

OPONENTNÍ POSUDEK NA DOKTORSKOU DISERTAČNÍ PRÁCI

Téma práce:	Etické řízení služeb
Autor práce:	Ing. Radomír Šerek
Školitel:	doc. Ing. Zdeněk Dytrt, CSc.
Oponent:	prof. Ing. Miroslav Nejezchleba, CSc.
Rozsah práce:	130 stran 11 příloh

Posouzení doktorské disertační práce je orientováno na její aktuálnost, na stanovené cíle a jejich splnění, na účelnost zvoleného postupu a na zhodnocení přínosu práce z hlediska teoretického, didaktického a aplikačního.

Na žádoucím rozvoji podnikatelského prostředí se podílejí pracovníci, když usilují o dobré jméno svých firem a rozvoj jejich ekonomiky. Úspěšné úsilí pracovníků vyplývá z komplexnosti manažerské práce. Mnozí manažeři si uvědomují, že nepostačí řídit vývoj ekonomiky jenom na bázi měřitelných vlastností ekonomických jevů, o nichž vypovídají podnikové ukazatele, ale že je zapotřebí věnovat stejnou pozornost i jejich neměřitelným kvalitativním vlastnostem.

Oba pohledy na chování podnikových jevů spolu souvisejí a doplňují se. Teprve ve spojení splňují podmínku pro uplatňování komplexnosti v rozhodovacím procesu a systémové zobrazení ekonomicko-sociálních jevů. Tím dochází k uplatňování pravidla v komplexnosti managementu firmy a veřejných a správních institucí. To je projevem manažerské etiky v rozhodování manažerů ve všech řídicích hladinách. Tvorba etiky v podnikatelském prostředí ovlivňuje nejen partnerská spolupráce všech podnikatelských organizací, ale i kreativní uplatňování systému manažerské etiky rozvíjením subsystému morálky. Aktivita pracovníků státních a veřejných institucí a podnikatelských organizací, kteří svými pracovními postupy strategicky ovlivňují vývoj podnikatelského prostředí, by se měla soustředit především na rozvíjení znalostí pracovníků v oblasti etiky managementu. Považovat manažerskou etiku za systém práce, resp. význam subsystému a jejich prvků. Sjednotit názory všech pracovníků na význam aplikace etiky v každodenní práci jako předpokladu pro žádoucí vývoj podnikatelského prostředí.

Etika řízení služeb je téma, které je významné nejen z hlediska teoretického ale i z hlediska praktického výkonu.

Inovace jsou pak specifickým nástrojem podnikatelů, prostředkem, jehož pomocí využívají změn jako příležitostí pro podnikání v odlišné oblasti nebo poskytování odlišných služeb. Mohou být prezentovány jako teoretická disciplína, které se lze naučit a které lze prakticky využívat. Podnikatelé musejí cílevědomě hledat zdroje inovací, to znamená změny a jejich symptomy, které jsou signálem příležitostí k úspěšným inovacím. A musejí znát a umět aplikovat principy úspěšných inovací.

Organizace, které dokážou pružně přizpůsobit své podnikatelské chování měnícím se podmínkám podnikatelského prostředí, jsou těmi, co podporují rozvoj inovačního podnikání.

Tímto svým přístupem se stávají vůdčími subjekty, působícími na vývoj oboru, ve kterém podnikají. Vydělují se tak z množiny subjektů, které pouze dotahují náskok organizací, které v oboru podnikatelsky dominují.

Aktuálnost práce

Je nesporná, jednak z logického postupu při analýze vybraných pojmů kap. 4.1 až 4.5, jakož i hodnocení názorů odborníků z oblasti znalostního managementu a z oblastí řízení služeb. Myslím, že vystihují určitá východiska řízení, které je doporučováno managementu, ale které musí začínat vizí neboť být bez jasné vize, znamená nevědět kam směřovat svůj cíl cest, kterým bychom se měli vydat a to je jako jít vstříc problémům a nebezpečí.

Disertační práce je věnována problematice, jejíž odborné i politické vnímání je ovlivňováno řadou protichůdných vlivů. Na jedné straně problém inovací naléhá jako aktuální problém na všechny aktéry, kteří jsou již ovlivňováni procesem globalizace ekonomik (firmy, politická reprezentace, zaměstnanci zahraničních firem, spotřebitelé, apod.). Na druhé straně jsou koncepce, představy, přesvědčení o povaze inovací, faktorech, které na ně působí a v souvislostech mezi nimi ovlivňovány zažitými zkušenostmi. Za dobře prosperující podnik je možno považovat ten podnikatelský subjekt, který díky své produkci s vysokou hodnotou zákazníka docílí vyššího než průměrného zisku v daném odvětví a stává se tak komerčně úspěšným a konkurenceschopným. Současnou epochu, v níž žijeme je možno charakterizovat Druckerovými slovy „Nic není stejné, vše se mění“. Jediný co je stále, je změna.

