

OPONENTSKÝ POSUDEK DIZERTAČNÍ PRÁCE

Doktorand: Ing. Petr Rožek
Téma: Měření kvality v logistických procesech
Školitel: prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
Oponent: doc. Ing. Rudolf Kampf, Ph.D.
Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích
Katedra dopravy a logistiky

Jako jmenovaný oponent podávám následující posudek. K posouzení mi byla předložena dizertační práce „Měření kvality v logistických procesech“, která obsahuje 93 stran textu a dvě přílohy.

Práce je členěna do šesti kapitol a to: Vymezení pojmu logistika, Aktuální stav vědeckého poznání v oblasti měření zákaznické spokojenosti, Měření kvality služby jako odrazu spokojenosti, Cíl disertační práce, Ověření použitelnosti metody měření kvality logistické (b2b) služby cestou hodnocení spokojenosti zákazníka, Ověření cíle - srovnání výsledků měření spokojenosti zákazníka metodou SERVPERF a zhodnocení její použitelnosti pro logistickou praxi. Členění svojí strukturou odpovídá požadavkům kladeným na vědecké práce.

<i>Hodnocený aspekt</i>	<i>Hodnocení</i>
<i>Aktuálnost zvoleného tématu</i>	<p>Problematiku měření kvality v logistických procesech, v současné době, lze považovat za vysoce aktuální a to nejenom v České republice, ale také v zahraničí.</p> <p>I když se problematice kvality na teoretické a praktické úrovni (ve firmách) věnuje značná pozornost (zejména vztahu kvality služeb a spokojenosti zákazníka), lze doktorandem řešenou problematiku a zvolené téma považovat za originální a aktuální.</p> <p>Připomínky mám ke zpracované analytické části zaměřené na aktuální stav vědeckého poznání řešené problematiky, ze které jednoznačně nevyplývají závěry o současném stavu poznání zkoumané problematiky v České republice a zahraničí. Není zřejmá potřebnost danou problematiku řešit na vědecké úrovni. Rovněž mi v uvedené části chybí určité srovnání současného stavu řešené</p>

	<p>problematiky v zahraničí a v České republice.</p> <p>Prosím doktoranda, aby se v rámci rozpravy k uvedenému vyjádřil, resp. doplnil do prezentace.</p>
<p><i>Zvolené metody zpracování</i></p>	<p>Metody zpracování dizertační práce vzhledem k tématu považuji za vhodně zvolené. Doktorand zvoleným metodám věnoval dostatečný „prostor“ a podrobně je specifikoval a teoreticky rozpracoval.</p> <p>V kapitole „Cíl disertační práce“ doktorand formuloval cíl práce: „Cílem práce je hodnocení použitelnosti a věrohodnosti metody měření kvality SERVPERF v logistické praxi cestou hodnocení spokojenosti zákazníka“.</p> <p>Doktorand si nestanovil hypotézy, s čím, vzhledem k charakteru práce, souhlasím. Hypotézy je vhodné použít u práce kvantitativního charakteru, tedy práce pracující s proměnnými a číselnými údaji, které se dají matematicky a zejména statisticky ověřovat, což předložená disertační práce není.</p> <p>V rámci rozpravy prosím doktoranda, aby definoval výzkumný problém (deskriptivní, relační nebo kauzální), který vyplývá z výzkumných otázek (řešitel přesně formuluje, co chce zkoumat, koho chce zkoumat, kdy a v jakých situacích). Jde v podstatě o formulaci otázek, na něž hledá výzkumník odpověď.</p>
<p><i>Dosažené výsledky a splnění cílů práce</i></p>	<p>Uvedené výsledky disertační práce jsou vzhledem k typu práce (jedná se o disertační práci, tedy o vědeckou práci) průkazné a závěry vědecky dostatečně podložené.</p>
<p><i>Přínos pro rozvoj teorie a praxe</i></p>	<p>K teoretickým a praktickým přínosům práce nemám žádné výhrady a považuji je za dostatečné. Uvedené přínosy korespondují s cílem práce a lze je považovat za přínos pro rozvoj dopravy jako vědního oboru.</p> <p>Je ovšem na škodu práce, že jim doktorand v disertační práci nevěnoval samostatnou část s explicitním výčtem a charakteristikou.</p>

	<p>Prosím doktoranda, aby rozčlenil přínosy disertační práce na teoretické a praktické přínosy a zahrnul je do prezentace práce.</p>
<p><i>Struktura a formální úprava práce</i></p>	<p>V práci je několik překlepů a stylistických nedostatků, celkově však konstatuji, že struktura a formální úroveň disertační práce je na požadované úrovni.</p> <p>V práci je využívána reprezentativní literatura tuzemská i zahraniční.</p> <p>Odpovědi na otázky a připomínky, v posudku uvedené, doktorand zakomponuje do prezentace disertační práce nebo vysvětlí, resp. zodpoví v rámci rozpravy.</p>
<p><i>Otázky do diskuze</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jak vnímáte kvalitu poskytovaných služeb u externích výkonů. 2. Je v praxi uplatňováno měření kvality na rozhraní (na švech) mezi jednotlivými procesy?

Doktorand ve své práci vykonal značný rozsah tvůrčí, ale i aplikační práce. Dizertabilnost této práce spatřuji zejména v metodologicko-aplikační oblasti. Autor prokazuje schopnost využívat teoretické znalosti pro rozvoj vědního oboru s orientací na problémy praxe. Doktorand projevil tvůrčí myšlení, zejména v oblasti řešení nového, i když již na základě poznaného.

Na základě prostudování předložené disertační práce navrhuji doktorandovi, po úspěšné obhajobě, udělení vědecko-akademické hodnosti doktor („philosophiae doctor“ ve zkratce „Ph.D.“).

V Českých Budějovicích 23. 05. 2014



doc. Ing. Rudolf Kampf, Ph.D