

OBSAH

ÚVOD	7
1 HODNOTA A TVORBA HODNOTY V KONTEXTU ŘÍZENÍ PODNIKŮ.....	12
Hodnota a tvorba hodnoty v podmínkách udržitelného podnikání.....	12
2 ZPĚTNÉ TOKY	19
2.1 Definice a vymezení zpětných toků a hodnota	19
2.2 Důvody vzniku zpětných toků a hodnota.....	32
2.3 Hybné síly řízení zpětných toků a tvorba hodnoty	37
2.4 Bariéry řízení zpětných toků a tvorba hodnoty	45
2.5 Způsoby nakládání se zpětnými toky a znovuzískávání a tvorba hodnoty...	50
2.6 Řízení zpětných toků, zdroje a tvorba hodnoty	56
2.7 Politika a strategické řízení zpětných toků	63
2.8 Zpětné toky jako zpětná vazba (feedback) a tvorba hodnoty.....	73
2.9 Zpětné toky, měření výkonnosti a tvorba hodnoty	77
3 METODIKA	82
3.1 Výběr vzorku.....	84
3.2 Hypotézy a dotazník	87
4 VÝSLEDKY EMPIRICKÉHO VÝZKUMU	94
4.1 Faktory – důvody vzniku zpětných toků	97
4.2 Měření nákladů na zpětné toky	99
4.3 Důvody zájmu o řízení zpětných toků – hodnoty.....	102
4.4 Bariéry řízení zpětných toků	103
4.5 Znalost řízení zpětných toků a úroveň znalostního managementu.....	105
4.6 Formalizace řízení zpětných toků	107
4.7 Organizace řízení zpětných toků	107
4.8 Interní integrace a koordinace.....	107
4.9 Řízení zpětných toků a podpora informačními systémy (IS) a informačními a komunikačními technologiemi (ICT).....	108

4.10	Systémy řízení kvality nebo environmentu	109
4.11	Hodnota v řízení zpětných toků	110
4.12	Ziskovost podniků a mechanismy a faktory řízení zpětných toků	113
DISKUZE A OMEZENÍ VÝZKUMU		116
ZÁVĚR		119
SUMMARY		121
LITERATURA.....		125
PŘÍLOHA Č. 1: DOTAZNÍK		154
PŘÍLOHA Č. 2: TABULKA ZISKOVOST PODNIKŮ A FAKTORY – DŮVODY VZNIKU ZPĚTNÝCH TOKŮ		162
PŘÍLOHA Č. 3: TABULKA ZISKOVOST PODNIKŮ A DŮVODY ZÁJMU O ŘÍZENÍ ZPĚTNÝCH TOKŮ – DRUHY HODNOTY		163