

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta managementu a ekonomiky

Ústav ekonomie

OPONENTSKÝ POSUDEK DISERTAČNÍ PRÁCE

Název: Etické řízení služeb

Autor: Ing. Radomír Šerek

Aktuálnost tématu

Disertační práce se zabývá problematikou uplatňování principů etiky při řízení služeb a vztahů se zákazníky. Záměr vědeckého zkoumání autora disertační práce považuji za **vysoce aktuální**. V současnosti jsou podnikatelské aktivity v mnoha případech soustředěny pouze na dosahování zisku, a to na úkor všeho, etického chování nevyjímaje. Je zapotřebí si však uvědomit, že soustředění pozornosti na aktuální velikost zisku je úspěchem pouze krátkodobým. Dytrt (2009) v knize Efektivní inovace vysvětluje Friedmanovo vyjádření k zisku jako cíli podnikání: *...Friedman rozhodně prohlásil, že honba za ziskem nesmí být nespoutaná. Musí být omezena podle zákona, musí následovat etické zásady a nesmí se dopouštět podvodu ani zpronevěry...* Dlouhodobá úspěšnost jakéhokoliv podniku vyžaduje nejen zajištění kvality procesů probíhajících v rámci dané podnikatelské aktivity, ale také budování pozitivních vztahů se stakeholdery podniku, zákazníky nevyjímaje. Konkurenční prostředí podniku se neustále vyostřuje. Rovnováha podniku může být za daných podmínek ovlivňována řadou nových faktorů. Jejich vliv na podnik může mít nejen pozitivní, ale také negativní dopad. (Dohnalová, 2008). Negativní vlivy je zapotřebí včas rozpoznat a eliminovat. Dodržování etických principů podniku při řízení vztahů se stakeholdery, tedy i se zákazníky, je jedním z předpokladů, které mohou negativní dopady plynoucí se stávajícího konkurenčního prostředí minimalizovat.

Cíle a hypotézy disertační práce

Autor si pro zpracování disertační práce formuluje hlavní cíl, a tím je **identifikace faktorů, které přispívají k obchodnímu úspěchu firmy ve službách a k budování dlouhodobých loajálních vztahů se zákazníkem pomocí etického a odpovědného přístupu**. Takto formulovaný cíl lze považovat za srozumitelný. K hlavnímu cíli disertační práce byly stanoveny specifické cíle zaměřené na aktuální pojetí etiky v podnikání v prostředí české praxe při řízení služeb. K záměru disertační práce autor formuloval čtyři výzkumné otázky.

Metody a postup zpracování disertační práce

Disertační práce je členěna do pěti kapitol. V první kapitole autor provedl literární rešerši domácích a zahraničních literárních zdrojů zabývajících se pojetím etiky jako inovace managementu. Dále popisuje podnikovou soustavu řízení, službu a její hodnotu. V závěru první části popisuje kvalitu služeb a jejich měření. Na základě stavu poznání a v logické návaznosti autor ve druhé kapitole formuloval cíle a výzkumné otázky disertační práce. Ve třetí kapitole jsou popsány metody a postupy zpracování disertační práce. V disertační práci byly využity primární a sekundární zdroje informací. Pro sběr primárních dat bylo využito dotazníkové šetření, jehož respondenty byli vedoucí pracovníci firem. Dotazníkové šetření probíhalo elektronickou formou. Z poměrně velkého počtu rozeslaných dotazníků (2 452) bylo vyhodnocováno 324 dotazníků. Zde by bylo vhodné doplnit kvalitativní strukturu respondentů. Hlavní výsledky prováděného výzkumu jsou uvedeny ve čtvrté kapitole. Na základě získaných jak primárních, tak sekundárních informací autor disertační práce konstatuje, že stav podnikatelské etiky v naší společnosti není lichotivý a může být důvodem současné hospodářské krize. Jakými prostředky by se dala současná situace změnit? Dále autor provedl vnitrofiremní výzkum závislosti mezi spokojeností zaměstnance a spokojeností zákazníka a závislost mezi spokojeností zákazníka a obchodním úspěchem firmy v souladu s etickým chováním. Výsledky ukázaly, že existuje přímá závislost mezi sledovanými parametry. Získané poznatky a vlastní praktické zkušenosti autor využil při tvorbě modelu řízení služeb. Model vychází z předpokladu rozporu mezi očekávanou a vnímanou hodnotou služby pro zákazníka. Zde se nabízí otázka, zda by model mohl být funkční i za předpokladu rovnováhy mezi oběma hodnotami. Závěrečná pátá část disertační práce shrnuje přínosy práce pro rozvoj vědeckého poznání a podnikovou praxi.

Přínos disertační práce pro vědu a praxi

Vědecký přínos disertační práce je zejména obohacením o aktuální poznatky z problematiky uplatňování etického chování v prostředí české podnikové praxe a kvalitativní obohacení teorie řízení. V disertační práci byly vytvořeny metodické návody pro řízení služeb a vztahů se zákazníky v souladu s etickými principy chování. Pro praxi jsou cennými metodická doporučení pro inovaci řídicí práce, a to zejména ve vztahu se zákazníky, jejichž spokojenost je chápána jako klíčový faktor dlouhodobého úspěchu podniku.

Formální a jazyková úprava disertační práce

Po formální a jazykové úpravě odpovídá předložená disertační práce požadavkům na ni kladených. Autor použité literární zdroje řádně citoval.

Publikační aktivity autora

Zpracování disertační práce autor podpořil publikační aktivitou doma i v zahraničí, a to prostřednictvím odborných statí zabývajících se sledovanou problematikou. Publikační aktivitu autora disertační práce lze považovat za dostatečnou.

Autor také spolupracoval na řešení projektu s názvem: „Inovace managementu“.

Otázky k obhajobě

Mohl by autor doplnit kvalitativní strukturu respondentů?

Str. 88 – Autor zde uvádí výsledky průzkumu americké společnosti kontroly kvality. Jsou tyto výsledky akceptovatelné i pro české podnikatelské prostředí?

Str. 55 – Autor konstatuje, že stav podnikatelské etiky v naší společnosti není lichotivý a může být důvodem současné hospodářské krize. Jakými prostředky by se dala současná situace v oblasti uplatňování etického chování v podnikatelské praxi změnit?

Str. 105 – Mohl by model řízení služeb být aplikován i pro situaci rovnováhy mezi očekávanou a vnímanou hodnotou?

Předloženou disertační práci doporučuji k obhajobě a po jejím úspěšném obhájení doporučuji udělení titulu Ph.D.

Ve Zlíně 14.4. 2014



Doc. Ing. Zuzana Dohnalová, Ph.D.