

Obsah

1 Úvod.	7
2 Literární rešerše	9
2.1 Výkonnost podniku.	9
2.2 Spokojenost zákazníka	12
2.3 Kvalita a řízení kvality.	16
2.4 Zpětné toky	21
2.5 Znalosti a znalostní management.	23
2.6 Inovace a řízení inovací	26
3 Metodologie	31
3.1 Dotazník	31
3.2 Statistické metody	31
3.3 Zkoumané faktory a veličiny	32
3.3.1 Výkonnost podniku.	32
3.3.2 Spokojenost zákazníka	33
3.3.3 Kvalita a řízení kvality.	37
3.3.4 Zpětné toky	38
3.3.5 Znalosti a znalostní management.	39
3.3.6 Inovace a řízení inovací	40
3.4 Konceptuální model	40
3.5 Výzkumný vzorek.	42
4 Výsledky	45
4.1 Výkonnost podniku.	45
4.2 Spokojenost zákazníka	51
4.3 Kvalita a řízení kvality.	56
4.4 Zpětné toky	58
4.5 Znalosti a znalostní management	63
4.6 Inovace a řízení inovací	66

4.7 Modely výkonnosti	69
4.7.1 Model výkonnosti vycházející z ROA ve vztahu k průměru odvětví	69
4.7.2 Model výkonnosti vycházející z růstu ROA	72
4.7.3 Model výkonnosti vycházející ze ziskovosti ve srovnání s konkurencí	76
4.7.4 Model výkonnosti vycházející ze ziskovosti ve srovnání s předchozím obdobím.	79
5 Diskuse	85
6 Závěr	91
Shrnutí.	93
Summary.	95
Použitá literatura	97
Přílohy	113
Dotazník	113
Základní analýza celkového datového souboru	125