



Posudek disertační práce

Název disertační práce: **CSR komunikovanie kontroverzných firiem so zákazníkmi z pohľadu producentov kozmetiky**

Autorka: Ing. Alexandra Kocúriková

Školitelka: prof. Ing. Liběna Tetřevová, Ph.D

Studijní program: Ekonomika a management podniku s procesními výrobami

Oponent: doc. Ing. Jaroslava Dědková, Ph.D.

Pracoviště: Katedra marketingu a obchodu, Ekonomická fakulta, Technická univerzita Liberec

Předložená disertační práce se věnuje velmi zajímavému a aktuálnímu tématu, především v současné době, kdy firmy řeší čím dál víc celospolečenskou odpovědnost svého konání.

Hodnocení cíle a jeho naplnění

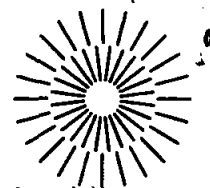
Hlavním cílem disertační práce (str. 16) je **Navrhnout metodiku komunikování vykonávaných společensky zodpovědných aktivit firem kontraverzních odvětví ve vztahu ke konečným zákazníkům**. K tomuto hlavnímu cíli si doktorandka stanovila tři dílčí cíle:

1. Kriticky zhodnotit teoretická východiska o CSR komunikování a o přístupu zákazníků k němu.
2. Analyzovat a zhodnotit vliv demografických faktorů (věk, pohlaví, úroveň vzdělání), kanálů CSR komunikování, oblastí a aktivit CSR komunikování a informací o CSR úsilí kontroverzních firem na nákupní chování zákazníků.
3. Identifikovat, analyzovat a zhodnotit postoj a přístup manažerů kosmetických firem k vybraným aspektům CSR komunikování.

Formulaci cílů považuji za vhodnou, srozumitelnou a stanovené cíle za naplněné.

Vyjádření k postupu, řešení problému a výsledkům

Práce je rozdělená do 7 kapitol, a její koncepční rámec je znázorněn na obr. 7 na straně 78. Teoretická rešerše zahrnuje dvě oblasti. Je to oblast společensky odpovědné komunikace a druhou oblast tvoří teoretická východiska přístupu zákazníků k CSR komunikování. **Úvodní kapitola** disertační práce představuje teoretická východiska přímo spojená s výzkumem CSR komunikace a poskytuje tak možnost analyzovat tematiku různých definic CSR komunikování, vztahu CSR reportování a CSR komunikování, a také vybraných teorií, tvořících východisko pro CSR komunikaci. **Druhá kapitola** je zaměřena na teoretická východiska přístupu zákazníků k problematice CSR komunikace. Všímá si např. možného rozdílu vnímání komunikačních aktivit firem na základě rozdílného pohlaví, věku a vzdělání zákazníků v podání různých výzkumných studií. Výběr zdrojů pro zpracování literární rešerše je aktuální a zdroje jsou relevantní. Při tvorbě přehledu literatury doktorandka vycházela především z různých odborných časopisů, vědeckých monografií a veřejných dokumentů zahraničního ale také domácího charakteru. Seznam zdrojů obsahuje 369 zdrojů.



Na literární rešerši velmi oceňuji shrnutí dané problematiky na konci každé kapitoly, které je doplněno přehlednými tabulkami. Lze konstatovat, že teoretická část je dobře zpracována a poskytuje solidní základy pro následný výzkum. Autorka správně identifikovala klíčové oblasti, které k tématu patří.

Ve **třetí kapitole** je popsán hlavní cíl, 3 dílčí cíle a 3 specifické cíle. Dále na základě provedené literární rešerše doktorandka stanovila 8 hypotéz.

Čtvrtá kapitola se věnuje metodice zpracování disertační práce, kde doktorandka popisuje celý proces jejího vytvoření. Pro větší přehlednost je schéma metodiky znázorněno na obr. 7 na straně 78. V rámci této kapitoly doktorandka popisuje mimo jiné i realizaci kvantitativního výzkumu, kdy vzorek respondentů byl 1004 a byl získán pomocí společnosti NMS Market Research. Tento kvantitativní výzkum byl doplněn individuálními hloubkovými rozhovory se třemi zástupci firem kosmetického průmyslu, což naplnilo dílčí cíl 3 a obohatilo výsledky celé disertační práce.

