



MASARYKOVA UNIVERZITA
EKONOMICKO-SPRÁVNÍ FAKULTA

ŘÍZENÍ KVALITY A KONKURENCESCHOPNOST PODNIKU

Doc. Ing. Petr Suchánek, PhD.

Cíl

- Na základě analýzy jednotlivých veličin a jejich vzájemných vztahů vytvořit komplexní model konkurenceschopného podniku
- Výkonnost podniku je vyjadřována pomocí finančních ukazatelů (především ROA a ROE)
- Konkurenceschopnost je vlastnost, která podniku dovoluje uspět v soutěži s jinými podnikatelskými subjekty
- Kvalita je definována jako stupeň splnění požadavků (zákazníka) souborem inherentních znaků
- Spokojenost zákazníka lze chápat jako výsledek subjektivního procesu, kdy zákazník porovnává své představy s vnímanou realitou

Metodika

Dotazník

Vždy dva dotazníky. První je zaměřený na výzkum kvality podniku (včetně sběru finančních dat). Druhý je zaměřený na výzkum spokojenosti zákazníků zkoumaných podniků. Po obsahové stránce spolu oba dotazníky z části korespondují, aby bylo možné zjistit případné odchylky výsledků hodnocení obou skupin respondentů.

Statistické metody

- vyhodnocení výsledků se provádí s využitím nástrojů deskriptivní statistiky
- testování se provádí na hladině významnosti $p=95\%$ (pomocí t-testu a chí-kvadrát-testu)
- testujeme normalitu rozdělení
- využíváme shlukovou analýzu a faktorovou analýzu

Charakteristika výzkumných vzorků

Vzorek podniků

- potravinářský průmysl (podniky, které vyrábí potravinářské produkty denní potřeby)
- v letošním roce cca **90 podniků**

Vzorek zákazníků podniků

- jediným kritériem výběru je znalost některého z produktů zkoumaných podniků, přičemž očekáváme cca 5 tis. správně a kompletně vyplněných dotazníků (zatím jich je cca **4 tis.**)

■ Model konkurenceschopného podniku (poslední verze)

