

Jméno oponenta s tituly: Prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.

Katedra: Technologie a řízení dopravy, oddělení logistických systémů

Fakulta: Dopravní fakulta Jana Pernera

Škola: Univerzita Pardubice

Adresa: Studentská 95, 532 10 Pardubice

POSUDEK OPONENTA DISERTAČNÍ PRÁCE

Ing. Eva Šrámková

vypracované na téma

ANALÝZA ROZHODOVACÍCH FAKTORŮ PŘI VÝBĚRU POSKYTOVATELE PŘEPRAVNÍCH A ZASILATELSKÝCH SLUŽEB

Dopisem od prof. Ing. Ivana Nového, CSc., děkana Fakulty podnikohospodářské Vysoké školy ekonomické v Praze ze dne 21. října 2016 jsem byl pověřen vypracováním posudku oponenta k disertační práci Ing. Evy Šrámkové zpracované pod vedením doc. JUDr. Ing. Radka Nováka, CSc., na téma „Analýza rozhodovacích faktorů při výběru poskytovatele přepravních a zasilatelských služeb“.

Doktorská dizertační práce bude dále posuzována zejména z hlediska požadavků kladených na doktorské disertační práce v ČR a studijním a zkušebním řádem pro studium v doktorských studijních programech uskutečňovaných na Vysoké škole ekonomické v Praze.

POSOUZENÍ DISERTAČNÍ PRÁCE Z HLEDISKA SOUDOBÝCH VĚDECKÝCH POZNATKŮ

Použité vědecké metody v disertační práci jsou vhodné. Disertační práce pracuje s primárními i sekundárními daty. Primární data byla získána formou dotazníkového šetření a z osobních rozhovorů se zástupci oslovených firem. Sekundární data byla získána z odborné literatury a volně dostupných online zdrojů.

Disertační práce užívá kvalitativní i kvantitativní prvky výzkumu. Návrh faktorů pro novou metodiku nazvanou TARRQUAL vychází z metodiky pro měření kvality služeb SERVQUAL (dle Parasuraman, 1988). Nově vytvořená metodika TARRQUAL byla následně upravena na základě dat z dotazníkového šetření. Úprava proběhla za

pomoci kategoriální analýzy hlavních komponent. V práci bylo zodpovězeno pět výzkumných otázek, z nichž byly stanoveny tři hypotézy.

FORMULACE VĚDECKO-VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU

V disertační práci byly stanoveny následující cíle:

- Analyzovat rozhodovací faktory a stanovit jejich význam při volbě přepravních a zasilatelských služeb v multimodálních přepravách, a to jak s ohledem na obor, ve kterém zadavatel služeb působí, tak na délku zkušenosti zadavatele v tomto oboru. K dosažení tohoto cíle byla vytvořena nová metodika měření kvality služeb TARRQUAL.
- Identifikovat další, dosud neznámé a nepoužívané rozhodovací faktory pro výběr poskytovatele přepravních a zasilatelských služeb. Faktory byly identifikovány rovněž v rámci dotazníkového šetření.
- Na základě výstupu z dotazníkového šetření upravit metodiku TARRQUAL a na základě upravené metodiky následně navrhnout aplikaci sloužící pro hodnocení kvality služeb. Aplikace bude vhodnou součástí vnitropodnikového systému řízení vztahu se zákazníky (z angl. Customer Relationship Management, dále jen CRM).

Zvolené cíle byly nastaveny správně a vedou k vytýčenému cíli disertační práce.

METODY ZPRACOVÁNÍ A FORMÁLNÍ ASPEKTY PRÁCE

Pro disertační práci byla vybrána výzkumná metoda označená jako kvantitativní s kvalitativními prvky. Výzkum byl založen na primárních datech, které byly získány jednak dotazníkovým šetřením a hloubkovými osobními rozhovory pomocí Delfské metody. Nová metodika TARRQUAL je navržena pro měření kvality služeb. Zvolené metody práce jsou vhodné a obvyklé, podobně jako u obdobných vědeckých a výzkumných úloh.

K formální stránce disertační práce nemám výhrady. Práce je zpracována bezchybně, graficky a stylisticky precizně.

POSOUZENÍ SPLNĚNÍ VYTÝČENÝCH CÍLŮ

Vytýčené cíle byly splněny. Autorka předkládá novou metodiku pro hodnocení a měření kvality služeb TARRQUAL. Jsou předloženy zcela nové faktory pro rozšířené posuzování kvality poskytovaných služeb.

Autorce se podařily ověřit stanovené hypotézy. U první hypotézy byla nulová hypotéza o rovnosti středních hodnot na 5% hladině významnosti zamítnuta a potvrdila platnost alternativní hypotézy. Další dvě hypotézy byly potvrzeny.

V rámci obhajoby disertační práce předkládám následující otázky:

- a) Není vámi navržených 42 faktorů pro novou metodiku pro posouzení kvality služeb moc?
- b) Jak se v praxi vypořádáváte se "sdílenými náklady"?

PŮVODNÍ ŘEŠENÍ OBSAŽENÁ V PRÁCI

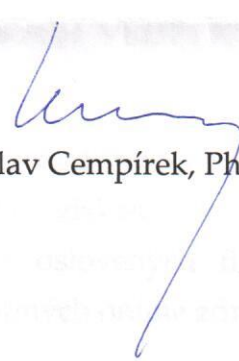
Práce překládá jedinečné řešení dosud nepublikované. Pro vytvoření nové metodiky pro měření kvality služeb TARRQUAL provedla autorka rozsáhlý dotazníkový výzkum a odborné rozhovory s využitím Delfské metody.

ZÁVĚREČNÉ ZHODNOCENÍ A VYJÁDŘENÍ K NÁVRHU NA UDĚLENÍ VĚDECKÉ HODNOSTI DOKTORA V OBORU PODNIKOVÁ EKONOMIKA A MANAGEMENT

Disertační práce přináší nové poznatky pro výběr poskytovatele přepravních a zasilatelských služeb s využitím nové metodiky měření kvality služeb TARRQUAL, která využívá 42 hodnotících faktorů.

Práci doporučuji k obhajobě před příslušnou zkušební komisí pro obhajobu disertačních prací.

Praha 21. 11. 2016


Prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.