

Oponentský posudek **diplomové práce Mgr. Hany Rajhelové** **„Posilování vztahů v hodnotovém řetězci“**

Základními cíli předkládané diplomové práce bylo nejprve provést rešerši odborné literatury zabývající se hodnotou pro zákazníky a jejím řízením v rámci vzájemně provázaných hodnotových řetězců firem i zákazníků a následně zpracovat výsledky primárního výzkumu zaměřeného na posilování vztahů mezi dvěma prvky farmaceutického hodnotového řetězce - klienty internetových lékáren a jejich bezprostředními dodavateli – internetovými lékárnami.

Vytváření a poskytování mimořádné hodnoty pro zákazníky v rámci vzájemně provázaných hodnotových řetězců firem, zapojujících se dnes často do rozsáhlých hodnotových sítí, je jedním ze základních předpokladů konkurenceschopnosti na současných hyperkonkurenčních trzích. Spolupracující podniky se poté snaží budovat dlouhodobé, vzájemně prospěšné vztahy se zákazníky, čímž si vytvářejí jedinečnou konkurenční výhodu. Významnou možností pro využití moderního způsobu komunikace a vytváření vztahů se zákazníky je prostředí Internetu. Přes to se zdá, že mnohé firmy ještě výhody a možnosti Internetu z hlediska řízení vztahů se zákazníky zcela nedoceňují. Tyto otázky jsou zvláště aktuální na spotřebním trhu, kam lze bezesporu zařadit i trh s farmaceutickými produkty. Z těchto důvodů pokládám zaměření práce za aktuální a domnívám se, že výsledky práce mohou být prakticky využitelné.

První část diplomové práce je zpracována na cca 22 stranách a představuje rešerši odborné literatury. Diplomantka se zde teoreticky zabývá vymezením a řízením hodnoty pro zákazníky a následně se věnuje problematice hodnotových řetězců a vztahů v rámci nich. Návaznost kapitol i jejich vnitřní členění jsou logické a odpovídající. Drobnou připomínku bych měl pouze k rozsahu sledované problematiky, který mi přijde vzhledem k následně zkoumané oblasti (pouze vztah dodavatel- zákazník) až příliš široký. Nicméně chápu snahu studentky o komplexní pohled na zvolené aktuální téma. Zvláště oceňuji její práci s literaturou, kdy diplomantka čerpala celkem z cca 35 domácích i zahraničních literárních zdrojů, což považuji za chvályhodné.

Navazující praktická část diplomové práce zahrnuje cca 32 stran textu. Autorka zde stručně shrnuje informace o přípravě i realizaci provedeného výzkumu posilování vztahů se zákazníky internetových lékáren a následně výsledky podrobně zpracovává a vyhodnocuje. Přílohou této části práce je taktéž průvodní dopis a využitý dotazník. Jak vyplývá z projektu výzkumu na str. 34, bylo úkolem diplomantky pouze analyzovat a vyhodnotit získané informace, proto není předmětné vyjadřovat se v rámci tohoto posudku k výzkumu komplexně, ale pouze k jeho zpracování. Domnívám se, že vytčeného úkolu se diplomantka zhostila odpovědně a pečlivě. Výsledky jsou zpracovány srozumitelně a přehledně s odpovídajícím využitím grafů a tabulek. Zpracování výsledků výzkumu je završeno jejich komplexním shrnutím, v rámci kterého se autorka snaží doporučit dotazovaným firmám, kterým směrem by se měly při posilování svých vztahů se zákazníky dále ubírat. Zde by se dalo samozřejmě polemizovat, zda by navrhovaná řešení nemohla být ještě hlouběji rozpracována, nicméně se domnívám, že základní problémy diplomantka vystihla a pojmenovala.

Diplomová práce působí celkově kultivovaným dojmem. Taktéž po formální stránce je zpracována pečlivě a neobsahuje žádné vážnější nedostatky. Výhradu bych měl pouze

k závěru, který považuji za zbytečně obsáhlý, ale zároveň mně zde chybí zdůraznění hlavního přínosu autorky – doporučení pro zlepšení vyplývající z praktického výzkumu.

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

výborně

Při obhajobě prosím o zodpovězení následujících dotazů:

- Jak by zřejmě vypadal celý hodnotový řetězec (resp. jeho subjekty) typický pro trh s farmaceutickými výrobky prodávané zákazníkům prostřednictvím internetových lékáren? Vytvářejí se v této oblasti také hodnotové sítě?
- Jak hodnotíte praktickou využitelnost výsledků vaší práce? Bylo by vhodné doplnit získané výsledky v této oblasti ještě nějakým doplňujícím výzkumem?

V Pardubicích, 20.5.2011

Mgr. Ing. Radim Jelínek, Ph.D.