

Posudek disertační práce

Autor:	Jana Novotná, Ing.
Studijní program:	Ekonomika a management
Školitel:	doc. Dr. Ing. Dagmar Parmová
Oponent:	doc. Ing. Zuzana Tučková, PhD. Fakulta logistiky a krizového řízení děkanka Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Datum obhajoby:	Duben 2023

Splnění cílů práce:

Práce se věnuje problematice kvality služeb ve vytýčeném sektoru služeb, a to hlavně adaptací a využitím Českého systému kvality služeb v českém tržním prostředí. Defacto studentka hovoří o ověření účinnosti tohoto nástroje v praxi. Studentka také definovala dílčí cíl, a to zmapovat povědomí o existenci systému kvality služeb v české veřejnosti. V rámci definice cílů také vytvořila literární rešerši vztahující se k problematice kvality služeb v cestovním ruchu a analýzu současného stavu uplatnění Českého systému kvality služeb v certifikovaných organizacích. Co se týče přehledu literární rešerše, zde autorka vhodně doplnila tuto kapitolu také o aspekty behaviorální ekonomie. Zde studentka mohla doplnit také údaje o aktuálně probíhajících šetřeních kvality služeb v jiných zemích, aby mohla následně posoudit a komparovat se svými závěry. V rámci kapitoly, resp. jejího závěru chybí autorce jednoznačně vytýčený vědecký cíl práce. Autorka vhodně definovala cíl aplikační, ale vzhledem k tomu, že v práci chybí analýza podobných adaptací v jiných státech např. Evropy nebylo možné takto jednoznačně vědecký cíl práce definovat.

Otázka: Prosím interpretujte podobně zaměřené výzkumy ze zahraničí a tyto komparujte s vaším výzkumem.

Metodický postup práce

Metodicky se práce opírá o kvalitativní i kvantitativní výzkum. Byly stanoveny dvě základní hypotézy. Metodika práce je popsána na str. 50-53, nechybí zde ani uvedení zdrojů dat apod. Následně je na str. 54-62 popsán celý systém kvality služeb, tak jak je nyní užívaný v České republice a jeho stručná komparace dle vybraných kritérií se systémy využívanými v zahraničí. Tato je ale pouze popisná. Chybí např. porovnání podobných kvantitativních výzkumů v zahraničí, pro lepší porozumění výzkumu vlastního či např. pro nastavení parametrů aj. Celkově je nastavené vyhodnocení dat v kvantitativním výzkumu správně nastavené. Ovšem otázka je, zda výzkumný vzorek je správný. Tedy zda cílová skupina obecná populace ve věku 18 plus, je správná?

Otázka: Prezентуйте podobně zaměřené výzkumy a definujte jejich cílovou skupinu.

Na str. 85 je prezentován výsledek postoje respondentů k výběru ubytování podle hvězdiček v závislosti na vzdělání, graf. č. 13. Prosím vysvětlete výsledky tohoto výzkumu. Jak si

vysvětlujete, že vysokoškolsky vzdělání respondenti významně častěji k výběru ubytování využívají tzv. hvězdičky (tzn. klasifikaci ubytovacích zařízení).

Z jakého důvodu je ve vámi vybraném vzorku na str. 73 téměř 44 % respondentů se vzděláním bez maturity?

Význam pro rozvoj vědního oboru a praxi

Přínos práce spatřuji hlavně v její možné aplikovatelnosti do praxe. Je zde velmi dobře popsán Český systém kvality služeb v českém tržním prostředí, jeho výhody či nevýhody a také jak je defacto vnímán, jak na straně spotřebitele, tak také na straně nabízejícího.

Otázka: Jak je v současné době tedy zabezpečena udržitelnost systému kvality služeb v ČR? Je zde návaznost na daný existující systém kvality služeb? A to i vzhledem k vašim zjištěním, kdy obě hypotézy byly potvrzeny, tedy obyvatelé ČR vnímají, že certifikace je podstatná pro hodnocení kvality služeb a také že české podniky využívají této certifikace pro zhmotnění svých služeb.