Cíl práce a jeho postupné zpracování

Hlavní cíl práce uvedený na str. 50 vystihuje identifikace faktorů, které přispívají obchodnímu úspěchu firmy a zejména k budování vztahů se zákazníkem pomocí etického a odpovědného přístupu.

Tento hlavní cíl je rozčleněn do 5 dílčích výzkumných etap, jejichž splnění zaručuje naplnění komplexního cíle disertační práce.

Domnívám se, že cíl práce, tak jak vyplývá ze zmíněné formulace doktoranda, byl úspěšně splněn a považuji ho za přínosný, neboť vystihuje základní teoreticko-metodologický přístup, jak na celou problematiku pohlížet a jak rozdělit využití daných možností pro nalezení analogie orientace činnosti na zákazníky, inovace, kvalitu pracovníků a systémy řízení.

Považuji tuto úvahu, která bezprostředně odpovídá problémům dominantních aktivit v inovačním mechanismu za jednu ze stěžejních méně teoretických - výchozích možností pro zlepšení inovační politiky s podnikatelskou strategií, která je preferována v návaznosti na změnu tržního prostředí s cílem eliminovat ztráty tržeb, jde o identifikaci potřeb zákazníků. Jako např. inovuje se základní princip obchodní transakce mezi dvěma subjekty, kdy se přechází od modelu firma vyvíjí a prodává a zákazník kupuje, k modelu firma a zákazník vytvářejí hodnotu společně a potom realizují obchodní transakci. Zákazník představuje cenný a přitom laciný zdroj informací a nápadů, a co hlavní přináší pohled z druhé strany a mějme na paměti, že použitým zákazníkem řízených inovací, snižuje náklady na výzkum a vývoj.

Postup zpracování tématiky

Je adekvátní cílům práce a stavu dosavadního řešení problematiky, od kterého je možno se „odrazit“ při rozvíjení dalších aplikačních i teoretických poznatků. Oceňuji celkovou koncepci strukturované práce, logický postup, jasnou dikci při formulaci a výkladu nikoliv jednoduchých problémů, jakož i odborně terminologickou a celkovou formální dobrou úroveň práce. Zde se snad projevuje odborná praxe a zkušenost doktoranda, jakož i jeho intenzivní teoretická průprava.

Postup výzkumu a zpracování disertační práce shrnul doktorand do 5 základních fází a využil vědecké metody jako je pozorování, analýza, syntéza, indukce, dedukce a modelování. Za přínos práce mohu považovat výslednou grafickou interpretaci, která hodnotí dotazníkové průzkumy zkoumající spokojenost zákazníka a zaměstnance.

Výsledné posouzení doktorské disertační práce

- ✓ obsahové zaměření se jeví jako aktuální,
- ✓ svým rozsahem je práce přiměřená zvolenému obsahovému zaměření a vymezeným cílům,
- ✓ vymezený globální cíl lze považovat za splněný,
- ✓ práce prohlubuje poznatky o zkoumané problematice, jak v rovině teoretické, tak i aplikační a didaktické,
- ✓ zvolené metodologické postupy se jeví jako přiměřené k dosažení vymezených cílů,
- ✓ práce svědčí o odborné fundovanosti doktoranda,
- ✓ připomínky k práci jsou jednak dotazy a otázky do diskuze.

Poznámky k vybraným problémům

Tyto poznámky nejsou uspořádány podle významnosti, ale spíše v určitém chronologickém sledu podle jednotlivých kapitol, statí a substatí. Některé poznámky vyžadují vyjádření doktoranda při závěrečné obhajobě doktorské disertační práce, jiné jsou vlastně jen vyjádřením názorů oponenta k určitému problému.

Dotazy:

Str. 19 – Jaké důkazy máte, že lidé tíhnou k morálnímu a etickému jednání bez ohledu na zisky a ztráty?

Dovedete specifikovat resp. schematicky vyjádřit hodnotu pro zákazníka (potřeby zdroje a užitek a náklady)?


Závěr a doporučení

Je možno zdůraznit, že celá předložená doktorská disertační práce je nesporným přínosem k dané problematice tak, jak to vyplývá z předchozích částí tohoto oponentního posudku. Autor využil domácí i zahraniční literaturu a jiné prameny, které obohacují práci o nejnovější poznatky k řešené problematice.

Doktorskou disertační práci pana Ing. Radomíra Šereka pokládám za zdařilou. Splňuje zadaný cíl, který je užitečný pro rozvoj teorie i aplikační praxe. Doktorand prokazuje vcelku solidní teoretické znalosti i praktické zkušenosti a také schopnost uplatnit je ve společenské praxi. Publikační činnost doktoranda naplňuje požadovaná kritéria na tento druh vědeckých prací.

Protože, předložená doktorská disertační práce splňuje po odborné i formální stránce všechna normativně daná kritéria, **doporučuji ji k obhajobě** a po jejím úspěšném zvládnutí udělení panu Ing. Radomírovi Šerekovi vědecko-akademickou hodnost „doktor“ ve zkratce Ph.D.

V Ostravě 17.4.2014


prof. Ing. Miroslav Nejezchleba, CSc.