

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra systémového inženýrství**



**Teze bakalářské práce**

**Vícekriteriální rozhodování - spotřebitelské testy**

**Eva Heřmánková**

© 2015 ČZU v Praze

## **Souhrn**

Cílem bakalářské práce na téma „Vícekriteriální rozhodování - spotřebitelské testy“ je srovnání, do jaké míry mohou testy občanského sdružení Test, publikované v časopise dTest, skutečně napomoci k nejlepšímu výběru z daných produktů. Úvodní část je zaměřena na shrnutí základních pojmů vícekriteriálního rozhodování a metod, kterých využívá, a dále stručné shrnutí problematiky ochrany spotřebitele. Praktická část popisuje principy při výběru produktů k testování, způsob zpracování výsledků tak, jak probíhají v dTestu. Dále je porovnán výsledek spotřebitelského testu a výsledek výběru provedený metodou AHP.

**Klíčová slova:** spotřebitelské testy, dTest, vícekriteriální rozhodování, metoda AHP, rozhodovací process

## **Postup práce a výsledky**

Práce si klade otázku do jaké míry mají spotřebitelské testy, publikované v periodiku dTest, reálný přínos pro uživatele. Cílem je zjistit, jakým způsobem jsou testy zpracovány, jakými metodami dochází k nastavení jednotlivých kritérií a jejich důležitosti v celkovém hodnocení, a jestli je možné vybrat nejvhodnější variantu navzdory vlastním preferencím.

V literární rešerši jsou shrnuty základní pojmy, termíny a metody vícekriteriálního rozhodování, konkrétně vícekriteriální analýzy variant. Stručně je popsáno téma ochrany spotřebitele.

V první části vlastní práce je na základě rozhovoru s vedoucím testování popsán proces získávání a hodnocení výsledků laboratorních měření spotřebitelskou organizací dTest. Podrobněji je popsáno fungování mezinárodní spolupráce mezi spotřebitelskými sdruženími.

V druhé části je na aplikována metoda AHP na test žehliček a výsledky jsou porovnány.

Ve výpočtu se pracuje s ilustrativním uživatelem, konkrétně studentem, který vnímá nákup žehličky jako dlouhodobou investici. Mezi kritéria, která jsou hodnocena v samotném spotřebitelském testu, jsou přidána vlastní kritéria cena a funkce automatického vypnutí.

Váhy jednotlivých kritérií jsou stanoveny pomocí Saatyho metody kvantitativního párového porovnání.

Nejlépe hodnocenou variantou, dle nastavených preferencí ilustrativního uživatele, je žehlička Tefal FV5335 která vždy získala největší možný podíl na váze daného dílčího kritéria. Tento výrobek získal při laboratorním testování velmi dobré hodnocení a zároveň se jedná o nejlevnější z variant zahrnutých do vlastního testu.

Tefal FV5335	0,286
Philips GC4914/20	0,244
Bosch TDA5028010	0,230
Eta Viento 6284	0,160
Roweta DW 9240	0,080

Během své práce jsem zjistila, že spotřebitelské testy jsou do jisté míry specifickým případem vícekritériálního rozhodování. Důležitým parametrem je pojem běžný uživatel, podle kterého se řídí jak výběr testovaných kritérií, tak síla váhy, která je jim ve vyhodnocení výsledků přiřazena. Dále spotřebitelské testy pracují s limitujícími faktory, které jsou často spojené s normami či zákonem. Dojde-li k překročení, respektive nenaplnění nastavené hodnoty u kteréhokoliv z kritérií, je daná varianta celkově hodnocena jako nedostatečná.

Výsledkem práce je zjištění, že spotřebitelské testy poskytují především snadný přehled a usnadňují výběr uživatelům, kteří nemají nastavené vlastní preference. Nejlépe hodnocená varianta však nemusí naplňovat požadavky uživatele, jehož preference se liší od těch, která jsou nastavena v testu. V takovém případě je nejvhodnějším řešením využít informací z laboratorního měření a vybrat výrobek podle vlastních preferencí, bez ohledu na seřazení variant ve výsledné tabulce.

## **Seznam použitých zdrojů**

BROŽOVÁ, Helena, Milan HOUŠKA a Tomáš ŠUBRT. Modely pro vícekriteriální rozhodování. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, 2009. ISBN 978-80-213-1019-3

FIALA, Petr, Josef JABLONSKÝ a Miroslav MAŇAS. Vícekriteriální rozhodování. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1994. ISBN 80-7079-748-7.

RAMÍK, Jaroslav. Vícekriteriální rozhodování - analytický hierarchický proces /AHP. Opava: OPF Slezská univerzita v Opavě, 1999, ISBN 80-7248-047-2.