Formální úprava práce

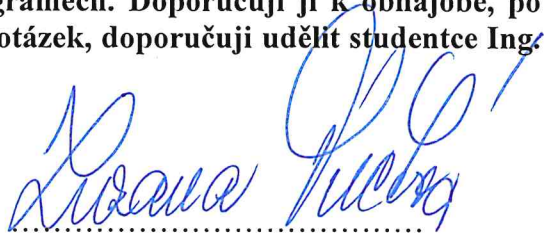
K formálním částem práce nemám žádných připomínek. Práce je zpracována správně bez formálních chyb.

Publikační činnost studenta

Publikační činnost autorky je uvedena v přiloženém životopise. Autorka publikovala 3 články v periodiku a zároveň svoji práci prezentovala na dvou českých a jedné zahraniční konferenci. z mého pohledu je publikační činnost splněna.

Závěrečné shrnutí

Závěrem je možné konstatovat, že předložená disertační práce odpovídá nárokům kladeným na práce v doktorských studijních programech. Doporučuji ji k obhajobě, po úspěšné obhajobě a zodpovězení výše uvedených otázek, doporučuji udělit studentce Ing. Janě Novotné, akademický titul Ph.D. za jménem.



Zlín, 10. dubna 2023

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.

Posudek disertační práce s názvem
Řízení kvality jako nástroj pro zajištění konkurenceschopnosti poskytovatelů služeb
v cestovním ruchu
autorky Ing. Jany Novotné

Autorka pro zpracování disertační práce zvolila velmi aktuální téma. Českým systémem kvality služeb se zabývalo jen velmi málo odborných či vědeckých článků, zmíněn byl v rámci jedné monografie a zaměřila se na něj pouze dílčím způsobem řada závěrečných prací bakalářského či magisterského studia. Základní struktura práce vychází ze standardního schématu vědecké práce, když je literární přehled prezentován ve dvou kapitolách a výsledky pak ve třech samostatných kapitolách. Celá práce je prezentována na 119 stranách včetně seznamu literatury a příloh.

Teoretický přehled se dle názvu věnuje vlivu cestovního ruchu na ekonomické systémy, spíše však v první podkapitole vnímá chování účastníků cestovního ruchu a přináší zajímavé pojednání z pohledu behaviorální ekonomie. Následuje podkapitola věnující se postavení služeb v cestovním ruchu a podstatě a pojetí kvality těchto služeb, zde autorka předkládá hodnotné zpracování většího množství pramenů, zejména se zaměřením na problematiku důvěry, důvěryhodnosti a bezpečnosti. Další kapitola pak představuje Český systém kvality služeb a pro srovnání též informaci o švýcarském a německém systému.

Formulace cíle práce drobně vzbuzuje nejistotu díky faktu, že je odlišná v úvodu kapitoly 4 a následně v podkapitole 4.1. Z úvodu kapitoly vyplývá cíl „ověření míry uplatnění Českého systému kvality služeb v praxi a následné zhodnocení této zjištěné míry uplatnění. V podkapitole 4.1 je za cíl označen výzkum Českého systému kvality služeb (dále jen ČSKS) jako nástroje řízení kvality pro zajištění konkurenceschopnosti poskytovatelů služeb v cestovním ruchu. Dílčím cílem je zmapovat, jaké povědomí mají o existenci studovaného nástroje obyvatelé České republiky, a jak jeho znalost zohledňují ve svém spotřebitelském chování. Rovněž v případě výzkumné otázky autorka nejdříve uvádí, že výzkumnou otázkou je „adaptace a využití tohoto nástroje v českém tržním prostředí. Následně je otázka představena ve znění „zda a případně v jaké míře se podniky na poli cestovního ruchu adaptovaly na Český systém kvality služeb.

Dále byly formulovány dvě hypotézy:

H1: České podniky využívají certifikace, využívají i Český systém kvality služeb a zhmotňují tím kvalitu v očích zákazníka.

