

POSUDEK DISERTAČNÍ PRÁCE

Téma disertační práce:	Řízení spokojenosti zájmových skupin s kvalitou služeb vysokých škol
Autor práce:	Ing. David Schüller
Školitel:	doc. Ing. Vladimír Chalupský, CSc., MBA.
Oponent:	doc. Ing. Jaroslav Světlík, Ph.D.
Studijní odbor:	Řízení a ekonomika podniku

1. Aktuálnost tématu

Disertační práce je zaměřena na některé aspekty marketingu vysokých škol, zejména na řízení spokojenosti vybraných skupin vztahové sítě vysokých škol s kvalitou služeb těchto vzdělávacích institucí. Množství studií na téma marketingu vysokých škol zejména v posledních pěti letech se zásadním způsobem zvyšuje. To mimo jiné svědčí i o tom, že většina vysokých škol si začala uvědomovat, že s jejich počtem a kvantitativním růstem a současným poklesem demografické křivky se soutěž na trhu vzdělávacích služeb stává pro ně více než aktuálním tématem. Přesto, jak bylo výše konstatováno, že počet studií na toto téma roste, je třeba současně konstatovat, že neroste vždy jejich kvalita, praktická využitelnost a skutečná míra poznání. Proto každá vysoce odborná práce rozšiřující poznatky v této velmi specifické oblasti, kterou trh vysokoškolského vzdělávání bezesporu představuje, je více než žádoucí. Oblast marketingu školství je velmi rozsáhlá. Doktorand se zaměřil na specifickou oblast zjišťování spokojenosti se službami a nabídkou vysoké školy subjekty její vztahové sítě. Téma na první pohled jasné a snadné, ve skutečnosti právě vzhledem ke specifické situaci v oblasti vzdělávání se jedná o téma náročné a vyžadující systémový a vysoce kvalifikovaný přístup. Doktorand tedy řešil náročné, aktuální a přínosné téma. Nové přístupy k řízení školy jako marketingově řízených vzdělávacích institucí si kvalitní zpracování těchto témat vyžaduje a je aktuální. Je nutné rovněž vyzdvihnout skutečnost, že doktorand se do řešení tohoto náročného a zatím víceméně málo prozkoumaného problému úspěšně pustil a kvalitně zpracoval.

2. Teoretické a metodologické aspekty řešení problému disertační práce

Oponent může s čistým svědomím konstatovat, že předložená disertační práce představuje komplexní a vysoce kvalifikované řešení problematiky řízení spokojenosti a kvality v oblasti terciárního vzdělávání. Doktorand přistoupil k řešení zvoleného tématu se všemi atributy analytické, vědecké práce založené na rozsáhlém výběru domácí a především zahraniční literatury a na vlastních empirických výzkumech. Vysokou odbornost a pochopení řešené problematiky představují i navrhovaná řešení. Student si stanovil dva hlavní cíle, první se zaměřuje na navržení modelu řízení spokojenosti zájmových skupin s kvalitou služeb vysokých škol, druhý hlavní cíl na návrh metodiky měření spokojenosti studentů s kvalitou služeb vysokých škol. V návaznosti na hlavní cíle definuje cíle dílčí. Doktorand v textu vhodným způsobem zdůvodňuje stanovení výše uvedených cílů. V návaznosti na stanovené cíle jsou následně stanoveny hypotézy práce. Student v následujícím textu jasně a správně definuje metody a techniky zpracování této práce a postup jejího řešení (s. 37-39). Oponent

může jen konstatovat, že jak postup, tak i využití metody a techniky zpracování disertační práce jsou v souladu s požadavky na vědecký přístup k řešení problematiky disertační práce. Teoretickým základem práce je kap. 3 Současný stav úrovně vědeckého poznání. V této části autor práce vyčerpávajícím způsobem podchytil zřejmě všechny teoretické i praktické poznatky, reflektující výsledky relevantních výzkumů v této oblasti uskutečněných. Mohu konstatovat, že takto vytvořený základ tvoří velmi solidní východisko pro řešení problematiky, vlastní výzkumy autora práce a v končené fázi i pro návrhy a doporučení dalšího směřování výzkumů v této oblasti. Samotné řešení problematiky, naplnění cílů disertační práce a ověřování hypotéz považuji za metodicky správné, výsledky práce představují velmi vysoký odborný fundament a jsou využitelné v praxi i ve tvorbě skutečně kvalitních teoretických základů pro aplikaci marketingového přístupu v řízení vysoké školy. První cíl, vytvoření modelu řízení spokojenosti zájmových skupin s kvalitou služeb vysoké školy byl naplněn. Vytvořený model byl ověřen a je dle mého názoru prakticky využitelný. To platí i pro druhý cíl, kterým byl návrh metodiky měření spokojenosti. I tento cíl práce byl naplněn a navržená metodika je rovněž využitelná v praxi. Metodické řešení práce bylo založeno na ověřených vědeckých metodách a poznatcích, práce splňuje i požadavek vědeckosti a přináší v tomto oboru nové poznatky.

