

Autor práce: Ing. Filip Vencovský

Školitel: Prof. Ing. Jiří Voříšek, CSc.

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

Disertační práce Ing. Filipa Vencovského je zaměřena na hodnocení kvality elektronicky poskytovaných služeb z pohledu jejich zákazníků. Práce má především teoretický charakter, ale směřuje i k některým praktickým doporučením. Cíl práce je definován na straně 7, a to „Nalézt, jak zpětná vazba od zákazníka může ovlivnit kvalitu služby“, přičemž předmětem výzkumu jsou on-line zpětné vazby zákazníka, a to v rozlišení na strukturované a nestrukturované (schéma 1.1).

S ohledem na vysoce dynamický rozvoj e-slужeb, jak co do jejich rozsahu i struktury, lze předpokládat i jejich různorodou kvalitu a současně i různé jejich vnímání různorodými zákazníky. Řízení služeb a jejich kvality tak představuje velmi **aktuální** téma, jak teoretického výzkumu, tak i následných dopadů do podnikové praxe.

Práce má **vysokou kvalitu**, je opřena o systematický výzkum autora v dané oblasti, její další pozitiva jsou shrnuta v následujících bodech:

- Hned v úvodu práce jsou definovány klíčové otázky (Q1 – Q4), které jsou následně základem pro pochopení a rozvoj modelu hodnocení kvality služeb.
- Práce vychází z rozboru mimořádně široké a kvalitní škály literatury, která je autorem zpracována v poměrně rozsáhlých rešerších v kapitole 2 a dalších. Zdůrazňuji i kvalitní shrnutí zpracovaných zdrojů na závěr kapitoly 2 s promítnutím do základního návrhu modelu kvality služeb (schéma 2.1).
- Velmi zajímavé je pojetí „opinion mining“ v kapitole 3 opět s promítnutím do modifikace základního modelu služeb s rozlišením jednotlivých komponent a atributů služeb. Systematické vyhodnocování názorů na e-slужby se v takto komplexním a provázaném pojetí můžeme zatím obtížně setkat.
- Velmi důležitým aspektem práce je její multidisciplinární charakter. Kombinuje pohledy ekonomické, technologické i psychologické. Právě v tomto pojetí a propojení různých disciplín vidím význam práce a její evidentní přínos.
- Jednotlivé části práce a řešená témata jsou prakticky v celém průběhu formulována velmi exaktně s využitím matematického aparátu.
- V práci jsou využity osvědčené a současně progresivní přístupy pro extrakci témat z textu a měření sentimentu, např. model PLDA, Gibbs Sampling (MCMC), algoritmus SMO a další pravděpodobnostní modely, dále řada algoritmů strojového učení.
- Autor se detailně zabývá vzájemnou korelací mezi emocemi a vazbami mezi vyjádřením emocí a vnímáním kvality služby. To je z pohledu i následného praktického uplatnění jeho výzkumu velmi podstatný příspěvek ke zkvalitňování e-slужeb.

- Přístupy a modelová řešení jsou dokumentována na případových studiích s kvalitním komentářem autora.

Zřejmě by bylo možné uvést i řadu dalších pozitivních charakteristik disertační práce. V dalších bodech se pokusím formulovat několik otázek do diskuse v rámci obhajoby disertační práce:

- Bylo by dobré upřesnit, do jaké míry autor při řešení modelů, jako klíčových výstupů vycházel z uvedených publikovaných zdrojů a do jaké míry měl možnost ověřovat presentované přístupy v české, případně zahraniční praxi?
- Mohl by autor charakterizovat právě klíčové problémy řízení kvality e-služeb (ve funkcionalitě, dostupnosti, organizaci atd.), které následující modelová řešení mají řešit, nebo přispívat k jejich řešení?
- V návaznosti na předchozí otázku – uvedené případové studie pocházejí ze zahraničí. Absence obdobné případové studie z českého prostředí je dána neexistencí takové možnosti u nás, nebo jinými důvody?
- V závěrečné části na schématu 7.1 je charakterizován vztah mezi atributy služby a atributy kvality, a to na dosti obecné úrovni. Bylo by možné tento vztah doplnit nějakými konkrétními příklady.
- Má autor v plánu připravit i doporučený postup (metodiku) pro uplatnění navrhovaných modelů do praxe poskytovatelů služeb na českém, případně zahraničním trhu? Co by taková metodika měla zejména zahrnovat?
- Bylo by dobré si zodpovědět i otázku, jak navrhovaná řešení přispějí ke zvýšení reálné kvality e-služeb?

Na závěr posudku chci zdůraznit, že disertační práce Ing. Filipa Vencovského je připravena na vysoké odborné úrovni, má jasně zaměřený výzkumný charakter a zřetelný přínos. Doporučuji proto po úspěšné obhajobě udělit Ing. Vencovskému podle platných předpisů titul PhD.

V Praze, 1.3.2018

J. Pour