



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Zápis z obhajoby doktorské disertační
práce Ing. Jany Novotné konané dne
19. dubna 2023**

**Téma disertační práce: Řízení kvality
jako nástroj pro zajištění
konkurenceschopnosti poskytovatelů
služeb v cestovním ruchu**

Přítomni:

Přítomni: (bez titulů): Tučková, Rolínek, Faltová Leitmanová, Straková, Mrkvička, Pícha, Vaněček

Přítomni online (bez titulů): Kapsdorferová, Gurčík

Omluveni: (bez titulů):

Složení komise:

Předseda:	doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D. – FME, UTB ve Zlíně
Místopředseda:	doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D. – EF JU v Č. Budějovicích
Členové:	doc. Ing. Ivana Faltová Leitmanová, CSc. – EF JU v Č. Budějovicích
	doc. Ing. Jarmila Straková, Ph.D. – VŠTE v Č. Budějovicích
	prof. RNDr. Tomáš Mrkvička, Ph.D. – EF JU v Č. Budějovicích
	doc. Ing. Kamil Pícha, Ph.D. – EF JU v Č. Budějovicích
	prof. Ing. Lubomír Gurčík, CSc. – EF JU v Č. Budějovicích
	prof. Ing. Drahoš Vaněček, CSc. – EF JU v Č. Budějovicích
	prof. Ing. Zuzana Kapsdorferová, Ph.D. – FEM SPU v Nitře
Oponenti:	doc. Ing. Kamil Pícha, Ph.D. – EF JU v Č. Budějovicích
	doc. Ing. Jarmila Straková, Ph.D. – VŠTE v Č. Budějovicích
	doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D. – FME, UTB ve Zlíně

Školitel:	doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová – EF JU v Č. Budějovicích
------------------	--

Veřejné zasedání:

- 1) Zahájení;
 - a) Přivítání členů komise, oponentů, školitele, uchazeče, hostů;
 - b) Konstatování, že kandidát splňuje podmínky;
- 2) Předsedkyně sdělila název disertační práce;
- 3) Předsedkyně seznámila s publikační činností;
- 4) Předsedkyně seznámila s posudky;
- 5) Předsedkyně požádala členy komise o zahájení zkoušky zaměřené na ověření aplikace poznatků a problematiky související s tématem disertační práce.

Otázky a doporučení oponentů disertační práce:

doc. Ing. Kamil Pícha, Ph.D.

- 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?

doc. Ing. Jarmila Straková, Ph.D.

- 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?



**Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics**

**Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice**

**Zápis z obhajoby doktorské disertační
práce Ing. Jany Novotné konané dne
19. dubna 2023**

**Téma disertační práce: Řízení kvality
jako nástroj pro zajištění
konkurenceschopnosti poskytovatelů
služeb v cestovním ruchu**

- 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?
- 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?
- 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?

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.

- Jak je v současné době 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 zhodnocení svých služeb.

Otevřená vědecká rozprava:

prof. Ing. Zuzana Kapsdorferová, Ph.D.

- Jakým největším problémům čelí organizace při implementování certifikace?
- Jak je zde zachována nezávislost? Pokud se žádá o certifikaci přes nějakou zprostředkující agenturu, je možné, že se udělení certifikace dá nějak ovlivnit?

prof. Ing. Lubomír Gurčík, CSc.

- Jaký je přínos českého systému hodnocení kvality oproti kategorizaci?
- Jsou sladěné předpisy, které umožňují udělení certifikace se zákonem?
- Velké podniky certifikaci nepotřebují. Jaká je udržitelnost tohoto systému?
- Jak zvýšit účinnost kvality v rámci certifikace?

prof. Ing. Drahoš Vaněček, CSc.

- Co je čemu nadřazené – udržitelnost x kvalita?

doc. Ing. Ivana Faltová Leitmanová, CSc.

- Jaké aspekty kvality jsou v české, německé, švýcarské certifikaci? Je to všude vnímáno stejně?
- Liší se to od sebe v těchto zemích? Jaké jsou nároky na danou certifikaci?

doc. Ing. Kamil Pícha, Ph.D.

- Německý systém certifikace je postaven na švýcarském. Doporučení vycházejí ze zavedené značky kvality.

doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.

- Nebylo by efektivnější vycházet z ISO norem?
- Je vhodné v této souvislosti zavádět brand?

Neveřejné zasedání:

Uchazečka byla vyzvána k odchodu, zůstali pouze oponenti, školitelka a členové komise.
Byl zhodnocen průběh a výsledek obhajoby.



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Zápis z obhajoby doktorské disertační
práce Ing. Jany Novotné konané dne
19. dubna 2023**

**Téma disertační práce: Řízení kvality
jako nástroj pro zajištění
konkurenceschopnosti poskytovatelů
služeb v cestovním ruchu**

Usnesení:

Celkové hodnocení práce:

Autorka na základě skutečností prokázala teoretické i praktické znalosti odpovídající požadavkům absolventa doktorského studia.

- Předsedkyně oznámila uchazečce výsledek o **udělení** vědeckého titulu.
- Uchazečka poděkovala a vzala na vědomí.

**Zhodnocení k obhajobě disertační práce s názvem
„Řízení kvality jako nástroj pro zajištění konkurenceschopnosti poskytovatelů služeb v cestovním
ruchu“**

studentky Ing. Jany Novotné:

Posuzovaná disertační práce Ing. Jany Novotné splňuje předpoklady pro úspěšnou obhajobu.

Komise se shodla na udělení titulu „doktor“, ve zkratce Ph.D., uváděné za jménem.

Zápis vyhotovil a verifikoval:

Zápis vyhotovila:	Ing. Markéta Matějčková	Zápis verifikoval:	doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
Dne:	19. 4. 2023	Dne:	19. 4. 2023
Podpis:		Podpis:	