

# OBSAH

|   |           |
|---|-----------|
| ÚVOD .....  | 7         |
| <b>1 HODNOTA A TVORBA HODNOTY V KONTEXTU<br/>ŘÍZENÍ PODNIKŮ.....</b>  | <b>12</b> |
| Hodnota a tvorba hodnoty v podmínkách udržitelného podnikání.....   | 12        |
| <b>2 ZPĚTNÉ TOKY .....</b>  | <b>19</b> |
| 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        |
| <b>3 METODIKA .....</b>   | <b>82</b> |
| 3.1 Výběr vzorku.....   | 84        |
| 3.2 Hypotézy a dotazník .....   | 87        |
| <b>4 VÝSLEDKY EMPIRICKÉHO VÝZKUMU .....</b>   | <b>94</b> |
| 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)<br>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        |
|      | <b>DISKUZE A OMEZENÍ VÝZKUMU .....</b>   | <b>116</b> |
|      | <b>ZÁVĚR .....</b>   | <b>119</b> |
|      | <b>SUMMARY .....</b>   | <b>121</b> |
|      | <b>LITERATURA.....</b>   | <b>125</b> |
|      | <b>PŘÍLOHA Č. 1: DOTAZNÍK .....</b>  | <b>154</b> |
|      | <b>PŘÍLOHA Č. 2: TABULKA ZISKOVOST PODNIKŮ A FAKTORY –<br/>DŮVODY VZNIKU ZPĚTNÝCH TOKŮ .....</b>               | <b>162</b> |
|      | <b>PŘÍLOHA Č. 3: TABULKA ZISKOVOST PODNIKŮ A DŮVODY<br/>ZÁJMU O ŘÍZENÍ ZPĚTNÝCH TOKŮ – DRUHY HODNOTY .....</b> | <b>163</b> |