

Oponentský posudek
diplomové práce Bc. Veroniky Říhové
„Výzkum měření a hodnocení výkonnosti oboru podnikání“

Základním cílem předkládané diplomové práce bylo zmapovat literaturou doporučené moderní metody sledování a hodnocení výkonnosti podniku a odhalit úroveň jejich využívání v podnikové praxi v rámci vybraného oboru podnikání. Lze jistě konstatovat, že problematika měření výkonnosti podniku je a bude vždy aktuálním tématem. Význam této práce však spatřuji zejména v tom, že se autorka zaměřuje na možnosti rozšíření klasických metod hodnocení výkonnosti podniku o ukazatele lépe odpovídající moderním strategiím CRM. Z tohoto hlediska považuji práci za velmi přínosnou a prakticky využitelnou.

Diplomovou práci lze rozdělit do dvou hlavních částí. První, teoretická část představuje rešerši odborné literatury, kde autorka vymezuje pojem výkonnost podniku a zabývá se popisem nejenom finančního přístupu k měření výkonnosti podniku, ale i metodou Balanced Scorecard. Diplomantka správně dospívá k závěru, že ani využívání klasických měřítek Balanced Scorecard není pro efektivní hodnocení výkonnosti podniku při uplatňování strategií CRM dostatečné, a proto teoretickou část završuje kapitolou „Modifikace Balanced Scorecard při uplatnění strategie CRM“. Tuto kapitolu považuji v rámci této části práce za klíčovou. Navazující praktická část představuje výsledky primárního výzkumu současných způsobů měření a hodnocení výkonnosti v rámci oboru podnikání „trhaviny“ společnosti Explosia, a.s. Výzkum je pečlivě zpracován metodou obsahové analýzy výsledků a je završen závěrečným zhodnocením a doporučením ke zlepšení. Danou strukturu práce považuji za zcela logickou, komplexně postihující zvolené téma.

Formální stránku práce zvládla autorka na velmi dobré úrovni. Práce je psaná kultivovaným, srozumitelným jazykem, v textu lze nalézt pouze velmi málo překlepů. Za určitý nedostatek formální stránky považuji pouze dosti neobvyklé „číslování“ hlavních částí textu, jenž autorka označila velkými písmeny abecedy. Myslím, že pro přehlednost práce by bylo vhodnější držet se klasického číslování a pravidla, že úvod a závěr se nečíslojí.

Z obsahového hlediska práce zcela splňuje zadané cíle. Autorka provedla poměrně rozsáhlou rešerši odborné literatury, v rámci níž využila celkem 27 zdrojů, což svědčí o zaujetí tématem. Přes to bych v textu občas ocenil častější využívání odkazů na literární zdroje (např. str. 23 před odrážkami, str. 40 před otázkami apod.), neboť takto není zřejmé, zda je daná část textu dílem autorky či zda je čerpáno z literatury. Za určité nedostatky rešeršní části práce považuji také to, že na str. 30 nejsou vysvětleny prvky vzorce pro výpočet ukazatele EVA a na str. 34 autorka zřejmě nedopatřením „vypustila“ část kapitoly 3.1.1. Domnívám se však, že tato drobná nedopatření neubírají na kvalitě práce, kterou lze hodnotit jako velmi zdařilou. Ke zpracování výzkumu nemám žádné připomínky, pouze by mě zajímalo, jaký vidí autorka vztah mezi specifikací hledaných informací v rámci projektu výzkumu (viz str.41-46) a mezi scénářem dotazování (viz příloha). Pokud porovnáme dané dokumenty, tak si v určitých částech neodpovídají (např. projekt výzkumu na str. 43 obsahuje dotaz na konkurenční prostředí, který však ve scénáři dotazování zcela chybí apod.), což nepovažuji za zcela správné. Vlastní scénář dotazování i zpracování výzkumu je však provedeno bezvadně, na profesionální úrovni a kvalitně završuje celou práci.

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

v ý b o r n ě

Při obhajobě prosím o zodpovězení následujících dotazů:

- V závěru autorka doporučuje implementovat v rámci sledovaného oboru podnikání strategii CRM. Jaké koncepce strategie CRM diplomantka zná a kterou z nich by doporučila implementovat právě v tomto oboru podnikání?
- Co brání v daném oboru podnikání komplexnějšímu využívání moderních ukazatelů výkonnosti a rýsují se nějaké možnosti zlepšení?

V Pardubicích, 21. 5. 2009.

Mgr. Ing. Radim Jelínek, Ph.D.

A handwritten signature in blue ink, reading "Radim Jelínek". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.