

Oponentský posudek diplomové práce
Sledování nákladů na zákazníky v podniku
Diplomant: Ing. Jana Vlašicová
Univerzita Pardubice
Fakulta chemicko-technologická
Katedra ekonomiky a managementu chemického a potravinářského průmyslu

Vzhledem k dnešní turbulentní době, kdy se situace na trzích mění velmi často, je z mého pohledu téma diplomové práce aktuální.

Hlavním cílem diplomové práce bylo prověřit, jakým způsobem a v jakém rozsahu jsou ve vybraných podnicích sledovány náklady spojené se zákazníky. Tento cíl byl z mého pohledu dodržen, i když diplomantka vztahuje metody aplikované v jednotlivých podnicích na metodu ABC.

Práce je zpracována přehledně a srozumitelně, členěna do šesti kapitol, které po sobě v rámci teoretické i praktické části navazují.

Formální náležitosti diplomové práce byly dodrženy (nebyl posuzován grafický manuál daný pro finalizaci diplomové práce). Byla dodržena jednotná úprava textu, nadpisů i číslování tabulek. V kapitole 2.1 by bylo vhodnější pro zobrazení vzorce využít funkci pro psaní vzorců, nežli vložit obrázek vzorce.

Písemný projev posluchačky je na odpovídající úrovni a je srozumitelný pro člověka, který zastává funkci vrcholového či středního managementu společnosti. Díky složitosti problematiky a vzorku tří společností, lze jen ztěžka zobecňovat závěry právě pro top vedení společností a tím jim ukázat jak a proč sledovat náklady na zákazníky v podniku.

Metoda zpracování diplomové práce je zvolena správně a naprosto logicky vzhledem k dané problematice. Diplomantka využila tříkolového šetření, kdy v prvním kole vybrala pomocí semestrálního projektu a internetového (dá se předpokládat, že jednoduchého) dotazování 9 společností, které by byly vhodné pro diplomovou práci. V dalším kole se diplomantka ptala již konkrétně, zda by společnost byla ochotná spolupracovat na diplomové práci. V posledním kole, již navštívila předem vybrané respondenty, kteří ji odpovídali na rozsáhlý dotazník. Dle mého názoru bylo popsáno dostatečné množství metod zjišťujících a analyzujících náklady, které vznikají ve společnostech. Tyto metody však nejsou, v praktické části využity. V teoretické části se diplomantka v kapitole 1.1.4 zmiňuje, že do režijních nákladů patří kromě dalších mzdy manažerů. Zde bych chtěl poopravit tvrzení tak, že základní mzdy manažerů, jsou vždy režijním nákladem. Výkonnostní odměny manažerů mohou být u

společnosti nákladem variabilním a to v případě závislosti odměny na jednotce produkce. V kapitole 2.3.6 píše posluchačka „největší zákazníci nejsou zdrojem největších zisků podniku“. Toto tvrzení by dle mého názoru nemělo být takto kategoricky formulováno, ale spíše by mělo být řečeno, že „největší zákazníci nemusí být zdrojem největších zisků podniku“. To zda-li jsou či nejsou velcí zákazníci nositeli největších zisků, záleží jak na struktuře zákazníků, tak na velikosti samotného podniku na trhu, jeho konkurenci a vlastnostech sortimentu (například skladovatelnost). V kapitole 6.1.4 se posluchačka zmiňuje o rozdělení zákazníků do tří skupin a zmiňuje velikost skupiny A, která je pro společnost nejlukrativnější. Již zde ale nezmiňuje velikost skupin B a C a to ani v procentech, aby dokázala tvrzení z posledního odstavce kapitoly 3.1.

Dosažené výsledky diplomové práce naznačují stav podniků v České republice, kde podniky buď zavádějí metody sledování nákladů pomocí vlastních zaměstnanců a nebo jen částečně. Z tohoto postupu dvou velkých a jedné střední firmy vyplývá, že poradenské firmy pravděpodobně nemají dobrou reputaci co se týká možnosti využití jejich pomoci a tím pádem využití potenciálu dané společnosti. Tento logický závěr v práci nebyl publikován.

Vzhledem ke složité problematice vybraného tématu se posluchačka specializuje pouze na jednu metodu a tou je metoda ABC. V rámci omezeného rozsahu diplomové práce není možné detailně zpracovat více metod ke sledování nákladů na zákazníka. S přihlédnutím k této skutečnosti **doporučuji práci k obhajobě.**

Po uvážení všech skutečností hodnotím tuto diplomovou práci známkou **velmi dobře.**

.....
Ing. Vojtěch Černík (recenzent)

Otázky na diplomantku:

- Šlo by obecně kvantifikovat náklady na zavedení metody ABC ve společnosti a její přínosy? K čemu by se musely náklady a přínosy vztahovat?
- V kapitole 2.4 na straně 27 píšete, že při sdružené výrobě, mohou být některé materiální suroviny obtížně přiřaditelné a naopak práce lehko přiřaditelná. Proč tomu tak je?