

## Oponentský posudek diplomové práce

- Téma práce:** Hodnota pro zákazníka a hodnotová síť u chemicko-inženýrských služeb
- Jméno diplomanta:** Ing. Ladislava Rozumová
- Vedoucí diplomové práce:** prof. Ing. Hana Lošťáková, CSc.
- Oponent:** Ing. Tomáš Mercl, Tractebel Engineering, a.s., Pardubice

Diplomová práce se zabývá hodnotou pro zákazníka a hodnotovou sítí u chemicko-inženýrských služeb. Autorka si zvolila aktuální téma, protože v dnešní době doznívající ekonomické krize hraje hodnota pro zákazníka důležitou roli při jeho rozhodování a volbě nabízených služeb. To je pro inženýrské společnosti, které se v posledních letech potýkají s nedostatkem práce, důležité z hlediska udržení stávajících zákazníků a získání nových.

Cílem diplomové práce je charakteristika vytváření hodnoty pro zákazníka a hodnotové sítě u chemicko-inženýrských služeb. Práce je rozdělena do tří hlavních kapitol. Autorka v prvních částech vymezuje pojmy hodnoty pro zákazníka, dále uvádí koncepci a atributy hodnot pro zákazníka u služeb a modely kvality služeb. Ve druhé části se věnuje vysvětlení pojmů hodnotový řetězec a hodnotová síť. Pomocí literární rešerše a vhodných jednoduchých příkladů jsou všechny tyto pojmy dobře vysvětleny. Ve třetí, praktické části, autorka na příkladu inženýrské společnosti Tractebel Engineering, a.s. uvádí, jak tato společnost vytváří hodnotu pro zákazníka u projekčních služeb z oblasti chemie, průmyslu a energetiky. Jako příklad vytváření hodnot je též uvedena jedna z mnoha zakázek této firmy, konkrétně projekt pro stavební povolení na rekonstrukci mořirny pro společnost ŽDB Group a.s. Bohumín.

V závěru praktické části autorka uvádí návrhy na nápravná opatření, které by zlepšily systém poskytování hodnot pro zákazníka. Tyto návrhy se týkají fungování zejména obchodního oddělení a mohly by být námětem pro vedení společnosti Tractebel Engineering, a.s., která v současné době přechází přerodem své orientace z chemického průmyslu na energetiku a plyn.

Diplomová práce je po formální stránce zpracována na velmi dobré úrovni, je dobře členěná a přehledná. Doplněná schémata a obrázky zvyšují její názornost. V samém závěru

úruhé kapitoly však působí poněkud rušivě prolínání anglických termínů s jinak českým textem, což je dáno zřejmě tím, že autorka potřebovala vyložit termíny ke schématu, které je jako jediné v práci nepřeloženo.

Autorka se zhostila zpracování diplomové práce výtečně. Díky samostatnému úsudku napomáhá identifikovat některé z problémů, které se ve firmě Tractebel Engineering, a.s., kde sama nějaký čas pracovala, vyskytují. Pomocí návrhů opatření změn ve firmě pak prokazuje schopnost aplikace teoretických poznatků. Diplomovou práci **doporučuji** k obhajobě a hodnotím ji stupněm „výborně“.

Otázky:

- 1) V teoretické části je zmíněna metoda SERVQUAL. Proč nebylo v praktické části provedeno měření spokojenosti zákazníka ŽDB Group a.s. Bohumín?
- 2) Při rozhodování zákazníků při výběru mezi nabídkami konkurenčních společností by měla hrát klíčovou roli získaná hodnota. Proč je v praxi často zákazníkem uváděno, že hlavní a jediné hodnotící kritérium je nabídková cena?



Ing. Tomáš Mercl

V Pardubicích 19. 5. 2011