

# ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta strojní

Katedra průmyslového inženýrství a managementu

prof. Ing. Lilia Dvořáková, CSc.

## HODNOCENÍ ŠKOLITELE

Školitel: **prof. Ing. Lilia Dvořáková, CSc.**

Doktorand: **Ing. Olga Faltejsková**

Téma disertační práce:

**Model výkonnosti podniku automobilového průmyslu v kontextu  
zákaznické spokojenosti**

**Business Performance Model of the Automotive Industry Company in the  
Context of Customer Satisfaction**

Ing. Olga Faltejsková přistupovala aktivně a odpovědně k plnění úkolů a veškerým činnostem v rámci doktorského studia v kombinované formě. V průběhu studia se zaměřila na výzkum a vývoj v oblasti problematiky měření a řízení podnikové výkonnosti průmyslového podniku se specifickým zaměřením na integraci finančních a nefinančních metod, nástrojů a ukazatelů a jejich využití při řízení výkonnosti průmyslového podniku v podmínkách 21. století.

Tematické zaměření její disertační práce je aktuální a je vyvoláno novým paradigmatem 21. století v teorii a praxi podnikového řízení – Nutnost změny a přehodnocení chování průmyslového podniku v tržní ekonomice – změna tradičních výrobních, ekonomických, spotřebních a společenských vzorců. V průběhu doktorského studia úspěšně prezentovala a publikovala výsledky výzkumu v České republice a v zahraničí. Aktivity a výsledky jejího působení měly pozitivní ohlasy s výborným hodnocením výsledků její výzkumné činnosti.

V oblasti výzkumné a vývojové se doktorandka zabývala problematikou rozvoje, integrace a aplikace konceptu Net Promoter Score a konceptu výkonnosti orientovaného na zákazníka do systému měření a řízení výkonnosti průmyslového podniku v kontextu prohlubující se globalizace, zkracování životního cyklu produktu a individualizace produktu podle přání zákazníka.

Předkládaná disertační práce k obhajobě je zaměřena na výzkum, vývoj a integraci těchto konceptů do systému měření a řízení výkonnosti průmyslového podniku na podkladě interdisciplinárního a holistického přístupu k řízení výkonnosti podniku automobilového průmyslu.

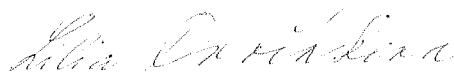
Hlavním výsledkem a teoretickým přínosem její disertační práce je inovativní návrh modelu výkonnosti podniku automobilového průmyslu v kontextu zákaznické spokojenosti. Dalším inovativním teoretickým přínosem její disertační práce je integrace měření spokojenosti a loajality zákazníka do systému měření a řízení výkonnosti v průmyslovém podniku.

Neméně významným přínosem práce je situační analýza trhu automobilového průmyslu České republiky ve strategickém kontextu, analýza a hodnocení dodavatelsko-odběratelských vztahů na trhu B2B, kritická analýza a hodnocení podnikové výkonnosti na bázi ekonomické přidané hodnoty a integrace zákaznické zkušenosti do řízení podnikové výkonnosti. Provedeným kvantitativním a kvalitativním výzkumem byly potvrzeny formulované hypotézy disertační práce.

Přínosem pro podnikovou praxi jsou komplexní informace o moderních metodách a nástrojích měření a řízení výkonnosti průmyslového podniku v podmínkách 21. století v kontextu zákaznické spokojenosti. Simulační model výkonnosti podniku automobilového průmyslu v řetězci dodavatel – výrobce – prodejce demonstruje citlivost změny Net Promoter Score na hodnotu ekonomické přidané hodnoty a významnost řízení těchto vztahů v oblasti výkonnosti průmyslového podniku.

Celková koncepce, obsah a výsledky disertační práce, zahraniční a domácí publikační činnost a výsledky práce Ing. Olgy Faltejskové v doktorském studiu v oboru Průmyslové inženýrství a management prokazují schopnost samostatné koncepční výzkumné a vývojové práce doktorandky a její dovednost tvůrčí aplikace teoretických znalostí a výsledků výzkumu a vývoje do podnikové praxe.

V Plzni dne 19. ledna 2016



prof. Ing. Lilia Dvořáková, CSc.  
školitelka