

Posudek oponenta diplomové práce

Student: Bc. Markéta Kačínová
Číslo studenta: E15628
Název diplomové práce: Management jakosti ve vybrané společnosti
Cíl práce: Cílem práce je analýza řízení jakosti v konkrétním podniku se zaměřením na normy ISO, doporučení a návrhy na zlepšení jakosti produktů.
Vedoucí práce: doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.
Studijní program: N60208 Ekonomika a management
Akademický rok: 2016/2017

Náročnost tématu

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Teoretické znalosti	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstupní údaje a jejich zpracování	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Použité metody	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kritéria hodnocení práce

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Stupeň splnění cíle práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Původnost zpracování tématu	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Využitelnost výsledků práce

	vysoká	střední	nízká	nelze hodnotit
Pro teorii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ostatní připomínky k práci

Autorka ve své práci teoreticky vymezuje problematiku řízení jakosti, zabývá se ISO normami a dalšími nástroji a přístupy, které podniky pro řízení jakosti využívají. V praktické části práce se zabývá analýzou současného stavu jakosti vybraného podniku, kterou provádí pravděpodobně na základě svých zkušeností a informací získaných z podniku. Tato skutečnost ovšem není v textu práce specifikována.

K práci mám následující připomínky:

Není zřejmé, jakým způsobem byly vybrány metody řízení kvality zahrnuté v kapitole 1.2.3 a proč TQM je uvedeno v samostatné následující kapitole. Lze polemizovat o tom, že vše uvedené v kapitole 1.2.3 jsou metody řízení kvality, neboť se mnohdy jedná spíše o koncepty (lean, kaizen), jež mají širší význam a zahrnují některé z uvedených nástrojů (poka-yoke). Oproti tomu mezi metody jsou zahrnuty spíše pojmy související s řízením jakosti (muda). TQM uvedené v kapitole 1.2.4 můžeme považovat za samostatný nástroj (metodu) řízení jakosti, mnohdy je však součástí Lean managementu.

Celá třetí kapitola, včetně několika podkapitol týkajících se představení společnosti neobsahuje ani jeden odkaz na zdroj. Není tedy zřejmé, z jakých materiálů autorka čerpala.

Na závěr lze konstatovat, že autorka cíl práce splnila. S ohledem na Výše uvedené navrhuji klasifikační stupeň velmi dobře.

Otázky a náměty k obhajobě

1. Uveďte význam podnikové kultury pro kvalitní zákaznický servis.
2. Objasněte prosím, na základě čeho lze usuzovat, že „Získat zákazníka je dnes mnohem jednodušší než si tohoto zákazníka udržet.“, jak uvádíte v závěru práce.

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.

Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **velmi dobře**

Ing. et Ing. Barbora Zemanová, Ph.D.
Odborný asistent
Ústav podnikové ekonomiky a managementu
Fakulta ekonomicko-správní
Univerzita Pardubice

V Pardubicích 30.5.2017

Podpis