

**Oponentský posudek**  
**diplomové práce Ing. Ondreje Panáka**  
**„Riadenie hodnoty pre zákazníka vo vybranom polygrafickom podniku“**

---

Hlavním cílem dané diplomové práce bylo zmapovat literaturou prezentované postupy řízení hodnoty pro zákazníka a ověřit uplatňování těchto přístupů v praxi ve vybraném polygrafickém podniku. Efektivní management hodnoty poskytované zákazníkům se stává klíčovým faktorem úspěchu na současných trzích. Komplikací pro české podniky často je, že se s ucelenými přístupy k řízení hodnoty pro zákazníka setkávají zejména v zahraniční literatuře, jenž mnohdy neodráží specifika domácího trhu. Z tohoto hlediska hodnotím zaměření práce, jenž si klade za cíl shrnout a alespoň rámcově posoudit v zahraničí doporučené postupy řízení hodnoty pro zákazníka z perspektivy domácího podniku, za velmi významné s vysokou praktickou využitelností získaných výsledků.

První část diplomové práce představuje rešerši odborné literatury a zaměřuje se nejprve na popis podstaty hodnoty pro zákazníka a jejích atributů a následně na prezentaci literaturou doporučených přístupů k řízení hodnoty pro zákazníka. V této části autor čerpal celkem ze 14 zdrojů zejména zahraniční literatury. Zpracování rešeršní části práce je velmi precizní a je možné velmi kladně ocenit zejména komplexnost popisu zahraniční literaturou doporučených postupů řízení hodnoty pro zákazníka, který je svojí uceleností jedinečný. Za pochvalu stojí taktéž snaha autora literaturu navrhané postupy zhodnotit z hlediska jejich praktické využitelnosti.

Navazující praktická část diplomové práce obsahuje zpracování výsledků výzkumu jednotlivých fází hodnotového managementu ve vybraném polygrafickém podniku. Výzkum byl prováděn na základě kvalitně připraveného scénáře dotazování a jeho výsledky jsou v práci přehledně, srozumitelně a uceleně prezentované. Pro úplnost mi zde sice částečně chybí podrobněji zpracovaný projekt výzkumu, na jehož základě byl výzkum vykonán, nicméně je nutné přiznat, že podstatné informace o realizaci výzkumu jsou v jednotlivých kapitolách textu obsaženy. Vzhledem k výbornému zpracování celé práce a zřejmému zaujetí autora tématem, bych ocenil ještě hlubší závěrečné zhodnocení výsledků výzkumu. Tato výtka by ale měla být chápána spíše jako povzbuzení autora k hlubší prezentaci svých názorů, než jako chyba práce, neboť v práci obsažené zhodnocení je vzhledem k cílům práce dostatečné.

Taktéž formální stránku práce zvládl diplomat na velmi dobré úrovni. Práce je psána srozumitelně, odborným, kultivovaným jazykem. Ocenit lze zejména bezchybné grafické zpracování vkládaných obrázků, které jsou v práci poměrně častou názornou pomůckou. Bezchybná je též struktura práce a její logické členění.

Závěrem lze konstatovat, že diplomant splnil všechny vytyčené cíle. Práce vyhovuje požadavkům kladeným na diplomovou práci, doporučuji ji tedy k obhajobě a hodnotím známkou:

**výborně**

Při obhajobě prosím o vyjádření diplomanta k následujícím problémům:

- Shrňte, prosím, podrobněji, do jaké míry je ve sledovaném podniku uplatňovaná koncepce více účastníků v managementu hodnoty neboli management hodnotových vztahů.
- Do jaké míry je sledovaný podnik typickým představitelem podniků dané kategorie? Bylo by tudíž možné získané poznatky zevšeobecnit? Pokud ano, uveďte prosím hlavní doporučení pro danou kategorii podniků vyplývající z výzkumu.

V Pardubicích, 25. 5. 2009.

Mgr. Ing. Radim Jelínek, Ph.D.

