

**OPONENTSKÝ POSUDOK DIZERTAČNEJ PRÁCE
na získanie vedecko-akademickej hodnosti PhD.**

Meno autora: Ing. Martina JURÍKOVÁ
Pracovisko: Fakulta multimediálnych komunikácií, UTB v Zlíne
Názov práce: ŘÍZENÍ KVALITY SLUŽEB PROSTŘEDNÍCTVÍM NÁSTROJŮ
MARKETINGU
Rozsah práce: 153 vrátane príloh

Najlepším riešením pre boj s globálnou finančnou krízou je podľa bývalého amerického prezidenta Billa Clintona návrat k ekonomike tovarov a služieb, ktorá je menej založená na financiách. V takejto ekonomike získavajú ľudia peniaze v oblasti financií staromódny spôsobom, investovaním do produktov, ktoré si ľudia chcú kúpiť, nie budovaním vzdušných zámok, uviedol Clinton.

Ako som už predznamenal v uvedenom prológu Ing. Martina Juříková vo svojej dizertačnej práci sa dotýka nanajvýš aktuálneho problému riadenia kvality služieb prostredníctvom nástrojov marketingu. Vieme, že dobré fungovanie služieb je základom dobre fungujúcej ekonomiky a teraz v období hospodárskej krízy obzvlášť.

Cieľom práce je na základe patričných analýz preukázať, že riadiť kvalitu služieb je možné správnym nastavením a efektívnym využitím nástrojov marketingu. V práci sa snažila odlíšiť marketing manažmentu služieb od výrobkov a poukázať na možnosti a limity, ktoré prinášajú špecifiká služieb. Ďalej sa snažila spracovať metodologický rámec marketingového výskumu vhodný na odhalenie rezerv pre dosiahnutie efektívneho riadenia kvality služieb a nakoniec vytvoriť model marketingového plánovania v podnikoch poskytujúcich služby.

Doktorandka si stanovila okrem týchto cieľov vedecko-výskumných aj ciele praktické (na prípadových štúdiách) a ciele metodické (vytvorenie modelov a navrhnutie metódy a techniky marketingového výskumu). Stanovuje si tri hypotézy práce, ktoré sa pokúša v ďalšom pojednaní overiť.

Pri spracovaní dizertačnej práce požila autorka základné všeobecné platné metódy: analýzu a syntézu, a taktiež dedukciu a indukciu. K naplneniu uvedených cieľov autorka pristupovala na základe spracovania odbornej literatúry a realizovala primárny prieskum u českých poskytovateľov služieb doplnené o kvalitatívnu analýzu prípadových štúdií zástupcov jednotlivých sektorov. Sektory delí na terciárne, kvartárne a kvinterné, teda vytvárajúce hmotné prvky (opravári, kaderníci, pohostinstvo), kladúce dôraz na procesy a postupy (dopravná infraštruktúra, komunikácie) a tie ktoré menia a zdokonaľujú príjemcov služby (poradenstvo, lekárstvo a pod.).

V teoretickej časti sa autorka zameriava na tri okruhy problémov:

1. Na definovanie, klasifikáciu, štruktúru a vlastnosti služieb.
2. Na marketing služieb
3. Na manažment kvality služieb.

Predstavuje niekoľko systémov a modelov riadenia kvality služieb, ktoré sumarizuje a dochádza k vlastnému modelu, ktorý prezentuje. Pri overovaní hypotéz dochádza k vlastným uzáverom, ktoré prezentuje vo svojej práci.

Prácu považujem za prínosnú už zo spomínaných dôvodov, ale anticipuje aj niektoré ďalšie možné výskumné projekty v oblasti služieb v období, keď dopyt po službách majú nielen občania, ale aj rôzne organizácie a podnikatelia.

Po formálnej stránke je práca dobre spracovaná. Zoznam použitej literatúry je obsiahly a primeraný danej téme. Pre prípadné knižné vydanie práce odporúčam doplniť zoznam používaných skratiek a značiek a slovník odborných termínov. Zlepšilo by to čitateľnosť textu a jeho lepšie pochopenie.

Otázky pre doktorandku:

1. V akom sú vzťahu systém a model?
2. V práci som sa nedočítal o netrhových službách, nie sú alokované prostredníctvom trhu, nemajú trhovú cenu, nie sú produkované za účelom zisku, nemajú priamu cenu, poskytujú sa za určitý poplatok alebo bezplatne. Aký je význam takýchto služieb v ekonomike?
3. Ako je to so službami, ktoré poskytujú služby potrebné pre marketingovú komunikáciu, napr. výstavníctvo, reklamné agentúry a pod., kde ich zaradíme vo vašej hierarchii?
4. Mňa osobne by zaujímalo, ako fungujú z hľadiska marketingu služby kultúrneho charakteru, napr. aukčné domy, galérie, múzeá, knižné a hudobné vydavateľstvá a pod. Dajú sa skúmať napr. BCG analýzou?

Záver: Doktorandka svojou dizertačnou prácou potvrdila svoju schopnosť pracovať s vedeckým textom, ako aj použiť výskumné metódy na overovanie hypotéz. Publikovala v danej oblasti primerané množstvo odborných článkov, alebo učebných textov. Jej prácu hodnotím pozitívne a po úspešnej obhajobe odporúčam autorke udeliť vedecko-akademický titul PhD. v odbore **6208V038 Management a ekonomika**.

V Nitre, dňa 10.4. 2009

Prof. PhDr. Štefan GERO, CSc.

oponent

