

## Posudek oponenta k diplomové práci

**Diplomová práce s názvem:** Měření a řízení výkonnosti firem ve vztahu k zákazníkům

**Posluchač (student):** Bc. Veronika Ježková

**Oponent:** Ing. Lukáš Skokan, vedoucí přípravy zakázek,  
člen představenstva společnosti MARHOLD a. s.

Hlavním cílem diplomové práce bylo na základě poznatků týkajících se modelů hodnocení výkonnosti navrhnout soubor měřítek, který by komplexně mapoval oblast měření a řízení výkonnosti z pohledu zákazníků.

V teoretické části se studentka zabývá definováním základních pojmů souvisejících s problematikou měření a řízení výkonnosti, rozebírá v současnosti využívané přístupy k měření a řízení výkonnosti firem s důrazem na komplexní modely. Druhá část práce zahrnuje stručnou charakteristiku společnosti MARHOLD a.s., navržený soubor měřítek a analýzu vybraných ukazatelů výkonnosti včetně vyhodnocení výsledků a navrhovaných doporučení.

V práci autorka použila metody, které jsou v souladu s potřebami společnosti MARHOLD a. s. Na základě řízených rozhovorů s vedoucími pracovníky výrobního oddělení a oddělení přípravy zakázek a analýzy interních dokumentů byl sestaven soubor měřítek pro hodnocení výkonnosti firmy z pohledu zákazníků. Praktický přínos pro firmu plyne zejména z rozšíření oblastí pro hodnocení výkonnosti v dané oblasti, hlubší analýzy současné situace a doporučených řešení. Lze tedy konstatovat, že cíl práce byl splněn.

Dle mého názoru byla pro zpracování teoretické části využita kvalitní česká literatura, vzhledem k problematice studentka použila i dostatečné množství zahraničních titulů.

Práce je zpracována přehledně, dílčí témata jsou propojena s logickou návazností se srozumitelným výkladem dané problematiky. Formální úprava je na vysoké úrovni. Předložená práce odpovídá nároků kladeným na tento typ prací, proto ji doporučuji k obhajobě.

Celkové hodnocení: chvalitebně.

22. srpna 2012

Ing. Lukáš Skokan