H2: Obyvatelé České republiky vnímají certifikaci Českého systému kvality služeb jako podstatnou pro hodnocení kvality služeb.

Dle předložené metodiky provedla autorka analýzu tržního prostředí (která spočívala ve sběru informací s cílem získat dostatečné množství údajů o aktuálním počtu certifikovaných organizací v rámci Českého systému kvality služeb, včetně identifikace dosaženého stupně certifikace – takový sběr informací rozhodně nelze považovat za analýzu tržního prostředí). Představeným výsledkem této analýzy je skutečně počet a struktura certifikovaných subjektů.

Byl proveden kvalitativní a kvantitativní výzkum. Z textu metodiky nevyplývá, proč byla pro kvalitativní výzkum zvolena pouze ubytovací zařízení, a to konkrétně hotely spadající do kategorie 4*. Tuto informaci lze nalézt až v diskusi v rámci informace o omezeních realizovaného výzkumu (s. 99). Uvedený důvod je diskutabilní, a to i s ohledem na celkovou strukturu certifikovaných subjektů. Zvolena byla forma řízených rozhovorů, nástroje pro analýzu získaných dat nejsou indikovány. V případě kvantitativního výzkumu hovoří autorka o reprezentativním kvótním výběru (s. 52) či o reprezentativním vzorku (s. 70). Přestože dále autorka hovoří dokonce o náhodném výběru (s. 98), reprezentativnost nelze na základě poskytnutých informací posoudit. Sběr dat v rámci kvantitativního výzkumu byl technicky zajištěn společností STEM/MARK, a.s.

Kapitola Shrnutí a diskuse přináší zajímavé shrnutí analýzy sekundární dat a zejména informací zjištěných z provedených řízených rozhovorů. Diskuse uváděných zjištění a konfrontace s dostupnými literárními zdroji je velmi opatrná.

Autorka vyhodnotila stanovené hypotézy a zodpověděla výzkumnou otázku. Z vyhodnocení však vyvodila velmi obecné závěry. Autorka přitom například uvádí, že identifikovala skupiny obyvatel kteří se o kvalitu služeb zajímají, jsou ochotni vyhledávat informace a záměrně vybírat certifikované provozovny.

Z formálního hlediska je práci možno považovat spíše za standardně zpracovanou, kdy se autorka nevyvarovala některých nepřesností a drobných překlepů.

Autorka svou práci prokázala schopnost samostatné vědecké práce a empirického výzkumu. Posuzovanou práci **doporučuji ji k obhajobě**.

V průběhu obhajoby by autorka mohla zodpovědět následující dotazy:

Certifikace a recertifikace v rámci ČSKS již není od roku 2021 možná. V čem tedy autorka spatřuje možnost aktuálního využití výsledků své práce, jaká formuluje doporučení a pro koho?

Které skupiny obyvatel kvantitativní výzkum identifikoval jako významně vnímavé k certifikaci služeb a jaké marketingové podněty a nástroje by vůči těmto skupinám autorka navrhovala využít?

Jak by autorka naopak navrhovala postupovat vůči ostatním skupinám obyvatel využívajících certifikované služby?

Z tvrzení na straně 99 vyplývá, že se autorka chystá k návaznému výzkumu, ve kterém se zaměří na nový systém Q - Péče o kvalitu. Co hodlá zkoumat a jak konkrétně zohlední výsledky prezentované v disertační práci?

V Českých Budějovicích 31. března 2023



doc. Ing. Kamil Pícha, Ph.D.

Oponentský posudek

na doktorskou disertační práci „Řízení kvality jako nástroj pro zajištění konkurenceschopnosti poskytovatelů služeb v cestovním ruchu“, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta, Katedra aplikované ekonomie a ekonomiky, zpracovanou Ing. Janou Novotnou, vedoucí práce doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová.

