

OBSAH

ÚVOD	8
1. TEORETICKÉ VYMEZENÍ ZKOUMANÉ PROBLEMATIKY A ZÁKLADNÍCH POJMŮ.....	9
1.1 KVALITA, JEJÍ VNÍMÁNÍ A SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA.....	9
1.2 ŘÍZENÍ A MĚŘENÍ KVALITY.....	10
1.3 ŘÍZENÍ NÁKLADŮ KVALITY	13
1.4 KONKURENCESCHOPNOST.....	14
1.5 DEFINICE KONKURENCESCHOPNOSTI	15
1.5.1 Modely konkurenceschopnosti.....	19
1.5.2 Měření konkurenceschopnosti.....	21
1.6 VÝKONNOST PODNIKŮ	22
1.7 MODEL VLIVU SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ NA VÝKONNOST PODNIKU.....	25
2. VÝZKUMNÉ METODY, METODIKA VÝZKUMU A ZKOUMANÝ SOUBOR	28
2.1 ZKOUMANÝ SOUBOR.....	28
2.1.1 Charakteristika souboru výzkumu vztahu kvality, výkonnosti a spokojenosti zákazníků	28
2.1.2 Charakteristika souboru výzkumu řízení kvality a řízení nákladů kvality	30
2.2 METODA SBĚRU DAT.....	33
2.2.1 Dotazník výzkumu vztahu kvality, výkonnosti a spokojenosti zákazníků	34
2.2.2 Dotazník výzkumu řízení kvality a řízení nákladů kvality.....	35
2.3 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	36
2.3.1 Zpracování dat výzkumu kvality a výkonnosti podniku a spokojenosti zákazníka.....	36
2.3.2 Zpracování dat výzkumu řízení kvality a řízení nákladů kvality.....	37
2.4 METODA FINANČNÍ ANALÝZY (POMĚROVÉ UKAZATELE).....	37
2.4.1 Finanční analýza ve výzkumu kvality a výkonnosti podniku a spokojenosti zákazníka	37
2.4.2 Finanční analýza ve výzkumu řízení kvality a řízení nákladů kvality.....	38
2.5 STATISTICKÉ METODY.....	40

2.5.1	Statistické metody ve výzkumu vztahu kvality, výkonnosti a spokojenosti zákazníků	41
2.5.1.1	<i>Dvouvýběrový t-test</i>	41
2.5.1.2	<i>Dvouvýběrový Wilcoxonův test</i>	41
2.5.1.3	χ^2 test	42
2.5.1.4	<i>Test o významnosti Pearsonova korelačního koeficientu</i>	42
2.5.1.5	<i>Test o významnosti Spearmanova korelačního koeficientu</i>	43
2.5.1.6	<i>Test o shodě Spearmanových koeficientů</i>	43
2.5.1.7	<i>Shluková analýza</i>	43
2.5.1.8	<i>Diskriminační analýza</i>	44
2.5.2	Statistické metody ve výzkumu řízení kvality a řízení nákladů kvality	44
3.	VÝSLEDKY VÝZKUMU KVALITY, VÝKONNOSTI A KONKURENCESCHOPNOSTI PODNIKŮ	47
3.1	ANALÝZA KVALITY A VÝKONNOSTI PODNIKŮ	47
3.1.1	Dílčí analýza výkonnosti podniků	47
3.1.2	Dílčí analýza kvality podniků	49
3.1.2.1	<i>Analýza jednotlivých dílčích proměnných kvality</i>	49
3.1.2.2	<i>Párové analýzy v rámci zkoumání kvality podniku</i>	50
3.1.3	Doplňková charakteristika podniků	52
3.1.3.1	<i>Oblast řízení kvality</i>	52
3.1.4	Oblast konkurenceschopnosti	55
3.1.5	Oblast vztahů se zákazníky	59
3.1.6	Diskuse	60
3.2	DÍLČÍ ANALÝZA SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ	62
3.2.1	Výsledky testování modelu	66
3.2.2	Diskuse	70
3.3	KOMPLEXNÍ ANALÝZA KVALITY A VÝKONNOSTI PODNIKU VE VZTAHU KE SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA	73
3.3.1	Výsledky	73
3.3.2	Diskuse	78
4.	VÝSLEDKY VÝZKUMU ŘÍZENÍ KVALITY A ŘÍZENÍ NÁKLADŮ KVALITY	80
4.1	VÝSLEDKY	80
4.1.1	ISO 9001	80
4.1.2	Další certifikáty	82
4.1.3	Náklady kvality	85
4.1.4	Další manažerské koncepty	88

4.1.5	Diskuse a závěr.....	90
4.2	KOMPARACE S PŘEDCHOZÍMI VÝZKUMY	93
4.2.1	Výzkum 2010	95
4.2.2	Výzkum 2011	97
4.2.3	Výzkum 2012	100
4.2.4	Výzkum 2013	102
4.2.5	Komparace výzkumů 2010–2013	104
4.2.6	Diskuse	108
4.2.7	Dílčí závěr	113
5.	DISKUSE A SYNTÉZA VÝSLEDKŮ	114
	ZÁVĚR	118
	SUMMARY	119
	LITERATURA.....	120
	PŘÍLOHY	127