

## Oponentský posudek doktorské disertační práce

**Téma disertační práce:** *Řízení spokojenosti zájmových skupin s kvalitou služeb vysokých škol*

**Autorka práce:** Ing. David Schüller

Disertační práce obsahuje 165 stran textu a 13 stran příloh.

### 1. Úvod

Disertant se ve své disertační práci zabývá aktuálním tématem současnosti, kterým je spokojenost zájmových skupin s kvalitou služeb na vysokých školách. Téma je v současné době vysoce aktuální. Autor využil teorii stakeholders z podnikové praxe a aplikoval ji na prostředí vysokých škol. Zde se však naskýtá několik otázek, týkajících se relevance tématu: **např. v čem se výsledky výzkumů autora liší oproti výsledkům výzkumů týkajících se podniků v oblasti spokojenosti zákazníků a teorie stakeholders? Jedná se v případě autorových výstupů o vědecký posun v oblasti teorie stakeholders? Jde v případě řízení spokojenosti u zájmových skupin u universit o nové poznatky posouvající vědní obor kupředu?**

Celá disertační práce je rozdělena do 6 základních kapitol.

V první kapitole autor vymezil problém řešený v disertační práci. Zde autor též vymezil dva hlavní cíle disertační práce, které distribuoval do čtyř dílčích cílů. Dva hlavní cíle spolu jakoby nesouvisí, resp. Druhý cíl je dílčím cílem, který vychází z cíle hlavního. ***V práci by bylo třeba jasně vymezit postavení zájmové skupiny studenti ve vztahu k dalším zájmovým skupinám.*** Naskýtá se tak otázka: ***zda metodika měření spokojenosti studentů je plně funkční i pro ostatní zájmové skupiny, např. akademičtí pracovníci nebo absolventi, či zájemci o studium?*** První dva dílčí cíle považuji za relevantní. Dílčí cíle č. 3 a 4., se však týkají pouze části navrhovaného modelu řízení spokojenosti. ***Vysvětlete tedy genezi návrhu těchto dílčích cílů? Nechybí pak v dílčích cílech cíle, týkající se řízení, tedy z modelu na str. 151 část nazvaná vzájemné ovlivňování?*** Zde jsou stanoveny též dvě základní hypotézy pro výzkumnou část disertační práce. Vytčené cíle disertační práce považuji i s výhradami za adekvátní pro disertační práci.

V kapitole 2. autor uvádí metody a techniky zpracování disertační práce. Tato část je dostatečně podložena citacemi příslušné literatury, ze které autor při stanovení metodologie vycházel. Celá metodologická část disertační práce je adekvátní současnému metodologickému aparátu používanému v podnikatelském výzkumu. ***Přístup metodologické***

*triangulace však zahrnuje mimo kvalitativního a kvantitativního přístupu i pilotní studii. To je v obr. 1. Str. 35 myslně zobrazeno.*

V kapitole 3. pak podává autor analýzu současného stavu řešené problematiky. Je zde vymezen jak teoretický přístup k hodnocení kvality, tak stakeholder teorie. Tuto kapitolu považuji za velmi důležitou. Tato kapitola je zpracována kvalitně. *Je však ke škodě celé věci, že autor nešel ve svém bádání dále a nepokusil se mimo modelu řízení spokojenosti zájmových skupin pojmout univerzitu i jako podnikatelský subjekt a nestanovil např. koncepci úspěchu univerzity, tak jak má uvedeno na obr. 4., str. 52.*

Nejdůležitější částí celé disertační práce jsou řešení a výsledky disertační práce podané v kapitole 4. Jsem ochoten akceptovat stanovení 17. základních zájmových skupin uvedených na str. 82. Autor též hodnotí důležitost každé zájmové skupiny a sestavuje tak pořadí důležitosti těchto zájmových skupin s příslušnou váhou. Rozdělení zájmových skupin do tří oblastí na str. 81 je pro mne však nelogické. Není zde dostatečně podepřeno zdůvodnění výběru těchto tří skupin. Vysoké školy jsou postaveny na čtyřech pilířích: vzdělání, věda výzkum, spolupráce s praxí a zahraniční spolupráce. **Proč byly tedy stanoveny výše uvedené tři skupiny? Skupina prostory a technika stejně zahrnuje podniky?** Cením si kvalitní charakteristiky výzkumného vzorku včetně testování hypotéz. K tvorbě dotazníku nemám žádné zásadní připomínky. V druhé půlce této kapitoly disertant diskutuje výsledky výzkumu. Tato diskuse je kvalitní. V této kapitole zpracoval autor návrh modelu řízení spokojenosti zájmových skupin. Považuji tento postup za dostatečný a přínosný pro univerzitní praxi. Je zde jasná relevance mezi analytickou a syntetickou částí.

Kapitolou 6. je závěr, kde autor shrnul celou disertační práci a podává přínosy pro vědu, praxi i pedagogiku.

Za klad celé disertační práce považuji souhrn literatury uvedený v závěru disertační práce. Je dostatečný a kvalitní.

K celé struktuře disertační práce nemám zásadní připomínky. Domnívám se, že struktura disertační práce odpovídá standardu struktury disertačních prací na FP VUT v Brně i na ostatních univerzitách v ČR. Práce je na dobré formální a grafické úrovni. Na základě výše řečeného se domnívám, i přes výše zmíněné připomínky, že disertant prací naplnil cíle disertační práce a rozvinul je do velmi zajímavých návrhů, které jistě najdou na univerzitách uplatnění. **Doporučuji, aby disertant reagoval u obhajoby na připomínky uvedené v textu.**

## **2. Celkové hodnocení**

Pro celkové hodnocení kvality disertační práce byla použita kritéria pro hodnocení disertačních prací běžně používaná na západních univerzitách a v ČR např. na Vysoké škole ekonomické v Praze. Kritéria a hodnocení disertační práce je uvedeno v následující tabulce:

P.č.	Kriteria hodnocení	Nepřijatelné			Průměrné/dobré				Výborné			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Vědecký význam, přínos práce, novost myšlenek a metod					X						
2.	Aktuálnost a smysluplnost cíle práce						X					
3.	Zmapování stavu zkoumané oblasti na základě světové i tuzemské literatury, analýza stavu (silné a slabé stránky vzhledem k současným požadavkům na řešenou problematiku)							X				
4.	Praktický význam (aplikovatelnost výsledků práce)						X					
5.	Vymezení zkoumané oblasti							X				
6.	Vymezení cíle práce					X						
7.	Metodika dosažení stanoveného cíle							X				
8.	Definice používaných pojmů					X						
9.	Struktura textu a jasnost vyjadřování						X					
10.	Formální úroveň práce							X				

Jak je z výše uvedené tabulky hodnocení zřejmé, jedná se o **dobrou** disertační práci.

### 3. Detailní připomínky a dotazy

K jednotlivým kapitolám jsou podány připomínky a dotazy přímo výše v textu.

### 4. Závěr

Práce má jasně definované hypotézy i cíle. Metodika průzkumu byla navržena dobře. Realizace výzkumů jasně dokazují schopnost autora samostatně vědecky pracovat. Výsledky práce jsou významné jak pro teorii, tak i pro praxi.

Protože práce splňuje požadavky kladené na disertační práci a cíl práce byl splněn, s respektováním výše uvedených připomínek,

*doporučuji práci přijmout*

a po event. úspěšné obhajobě udělit Ing. Davidu Schüllerovi titul doktor filosofie, ve zkratce PhD.

V Brně 10. 6. 2012

prof. Ing. Vojtěch Koráb, Dr., MBA