Byla jsem požádána o vypracování oponentského posudku na výše uvedenou disertační práci. Funkce oponenta jsem se ujala velice ráda, a to jak s ohledem na zaměření disertační práce, tak i z důvodu, že jsem měla možnost účastnit se SDZ Ing. Jany Novotné a rovněž jsem vypracovávala oponentský posudek na odborný článek jmenované vycházející z připravované disertační práce. Velice ráda konstatuji, že některá drobná doporučení z mé strany, které jsem tehdy uplatnila, autorka disertační práce zohlednila. To svědčí o zodpovědném přístupu autorky, současně i o míře pokory k názorům vyslovených jinými, což u některých mladých akademických pracovníků postrádám. V další části svého posudku se zaměřím na jednotlivá, obecně platná hodnotící kritéria disertačních prací.

Aktuálnost tématu disertační práce

Zaměření disertační práce na téma řízení kvality v cestovním ruchu s cílem zajistit konkurenceschopnost poskytovatelům těchto služeb nelze označit jinak než jako velmi společensky významnou, aktuální a ekonomicky potřebnou problematiku. Covidová pandemie zasáhla odvětví cestovního ruchu velmi negativně. Následovaly energetické, zdrojové a materiální krizové stavy v důsledku válečného konfliktu, který tyto negativní dopady ještě více umocnil. Práce naplňuje beze zbytku poslání disertačních prací na VŠ, resp. reaguje na aktuální výzvy a celospolečenskou potřebu. Je prakticky zaměřena s výstupy, u kterých je předpoklad využití v podnikové praxi. V této souvislosti připojím konstatování, že pro Jihočeský region představuje cestovní ruch velmi významný zdroj příjmů, není mnoho krajů, které by současně měly tak mimořádně vhodné předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu. To jen dokumentuje skutečnost, že zaměření disertační práce naplňuje nejen celospolečenskou potřebu, ale současně řeší i reálnou regionální problematiku. Spojení těchto dvou úrovní řešení rovněž dokumentuje vhodně nastavenou strategii vedení fakulty při volbě témat disertačních prací v oblasti doktorského studia.

Splnění cílů disertační práce

Hlavním cílem disertační práce byl výzkum zaměřený na zvyšování konkurenceschopnosti v oblasti poskytování služeb v cestovním ruchu implementací Českého systému kvality služeb. Autorka řešila výzkumnou otázku spočívající v míře této adaptace v českém tržním prostředí. Analyzováno bylo, v jaké míře podniky působící v cestovním ruchu implementovaly tento systém do svého podnikového chování nebo zda se tímto systémem nezabývaly. V této návaznosti byly stanoveny dvě hypotézy. První z nich předpokládá, že České podniky využívají Český systém kvality služeb, což se projevuje i ve vnímání zákazníků, druhá stanovuje, že obyvatelé České republiky oceňují implementaci tohoto systému.

Na základě prostudování výstupů a závěrů z kvantitativního i kvalitativního výzkumu a v souladu s obsahem kapitol 8 (Shrnutí a diskuse) a 9 (Závěr) konstatuji, že cíle disertační práce byly splněny a vymezené hypotézy v obou případech potvrzeny.

Postup řešení problému a metody zpracování

Kombinace kvalitativního (případová studie a řízené rozhovory) a kvantitativního výzkumu (dotazníkové šetření a obsahová analýza) považuji s ohledem na řešenou problematiku za vhodně zvolený postup. Navazující využití deskripce a komparace svědčí o systémovém a logickém přístupu autorky práce. Získaná data autorka analyzovala prostřednictvím statistického testování s využitím klasifikačního stromu a algoritmu CHAID Chi-Squared Automatic Interaction Detection v rámci statistického softwaru Statistical Package for the Social Sciences. Autorka tím prokázala znalost výzkumných metod a odpovídajících statistických analýz.

