Jméno oponenta s tituly: **Ing. Bohumil Průša, vedoucí reprezentace Hafen Hamburg Marketing , Praha**

Instituce: Hafen Hamburg Marketing e.V, Hamburg
Adresa: Prvního pluku 8a/621, CZ-186 00 Praha 8

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

Autorka sestavuje metodiku pro hodnocení kvality přepravních a zasilatelských služeb TARRQUAL, která vychází z existující metodiky SERVQUAL (Parasuraman, 1988). Tato metodika je v disertační práci následně upravována pro další použití. Autorka navrhuje systémovou aplikaci pro měření kvality přepravních a zasilatelských služeb. Ač je, vzhledem k vzrůstající konkurenci na trhu přepravních a zasilatelských služeb tato problematika velmi aktuální, nejsou známy podobné studie v rámci regionu střední a východní Evropy.

FORMULACE VĚDECKO-VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU

Autorka shrnuje vědecko-výzkumný problém do tří bodů:

- 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).

METODY ZPRACOVÁNÍ A FORMÁLNÍ ASPEKTY PRÁCE

Práce je vyváženě členěna na část teoretickou, metodologicko-výzkumnou a aplikační. Autorka charakterizuje problematiku a současnou úroveň poznání, formuluje vědecké otázky a na základě vhodně zvoleného metodického aparátu ověřuje tři stanovené hypotézy. Poté dospívá k závěrům o splnění cílů a popisuje přínosy. Disertační práce staví na solidních teoretických i praktických základech a odpovídajících odborných znalostech autorky. Odpovídající je i rozsáhlý seznam použitých zdrojů.

Hodnocení jednotlivých faktorů je provedeno na základě dotazníkového šetření mezi importními zákazníky zasilatelské společnosti Kühne+Nagel Česká republika. Dotazníkové šetření je postaveno na dobře zvoleném souboru fundovaných otázek. Autorka dosáhla relativně vysoké návratnosti dotazníků, která je vyšší, než je obvyklé u dotazníkových šetření. Dotazníkové šetření, jeho výsledky a autorčino zpracování, resp. práce s jeho výsledky mají pro disertační práci strategický význam.

POSOUZENÍ SPLNĚNÍ VYTÝČENÝCH CÍLŮ

Na základě výsledků výzkumu doktorské disertační práce se autorce podařilo zanalyzovat rozhodovací faktory a vhodně upravit metodiku pro měření kvality přepravních a zasilatelských služeb s tím, že tuto odpovídajícím způsobem propojila s přímou aplikací pro manažerskou praxi.

PŮVODNÍ ŘEŠENÍ OBSAŽENÁ V PRÁCI

Přínosy práce spatřuji jak v rovině teoretické (nastavení a následná úprava metodiky TARRQUAL), tak i v rovině praktické. Výsledky výzkumu jsou primárně aplikovatelné pro multimodální přepravy, ale autorka rovněž zmiňuje aplikovatelnost metodiky i na další obory/druhy přepravy. Tím je zajištěna obecná aplikovatelnost výzkumu.

Autorka přináší do logistické praxe nový přístup v oblasti hodnocení služeb zákazníky, a to na základě návrhu nové metodiky a návazné aplikace pro kontinuální sledování kvality přepravních a zasilatelských služeb.

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

Na základě prostudování předkládané práce a jejího výše uvedeného hodnocení se domnívám, že předložená práce splňuje nároky kladené na disertační práci. Všechny cíle vytyčené v disertaci byly splněny, výsledky práce jsou přínosem pro rozvoj logistiky jako vědní disciplíny.

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

Praha 10. 11. 2016 Ing. Bohumil Průša