

POSUDEK DISERTAČNÍ PRÁCE

Téma disertační práce:	Tržní orientace a řízení vztahů k zákazníkům
Autor práce:	Ing. Ing. Daniela Frejková
Školitel:	doc. Ing. Vladimír Chalupský, CSc., MBA.
Oponent:	prof. Ing. Jaroslav Světlík, Ph.D.
Studijní odbor:	Řízení a ekonomika podniku

1. Aktuálnost tématu

Disertační práce je zaměřena na některé vybrané části marketingové koncepce, kterými jsou tržní orientace firem a řízení vztahů k zákazníkům. Hluboké změny v marketingovém prostředí (technologie, globalizace, hyperkonkurence, ekonomická recese, politické změny, kulturní odlišnosti) v posledních 5-10 letech vedly i ke změnám v chápání koncepce marketingu. Nová koncepce vychází ze skutečnosti, že marketing je a musí být především odrazem velmi širokých společenských a ekonomických vazeb, který si vyžaduje komplexní a integrovaný přístup k zákazníkům, trhům, partnerům při respektování společenské odpovědnosti. V této koncepci holistického marketingu zjednodušeně řečeno „vše souvisí se vším“. Zde již tak zcela neplatí stará marketingová paradigmat a pravdy. Nedílnou součástí holistické koncepce je mimo jiné i vztah k zákazníkům a inovované nové přístupy, ze kterých vyplývá i tržní orientace jako samozřejmý výstup. Jedná se o integrovaný přístup. Jeho plné pochopení, stejně jako jeho zdůvodnění jako teoretického konceptu si žádá fragmentizaci a následnou analýzu jeho jednotlivých částí. V tomto slova smyslu je téma stále aktuální a jeho kvalitní zpracování se jeví jako přínosné a to jak z pohledu marketingové teorie, tak i z pohledu implementace do praxe českých firem. Studentka řešila aktuální a přínosné téma, výstupy práce také zapadají do dřívějších výzkumů uskutečněných na jejím pracovišti a svou prací tak vhodně doplňuje celkovou mozaiku řešení v této oblasti.

2. Teoretické a metodologické aspekty řešení problému disertační práce

Oponent při převzetí úkolu a zjištění tématu práce pocíťoval určitou obavu z nebezpečí možnosti poněkud povrchního, povšechně teoretického a metodologicky slabého řešení práce. Po jejím přečtení může s klidným svědomím konstatovat, že opak je pravdou. Studentka postupovala k řešení stanoveného úkolu a naplnění cílů práce prokazatelně velmi odpovědně, systematicky a se všemi atributy vědecké práce. K vybudování teoretického základu práce byl využit široký výčet domácích i zahraničních a k tématu práce relevantních zdrojů. Dalším základem byly výzkumy již uskutečněné na pracovišti doktorandky a jádro práce tvoří její vlastní výzkum. Oponent kladně hodnotí strukturu práce i velmi pečlivý metodologický přístup k jejímu řešení.

V úvodu práce si studentka stanovuje jeden cíl hlavní a sedm cílů sekundárních, dílčích. Cíle jsou stanoveny srozumitelně a představují jasný a srozumitelný vstup do řešení problematiky

práce, studentka rovněž jejich stanovení v předložené podobě logicky zdůvodňuje. Cíle jsou závěrem vyhodnoceny na str. 211. Při naplňování cílů práce a verifikace stanovených hypotéz zvolila studentka kombinovaný přístup, který významný metodolog Norman Denzin nazval slovem triangulace („kombinace metodologií v jedné studii jednoho fenoménu“). Tento název se v případě kombinace metod ve výzkumu v oblasti společenských věd rozšířil a používá se běžně pro přístup, který doktorandka zvolila. Exploratorní rozhovor, který předcházel dotazníkovému šetření, pomohl správnému nasměrování práce a s ní spojeného výzkumu. Doktorandka v práci na str. 27 uvádí, že rozhovor s experty měl charakter individuálního, nestandardizovaného rozhovoru. Tento způsob výzkumu (kdy se víceméně předpokládá, že tazatel přistupuje k rozhovoru nepřipraven) se nepoužívá tak často i proto, že výsledky rozhovoru je velmi obtížné zobecnit. Pokud tazatel přistupuje k rozhovoru již předem připraven na to, na které okruhy a problémy se bude ptát, hovoříme o rozhovoru polostandardizovaném. Po prostudování práce jsem přesvědčen, že doktorandka uskutečnila právě tuto formu rozhovoru, oponent ale přítomen rozhovoru nebyl, takže se jedná pouze o jeho domněnku.