Pátá kapitola přináší zpracování vlastních výsledků a odpovědí na stanovené hypotézy. Výběr vzorku, sběr dat a jejich analýza jsou adekvátní a odpovídají standardům vědeckého výzkumu. Autorka systematicky a přehledně prezentuje výsledky svého výzkumu v obrázcích a tabulkách. *Malou připomínku mám k tab. 14, 16, 18, kde je uvedeno průměrné pořadí, ale v legendě chybí popis jeho získání. Dle mého názoru tím, že hodnoty nejsou v tabulkách seřazeny, bylo by vhodné nejvíce důležité aspekty komunikovaných informací zvýraznit, popřípadě pod tabulkou vypsát. Zároveň bych uvítala krátké shrnutí na konci této kapitoly.*

V **šesté kapitole** jsou diskutovány výsledky realizovaných výzkumů s podklady z literární rešerše. *Zde by bylo zajímavé seznámit se i s vlastním kritickým názorem doktorandky na zjištěné výsledky.* **Sedmá závěrečná kapitola** se věnuje návrhu metodiky komunikování a naplňuje tak hlavní cíl disertační práce. Navržená metodika je rozpracována pro konkrétní doporučení CSR komunikace a je zaměřená přímo na konečné zákazníky. Určitě je velmi přínosné, že metodika je strukturována podle jednotlivých oblastí, které by měly být kontroverzními firmami komunikovány. Je navržena na základě výsledků realizovaných výzkumů a konkrétně se jedná o oblast ekonomickou (Obr. 13), environmentální (Obr. 14), etickou (Obr. 15), sociální (Obr. 16) a filantropickou (Obr. 17).

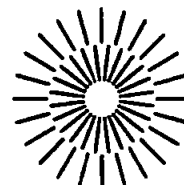
Dle mého názoru tato metodika poskytne firmám obsahový rámec pro jejich komunikaci a umožní adekvátně a transparentně komunikovat CSR iniciativy a informovat tak klíčové zákazníky.

Celkově mohu konstatovat, že disertační práce je zpracována velmi dobře, je dobře členěna, obsahuje teoretická východiska, metodiku, vlastní výsledky, diskusi a návrh metodiky. Doktorandka prokázala dobrou orientaci dané oblasti, metodický postup zpracování a řešení disertační práce je zcela adekvátní.

Význam, přínos a originalita

Disertační práce je kvalitním a zajímavým příspěvkem do komunikace CSR aktivit. Autorka prokázala schopnost samostatného vědeckého výzkumu, důkladné analýzy a zpracování dat. Práce přináší nové a relevantní poznatky, které mají význam jak pro akademickou sféru, tak pro praktické využití.

Význam práce pro praxi vidím především v návrhu metodiky komunikování prováděných společensky zodpovědných aktivit firem kontroverzních odvětví ve vztahu ke konečným zákazníkům. **Význam pro rozvoj vědního oboru** vidím v analýze, prezentování a utřídění vybraných poznatků o CSR komunikaci. Poznatky uvedené v obsáhlé literární rešerši, která



zahrnuje cca 360 odborných zdrojů, rozšiřují danou vědní oblast a následně jsou tyto poznatky komparovány s výsledky z primárního výzkumu.

Vyjádření k přehlednosti, formální a jazykové úrovni disertační práce

Disertační práce má 193 stran, včetně seznamu literatury a příloh. Je zpracovaná na dobré formální úrovni, je přehledně strukturovaná a je napsaná koncepčně, tematicky a obsahově v jednotné struktuře. Velmi oceňuji, že teoretické kapitoly mají v závěru podkapitulu, která danou problematiku shrnuje. Práce je doplněna tabulkami a obrázky, které přispívají k přehlednosti textu. Součástí práce je i 5 příloh, které dotváří informační podklady disertační práce. Seznam použité literatury je obsáhlý, což svědčí o hlubokém zájmu autorky o dané téma.

Otázky k obhajobě

1. Můžete prosím v rámci obhajoby uvést výsledky ověření platnosti Vašich stanovených hypotéz souhrnně v přehledné tabulce, popřípadě je doplnit o vlastní kritické zhodnocení zjištěných závěrů?
2. Můžete prosím uvést nějaký konkrétní příklad (námět) CSR komunikování na základě Vašeho návrhu metodiky? Jak by taková komunikace mohla konkrétně vypadat a probíhat?

Závěrečné zhodnocení

Předložená disertační práce splňuje veškeré požadavky na tento typ prací. Rozsah a kvalita použitých informačních zdrojů ukazuje na výborný přehled současného stavu poznání v daném tématu. Doktorandka prokázala, že umí používat postupy a metody vědeckého zkoumání a umí interpretovat získané výsledky.

Disertační práci doporučuji k obhajobě před příslušnou komisí a po jejím úspěšném obhájení doporučuji, aby byl Ing. Alexandře Kocúrikové udělen titul doktor (Ph.D.) ve studijním programu Ekonomika a management podniku s procesními výrobami.

V Liberci 20. 9. 2024

doc. PhDr. Ing. Jaroslava Dědková, Ph.D.

vedoucí katedry marketingu a obchodu
Ekonomická fakulta
Technická univerzita v Liberci
e-mail: jaroslava.dedkova@tul.cz
tel.: +420 485 352 314