

## **Přístup managementu k redukci zpětných toků ve vazbě na spokojenost zákazníků a neustálé zlepšování (reg. č. 16-16260S)**

Stávající podnikatelské modely jsou zaměřené zejména na podporu růstu spotřeby, založené na snaze o snižování nákladů na vstupy, produkci a distribuci. Takovéto modely vedou jednak k neefektivnímu využívání zdrojů z celospolečenského hlediska a taktéž k nárůstu objemu zpětných toků včetně objemu odpadů. Růst objemu zpětných toků má negativní dopad jak na výkonnost podniků v dodavatelském řetězci, tak na životní prostředí, a to i přes úsilí manažerů podniků deklarované v podobě zájmu o spokojenost svých zákazníků a realizované prostřednictvím procesů řízení kvality. Jedním z důvodů této situace je informační asymetrie a úroveň znalostního managementu. Výzkum by měl přispět k poznání manažerských praktik, které přispívají k minimalizaci zpětných toků vznikajících u konečných spotřebitelů, prostřednictvím využívání potenciálu zpětné vazby v rámci procesů zjišťování spokojenosti spotřebitelů ze strany výrobců produktů, a které vedou k inovaci produktů.

**Cílem projektu je** přispět ke stávajícím poznatkům o úrovni a charakteru řízení kvality a znalostí v podnicích jako funkcí, které mají přímý dopad na potenciální eliminaci a redukci zpětných toků, a to prostřednictvím implementace zpětné vazby od spotřebitelů do procesů neustálého zlepšování.

**Navrhovatel projektu:** doc. Ing. Radoslav Škapa, Ph.D.

**Období řešení projektu:** 1. 1. 2016 - 31. 12. 2018

**Rozpočet projektu:** 2 316 000 Kč