3. Význam pro praxi a rozvoj vědního oboru

Jak již bylo naznačeno výše, zpracovaná práce představuje jak teoretickou, tak i prakticky využitelnou a inspirativní hodnotu pro všechny subjekty zabývající se problematikou řízení vysokých škol. Dnes již málo který z vedoucích pracovníků vysokých škol pochybuje o významu marketingového řízení mimo jiné i pro zvyšování zájmu o školu jakož i loajality studentů i zaměstnanců k vlastní vzdělávací instituci. Předložená práce představuje svými výstupy významné obohacení teorie marketingového řízení školy. Její silnou stránku je ale i využitelnost v praxi a to nejen vysokých škol ale i ostatních institucí zabývajících se vzdělávacími aktivitami. Chybných rozhodnutí například v oblasti externí i interní komunikace vysokých škol je zbytečně mnoho a představují zbytečné a neefektivní plýtvání z finančními zdroji, které zejména v poslední době v souvislosti s potřebami rozvoje vysokého školství chybí. Budování jména fakulty a univerzity jako kvalitní značky zvyšuje nejen zájem ze strany potenciálních studentů ale i např. sponzorů, množství subjektů, které chtějí s univerzitou spolupracovat a v neposlední řadě i k hrdosti studentů a zaměstnanců na vlastní školu. Následné zvyšování loajality není nutné zdůrazňovat. Práce představuje kvalitní výstup, který přinesl velmi solidní základ pro další výzkumy a práce v této oblasti, práce je využitelná v pedagogické praxi.

4. Formální úprava tezí – publikační aktivity.

Doktorand používá v tezích disertační práce kvalifikovaného odborného jazyka, stylisticky je jeho projev na dobré úrovni se smyslem pro podstatu sdělení a shrnutím jádra problému. Může to být ale jen subjektivní názor oponenta. Seznam zdrojů a použité literatury považuji za velmi rozsáhlý a relevantní k řešené problematice, oceňuji i velmi široký rozsah zahraničních zdrojů, které se jeví nejen inspirativní pro aplikaci do domácího prostředí, ale i z pohledu dosud nedostatečného teoretického zpracování této problematiky jak v ČR, tak v zahraničí. Uvedené publikační aktivity doktoranda v oblasti disertační práce považuji za adekvátní.

Připomínky a dotazy:

1. Jedinou drobnou připomínku bych měl k formulaci 3. dílčího cíle, slovo zmapovat bych nahradil spíše slovem analyzovat, popsat apod.
2. Jaký je Váš názor na způsob persuaše v komunikaci s potenciálními studenty vysoké školy. Měla by mít charakter spíše centrální nebo periferní cesty (ELM – Elaboration Likelihood Model). Zkuste prosím rozvinout tuto myšlenku, která souvisí se strategií komunikace.
3. Jaká je Vaše představa o mediálním chování potenciálních zákazníků PF VUT v Brně a jaký to má význam ve stanovení komunikační strategie s touto cílovou skupinou?

Celkové hodnocení

Autor je se zpracovanou problematikou výborně seznámen, v disertační práci, která přináší nové vědecké poznatky prokázal hluboké teoretické i praktické znalosti. Metodický postup považuji za správný a výsledky odpovídají rozsahu výzkumů. Práce je přehledná, má dobrou formální úroveň a splňuje požadavky kladené na tento typ práce. Proto

doporučuji

disertační práci Ing. Davida Schüllera „Řízení spokojenosti zájmových skupin s kvalitou služeb vysokých škol“ k obhajobě a po jejím úspěšném průběhu

udělit akademický titul „doktor“ (Ph.D.)

Zlín, 20. května 2012

doc. Ing. Jaroslav Světlík, Ph.D.