

Oponentský posudek
diplomové práce Bc. Aleše Havránka
„Zvyšování hodnoty pro zákazníky a posilování vztahů s nimi na bázi
spolupráce subjektů hodnotové sítě“

Cílem předkládané diplomové práce bylo teoreticky a následně i prakticky zmapovat činnosti a procesy vedoucí k uspokojování zákazníků a budování jejich loajality prostřednictvím konceptu hodnoty na bázi spolupráce subjektů hodnotové sítě. Vytváření jedinečné multidimenzionálně pojaté hodnoty pro zákazníky, která je základem konkurenceschopnosti podniku, již nespočívá pouze v rukou jednoho podniku, nýbrž je výsledkem spolupráce mnoha tržních subjektů v rámci tzv. hodnotové sítě. Zvolené téma práce zcela respektuje nejmodernější trendy v marketingu, je vysoce aktuální a pro zkoumaný podnik může nastínit mnoho zajímavých námětů s praktickou využitelností.

První část diplomové práce představuje rešerši odborné literatury, v níž se autor zaměřil nejprve na vymezení pojmu a složek hodnoty pro zákazníka. Následně je pozornost věnována problematice hodnotové sítě u produktů určených pro výrobní spotřebu. Diplomant zde vycházel z 33 literárních zdrojů, často anglických, což svědčí o zaujetí tématem a důkladném prostudování zvolené problematiky. Rešeršní část považuji za velmi kvalitní, srozumitelnou, logicky členěnou, ve vhodném a dostatečném rozsahu mapující zvolené téma. Z obsahového hlediska nemám k této části práce žádné připomínky.

Následující praktická část je zaměřena na zmapování aspektů tvorby hodnoty pro zákazníky v rámci spolupráce subjektů hodnotové sítě společnosti Expolisia, a.s. Autor zde na základě osobního šetření v podniku nejprve charakterizoval společnost a její sortiment, následně definoval konkrétní aspekty hodnoty pro zákazníka v rámci jednoho oboru podnikání podniku a posléze popsal hodnotové sítě tohoto oboru podnikání včetně vymezení spolupráce jednotlivých subjektů definovaných sítí. Výzkum byl podle mého názoru proveden a zpracován velmi pečlivě. Výsledky jsou přehledné, srozumitelné a odpovídají zadání práce. Z obsahového hlediska mi zde chybí pouze popis projektu výzkumu či podrobnější popis způsobu získání prezentovaných informací.

Po formální stránce je práce zpracována bez větších nedostatků. Je psána srozumitelným a kultivovaným jazykem. Drobnou vadou je občasný překlep. Za připomínku stojí i chybné označení subkapitol na str. 31, které by měly být zřetelně uvedeny jako podkapitoly předchozí části nazvané „Distribuční články“. Jinak je ale práce zpracována velmi pečlivě.

Závěrem lze konstatovat, že diplomant zcela 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:

- Popište, prosím, podrobněji průběh vašeho šetření v podniku. Jakým způsobem a s využitím jakých metod jste získal prezentované informace?
- Nebylo by vhodné do vámi specifikovaných hodnotových sítí v podniku zařadit též instituce podílející se na získávání a rozvíjení kvalifikovaného personálu (vzdělávací instituce, personální agentury, úřady práce apod.)? Proč v práci zařazeny nejsou?