Význam disertační práce pro praxi a pro rozvoj vědního oboru

Disertační práce vykazuje silný akcent na využitelnost získaných výsledků v uživatelské praxi, tedy v oblasti cestovního ruchu. Mé konstatování je platné i přes skutečnost, že Český systém kvality služeb, resp. certifikace v samotném systému ČSKS již v současnosti neexistuje. V roce 2023 končí platnost certifikátů organizací vydaných v průběhu roku 2020. Autorka správně uvádí, že od roku 2022 začíná fungovat v České republice nový systém kvality s názvem „Q – Péče o kvalitu“. Poznatky získané autorkou lze uplatnit přirozeně i v nově certifikovaném systému kvality. Mám znalost o studijních programech školícího pracoviště a jsem přesvědčena, že řešení samotné i prezentované výstupy mohou být využity v řadě zabezpečovaných předmětů.

Formální úprava disertační práce a její jazyková úroveň

Předložená disertační práce je napsána v souladu s formálními požadavky kladenými na tento druh prací. Nevykazuje průkazné nedostatky a v souhrnu lze konstatovat, že i tato hodnotící stránka (úprava, přehlednost, citovanost, identifikace obrázků, grafů, tabulek apod.) je naplněna. Provedla jsem výběrovou kontrolu citací se zpracovanou literární rešerší, nebyl zaznamenán rozpor, text je napsán bez gramatických chyb a nepřesností, oceňuji používání odborné terminologie, která v této problematice není dosud plně sjednocena.

K disertační práci mám následující připomínky, dotazy a poznámky

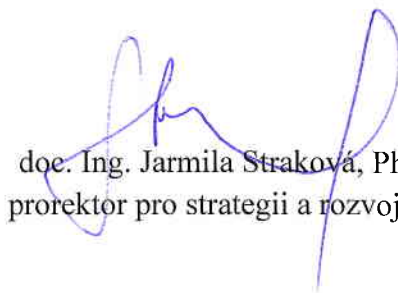
1. První dotaz se týká značky Q – Péče o kvalitu, která navazuje na Český systém kvality služeb, který představoval systémové řízení kvality služeb v České republice. Na jakých pilířích tato nová značka stojí? K čemu se držitelé značky Q zavazují a na jaký časový úsek je značka udělována?
2. Na str. 45 a dále je provedena analýza vybraných hotelů z pohledu oficiální klasifikace ubytovacích zařízení ČR – Hotelstars (HS), kde hotely zde zapojené garantují stejný rozsah služeb a vybavení napříč 20 ti evropskými zeměmi. Má autorka povědomí, kde toto společenství vzniklo? Jaká je doba trvání tohoto uskupení a jaký je vztah institucí EU k tomuto sdružení?
3. V rámci kapitoly 7.2. str. 75 a dále jsou uvedeny výstupy zaměřené na znalost značky ČSKS. Přes více jak 50 % respondentů uvádí, že tuto značku při výběru provozovny nevyužívá, převážně využívají vlastní poznatky či doporučení známých (str. 76), obdobně je tomu u HS. Jaká opatření by navrhovala řešitelka, aby se povědomí o značce Q u obyvatel zvýšilo včetně zahraničních turistů?
4. Požádala bych autorku o stručnou charakteristiku dopadů covidové pandemie a následných krizových stavů (energetických, materiálových, válečných událostí na Ukrajině) na další vývoj rozvoje cestovního ruchu v kontextu kvality poskytovaných služeb?

Závěrečné hodnocení

Po prostudování a komplexním posouzení předložené disertační práce „Řízení kvality jako nástroj pro zajištění konkurenceschopnosti poskytovatelů služeb v cestovním ruchu“, zpracované Ing. Janou Novotnou konstatuji naplnění požadavků a kritérií kladené na tento druh prací. Autorka prokázala požadovaný stupeň teoretických znalostí i analyticko-syntetické dovednosti v oblasti řešené problematiky s cílením na využití výstupů v uživatelské praxi, v tomto případě v oblasti cestovního ruchu.

V souladu s výše uvedenými skutečnostmi doporučuji předloženou práci předložit k závěrečné obhajobě a po jejím úspěšném obhájení udělit jmenované vědecko-akademickou hodnost „Philosophiae doktor – Ph.D.“ v příslušném oboru.

V Českých Budějovicích 27. března


doc. Ing. Jarmila Straková, Ph.D.
prorektor pro strategii a rozvoj VŠTE