V návaznosti na stanovené cíle jsou následně stanoveny hypotézy práce. Je stanovena jedna hypotéza primární a čtyři hypotézy sekundární. Tyto hypotézy (2-5) se ale dále člení na hypotézy vztahující se k MO resp. k CRM. Ke kvalitě práce přispěl i pilotní předvýzkum, na kterém si studentka ověřila kvalitu konstrukce dotazníku. Studentka v textu práce jasně a správně definuje metody a techniky jejího zpracování a postup jejího řešení. Přehlednost dokresluje mimo jiné i přehledné konceptuální schéma na str. 26. 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. Studentka logicky navazuje na v minulosti úspěšné a ověřené metody měření MO resp. CRM (Tomášková 2005, Chalupský et al. 2009), k měření míry CRM je využito Likertovy škály. Jednotlivé části dotazníku či položky by mohly být předmětem odborné diskuze, oponent na základě jasného zdůvodnění a kritického přístupu studentky její postup akceptuje a nemá k němu výhrady. K dotazníkovému šetření a jeho vyhodnocení přistupovala doktorandka odpovědně a využila adekvátní statistické metody jednak k ověření reliability konstrukce dotazníku (Cronbachovo alfa), tak i závislosti proměnných, které byly předmětem výzkumu.

Teoretickým základem práce je kap. 5 Současný stav problematiky, která je předmětem disertační práce. V této části doktorandka vyčerpávajícím způsobem podchytila zřejmě všechny teoretické i praktické poznatky, reflektující výsledky relevantních výzkumů v oblasti MO a CRM uskutečněných. Mohu konstatovat, že takto vytvořený základ tvoří velmi solidní východisko pro řešení problematiky, vlastní výzkum autorky práce a v končené fázi i pro nezbytné závěry. Samotné řešení problematiky, naplnění cílů disertační práce a ověřování hypotéz považuji za metodicky správné, výsledky práce představují velmi vysoký odborný fundament. Cíle práce byly naplněny. 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 firem. Dnes již málokterý z jejich vedoucích pracovníků pochybuje o významu marketingového řízení, silné tržní orientaci a budování dobrých a pevných vztahů k zákazníkům. Předložená práce představuje svými výstupy významné obohacení teorie tržní orientace a CRM. Chybných rozhodnutí založených na podceňování efektivního fungování marketingu ve firmách je zbytečně mnoho a představují zejména v období ekonomické recese vážnou hrozbu pro další fungování některých hospodářských subjektů. Budování dobrých vztahů k potenciálním zákazníkům a jejich aktivní zapojení nevede jen k následnému zvyšování jejich loajality ale i k posilování hodnoty a síly značky a dosažení silné rezonance mezi zákazníkem a značkou/firmou. Práce, dle názoru oponenta představuje kvalitní výstup, který přinesl velmi solidní základ pro další výzkumy a práce v této oblasti, práce je využitelná i v pedagogické praxi. Oponent však nabyl dojmu, že v práci nejsou dostatečně reflektovány změny a možnosti, ke kterým v této oblasti, zejména v souvislosti s příchodem „e-CRM“ a „social CRM“ došlo a dochází. Výčet zdrojů je velmi obsáhlý, převažují však zdroje starší devíti roků, které zmíněné změny uskutečněné v posledních pěti letech zcela postihnout nemohly. Je však v rámci objektivitě nutné konstatovat, že práce je svým rozsahem nadprůměrná (jen textová část má 216 stran plus řada k textu relevantních příloh) a její rozšíření o výše zmíněné nové poznatky jdoucí hlouběji do podstaty problému, by byly určitě nad rámec jedné dizertační práce. Studentka však mohla některé tyto nové trendy více v textu (str. 69) zdůraznit např. na úkor čtyř stran textu o významu letectví.

4. Formální úprava tezí – publikační aktivity.

Doktorandka použila v textu své dizertační práce kvalifikovaného odborného jazyka, stylisticky je její projev na dobré úrovni se smyslem pro podstatu sdělení a shrnutím jádra problému. Seznam zdrojů a použité literatury považuji za rozsáhlý a relevantní k řešené problematice, oceňuji i přítomnost zahraničních zdrojů, své výtky k novosti zdrojů již oponent vyjádřil v předchozím textu. Uvedené publikační aktivity studentky v oblasti disertační práce považuje oponent za adekvátní.

Připomínky a dotazy:

1. Jaké jsou Vaše doporučení k dalšímu výzkumu v této oblasti?
2. Můžete charakterizovat přínos sociálních médií v posilování CRM (cíle, strategie, taktika – engagement, Life Time Value, On-line Voice of Customer aj.).
3. V poslední větě na str. 136 své práce konstatujete „alarmující závěry“ a na následující straně vzdálenost teorie od praxe. Otázka oponenta zní jednoduše: Proč?

Celkové hodnocení

Autorka dizertační práce je se zpracovanou problematikou výborně seznámena, v disertační práci, přinášející nové vědecké poznatky prokázala 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. Daniely Frejkové „Tržní orientace a řízení vztahů k zákazníkům“ k obhajobě a po jejím úspěšném průběhu

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

Zlín, 2. listopadu 2014

prof. Ing. Jaroslav Světlík, Ph.D.