jednotlivých atributů nabídky a služeb lázní, jak jsem již zmínila v oponentském posudku k předchozí verzi práce, ovšem pozitivní je, že si tyto nedostatky autorka již uvědomuje a výsledky interpretuje vědoma si nedokonalosti použitých metodických přístupů.
- Při statistických analýzách autorka použila statistické procedury pro kardinální (číselné) spojité proměnné a při tom měření úrovně kvality služeb a měření důležitosti atributů nabídky a služeb je prováděno na ordinálních škálách a data jsou kategorizovaná. Z tohoto pohledu i preferovaná míra polohy „průměr“ v navrhovaných metodách měření spokojenosti zákazníků a důležitosti jednotlivých aspektů nabídky a služeb a tedy i vah zkoumaných faktorů, použití ANOVA při analýzách rozdílností atd. je diskutabilní. Škoda, že v nové verzi práce přece jen autorka neprovedla opětovné zpracování dat s ohledem na typ proměnných.
- Jaké změny v získávání zpětné vazby od klientů lázní Františkovy lázně a.s. byly již na základě poznatků, získaných při řešení dizertační práce, již provedeny a jaké ještě jsou plánovány?

#### **Formální aspekty dizertační práce, systematickost, přehlednost, formální úprava, jazyková úroveň.**

Práce je již psaná systematicky a přehledně, je v ní jen minimum gramatických chyb a překlepů. Jazyková úroveň práce je velmi dobrá.

#### **Výsledky dizertační práce a přínos doktorandky**

Dopracovaná verze dizertační práce je i přes uvedené dílčí připomínky již na velmi dobré úrovni. Poznatky v ní získané jsou cenné jak po stránce teoretické, tak z hlediska aplikace v praxi. Cenné jsou zejména v práci vymezené atributy nabídky a služeb lázní, které je nutné sledovat při hodnocení kvality jejich služeb a výzkumech spokojenosti klientů lázní s pobytem, tak popsaná metodika stanovení vah těchto jednotlivých atributů nabídky a služeb a poznatky o jejich rozdílné úrovni v jednotlivých obsluhovaných segmentech klientů lázní v rámci stanovení indexu spokojenosti zákazníků. Velmi pozitivně hodnotím i skutečnost, že autorka se dále věnovala i stanovení indexu loajality klientů lázní, a to jak celkově, tak v rámci jednotlivých segmentů trhu a kategorií těchto klientů a aplikaci korelační analýzy a faktorové analýzy pro diskusi nad vhodností použitých atributů nabídky a služeb u navrženého a v primárním výzkumu použitého dotazníku a o jeho případných úpravách.

#### **Vyjádření k publikační činnosti doktorandky**

Publikační činnost doktorandky odpovídá nárokům na uchazeče o titul Ph.D.

#### **Závěrečné hodnocení oponenta**

Obsah práce splňuje požadavky kladené na dizertační práci, samotná práce je již kvalitní, až na dílčí nepřesnosti. Autorka prokázala potřebné znalosti v daném oboru a schopnost vědecky pracovat, a proto hodnotím tuto dizertační práci kladně, **doporučuji ji k obhajobě a v případě úspěšné obhajoby doporučuji udělit Ing. Elišce Vildové titul doktor (Ph.D.) v oboru Podniková ekonomika a management.**

Pardubice 20. března 2016

prof. Ing. Hana Lošťáková, CSc.

Univerzita Pardubice