

Oponentní posudek disertační práce

Téma práce: SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA – PŘEDPOKLAD EFEKTIVNÍHO ŘÍZENÍ PODNIKU CESTOVNÍHO RUCHU

Autorka disertační práce: Ing. Eliška Vildová

Oponent: doc.Ing. Jan Koudelka, CSc.

K posouzení byla předložena dále dopracovaná disertační práce, která přináší účelně změny. Již původně obhajovanou podobu disertační práce stejného názvu jsem hodnotil pozitivně. Ve svém dalším posouzení se proto v posudku soustředím především na změny resp. budu se o své dřívější hodnocení opírat, a to s přihlédnutím k posunům, ke kterým v práci došlo.

Hned v úvodu bych poznamenal, že aktuálnost tématu trvá, i když pochopitelně masivní vzorek, se kterým autorka pracovala, se v čase o rok vzdálil.

I u dopracované disertace se uplatňuje rozumná struktura práce, určitá přeskupení tematických bloků logické stavbě práce prospěla. Obecné, teoretické partie vymezují vhodný prostor pro uplatnění vlastního postupu, pokud jde o postižení možností metodického přístupu k měření spokojenosti zákazníků v případě lázeňských služeb a odtud vyplývajících návrhů. Vlastní analytická části využívá stejných původních dat jako v případě předchozího znění disertace, jejich analýza (včetně využití vícerozměrné statistiky), interpretace a z ní vyplývající doporučení jsou těžištěm vlastního přínosu. Vyhodnocení a závěr jsou pěkným vyústěním práce.

a) *K formálním aspektům:*

Po formální stránce došlo k poměrně velké řadě doladění ve výrazech termínů, v názvech dílčích pasáží textu (např. Metody identifikace příčin nespokojenosti místo Postupy na základě skutečnosti apod.), které je možno označit jako všeobecně prospěšné.

- Došlo k účelným přemístěním některých subkapitol či dalších dílčích částí textu.
- Vhodně se již nezaměňují metody s modely (s.76 korelační a faktorová analýza).
- Ještě se zpřesnila práce s odkazy, citacemi.
- Ve formátování textu se častěji účelně užívá kurzíva. V této souvislosti jistou nejasnost vyvolává, zda má nějaký smysl jiné formátování názvu subkapitoly 3.2.1 věnované metodě Critical Incident-Technique (s.66).
- Možná bylo místy vhodné upravit slovník (s.68 případy, kdy zákazník je naštvanější).

b) *K obsahu disertační práce:*

Po obsahové stránce je, pokud jde o teoretické rámce práce, pěkný záběr komparace různých přístupů k měření spokojenosti zákazníků.

- Oproti původní verzi práce je vhodně postiženo užší a širší pojetí spokojenosti.
- Za šťastné je možné považovat opuštění poněkud zavádějícího byť jinak inspirujícího členění na objektivní a subjektivní cesty měření spokojenosti zákazníků.
- Pěkné je nové zařazení Modelu spokojenosti lázeňského hosta (Obr. č. 10., s.35).

- Velice vhodně přibyl důraz na nespokojenost.
- Rozumně se o něco více specifikovala metodika pasáže 4.3.2 (rozhovory s lázeňskými hosty).
- Rozumné úpravy doznalo i zdůvodnění struktury dotazníku (s. 84), stejně jako seznámení s průběhem sběru dat (s.86).
- Vhodně byla upřesněna výběrová procedura, postup odpovídá možnostem i účelu výzkumu, jen zůstává otázkou jeho reprezentativnost.
- Užitečně byly vypuštěny některé partie tematicky přeci jen cílům práce vzdálenější:
 - právní formy podnikání,
 - vývoj marketingové koncepce,
 - pasáž věnovaná Mystery shopping.
- Rozumně vypuštěny 4 strany věnované způsobům sledování stížností.
- Též šťastně byly opuštěny některé diskutabilní klasifikace s kategoriemi jako „Problémově orientované postupy“.

Znovu bych ocenil pečlivost přípravy výzkumu, provedení důkladné pilotáže. Rovněž znovu třeba ocenit poctivou snahu vypořádat se co nejobektivněji s velkým úskalím postupů měření spokojenosti vícerozměrovými modely, a sice se stanovením vah. V souvislosti s expertním stanovením vah se možná mohla větší pozornost věnovat seznámení s uplatněným procesem výběru expertů.

Kladně hodnotím novou přílohu E Statistické výstupy obsahující i informace o velikosti meziskupinového a vnitroskupinového rozptylu. Možná trochu škoda, že do textu nebyly zařazeny parametry nastavení faktorové analýzy a do příloh případně další charakteristiky výstupů.

c) K cílům disertační práce:

Vymezení hlavního cíle v dopracovaném znění práce považuji za účelné a smysluplné, včetně vyjádření navazujících dílčích cílů. Díky danému rozsahu šetření a zapojeným analytickým metodám práce základní vymezený cíl plní. Na odpovídající úrovni jsou naplněny i vymezené dílčí cíle.

d) K relevantnosti přijatých hypotéz, k posouzení kvality a náročnosti užitého metodického aparátu a rozsahu empirického materiálu:

Ve vyjádření k míře splnění hypotézy č.1 se správně hovoří o vyhodnocení hypotézy, nikoliv o závěru hypotézy, jak tomu bylo v předešlém znění práce. Toto vyhodnocení je založeno na bohatém a relevantním empirickém materiálu.

e) K výsledkům disertační práce a původnímu konkrétnímu přínosu

Výsledky práce, byť vycházejí z historicky již mírně vzdálených dat, je možné považovat z hlediska přínosů v poznávání relací spokojenosti zákazníků za nadčasové.

f) K publikačním aktivitám doktorandky v souvislosti s kvalitou díla:

Seznam vlastních publikací souvisejících s tématem uvedený na str. 129 je bohatý a přesvědčivě dokládá soustředěný, trvalý a hluboký vztah autorky disertační práce k tématu sledování spokojenosti zákazníků.

g) Otázky k diskusi v rámci obhajoby:

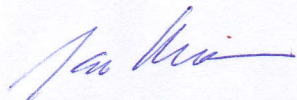
- Jak se na efektech spokojenosti a nespokojenosti, jejich šíření podílí účinky sociálních internetových sítí (s.55)?

- Pasáž 3.3 Další metody související s měřením spokojenosti zákazníků naznačuje jiné možnosti metodických přístupů, je ale uvedena jen jedna (3.3.1 Metoda charakteristik (Factorial Survey, s. 73). Přicházejí v úvahu kromě ní ještě nějaké další ?
- Bylo by případně účelné doplnit, jak (by) vyzněly rozhovory s dalšími hosty, s ruskými (s.84)?

Celkové vyjádření:

Předložená disertační práce plní na odpovídající úrovni požadavky kladené na doktorskou disertační práci. Autorka zde prokázala potřebné znalosti v daném oboru, práce dobře dokládá její schopnost samostatné a tvůrčí vědecké práce, což platí mj. i pro prezentovanou publikační činnost. Hodnotím práci kladně a doporučuji ji k obhajobě. V případě úspěšné obhajoby navrhuji, aby autorce, Ing. Elišce Vildové, byl udělen titul doktor (PhD.) v oboru Podniková ekonomika a management.

28. února 2016



doc.Ing.Jan Koudelka, CSc.