

Posudek školitele na disertační práci

Školitel: Prof. Ing. Jiří Voříšek, CSc.

Doktorand: Ing. Filip Vencovský

Název práce: E-service Quality Measurement From Customers' Point of View

Práce Filipa Vencovského je zaměřena na velmi aktuální téma návrhu a řízení ICT služeb – na měření kvality e-slужeb z pohledu zákazníka. Úspěšné řešení tématu vyžaduje jednak zvládnutí teoretického základu dané problematiky a jednak zkušenosti z praxe s návrhem a řízením e-slужeb.

Teoretické základy měření kvality e-slужeb zvládl doktorand výborně. Práce o rozsahu 122 stran dobře mapuje aktuální přístupy k měření kvality e-slужeb ve světě, cituje více jak 150 pramenů, dobře definuje cíle práce i metody jejich dosažení. Navržené metody měření kvality e-slужeb pak dobře ověřuje ve třech případových studiích.

Za dílčí nedostatek práce považuji absenci návrhu využití dosažených výsledků pro zlepšování funkcionality, uživatelského rozhraní a provozního prostředí aplikace, která e-slужbu poskytuje. Tento nedostatek je ale pochopitelný, protože doktorand dosud neměl možnost získat dostatek praktických zkušeností.

Doktorand pracoval na díle velmi samostatně. Na kvalitní řešení tématu zaměřil i svoji dlouhodobou stáž na zahraniční univerzitě. Dílčí výstupy práce publikoval v řadě článků.

Z uvedených důvodů doporučuji práci Ing. Filipa Vencovského k obhajobě.

v Praze 27/2/2018



Prof. Ing. Jiří Voříšek, CSc.

školitel