

## POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: **Radka Lorencová, DiS.**

Oponent bakalářské práce (BP): **Ing. Pavel Ondra**

Téma BP: **Využití nástrojů managementu kvality ke snížení výskytu zákaznických reklamací ve vybraném průmyslovém podniku**

Ak. rok: **2022/2023**

### Poznámky k vyplňování posudku:

1. U hodnocení jednotlivých kritérií použijte následující stupnici: A – splněno velmi kvalitně, výrazně překračuje požadavky; B – splněno kvalitně; C – splněno bez výhrad; D – splněno s menšími nedostatky; E – splněno, ale s výraznými nedostatky; F – nesplněno.
2. Pokud je jakékoliv kritérium ohodnoceno stupněm F, práce musí být celkově hodnocena jako nevyhovující, která nespĺňuje kritéria pro obhajobu BP a nelze takovou práci doporučit k obhajobě.
3. Oponent BP se musí slovně vyjádřit ke každému hodnotícímu kritériu!

### Hodnotící kritéria:

### Hodnocení

Hodnotící kritéria:	Hodnocení
<b>1. Cíle a metody práce</b>	<b>C</b>
<i>Bakalářská práce se zabývá využitím nástrojů managementu kvality ke snížení výskytu zákaznických reklamací. Cílem práce je navrhnout zlepšovací opatření pro dosažení snížení počtu zákaznických reklamací o 10 %. Cíl je takto formulován srozumitelně a zcela v souladu s tématem a zadáním práce. Zvolené metody a postupy práce jsou vhodné k dosažení cíle za předpokladu správného použití. Celkově bych doporučil metodologii zpracování důkladněji popsat, objasnit blíže postup zpracování a upřesnit informace např. o získávání dat, které jsou částečně objasněny v praktické části, ale v metodologii toto chybí.</i>	
<b>2. Teoretická část práce</b>	<b>E</b>
<i>V kontextu daného zaměření autorka zpracovala teoretické poznatky z managementu kvality, rizik ve výrobě a nástrojů managementu kvality, v souladu se zadáním. Kapitola 3 „Metody a nástroje managementu kvality“ je bohužel nevhodně zpracována do formy tabulkového přehledu jednotlivých nástrojů; tato tabulka se táhne přes 7 stran, což je po formální stránce nepřijatelné, rozhodně toto bylo možné zpracovat elegantnější formou. Teoretická část by měla nést mnohem více rysů kritické literární rešerše. V teoretické části je odkazováno na 25 zdrojů, kromě norem, ovšem v seznamu použité literatury autorka uvádí 57 zdrojů. Z tohoto celku je 24 běžných zdrojů z internetu bez odpovídající odborné relevance (většina z nich portál Management Mania), dalších 13 jsou normy a související příručky a 7 zdrojů spadá pod materiály společnosti Bosch. Navíc zdroje Becková (2018), Blecharz (2023), Hnátek et al. (2016), Imler (2008), Křeček (2017) a Škapa (2008), uvedené v seznamu použité literatury, nejsou v textu práce citovány, tedy se nedají považovat za použité. Celkově je v teoretické části celá řada pasáží bez citací. Citace jsou pak částečně kompenzovány v části praktické, kde ovšem nemají co dělat. Použity a citovány jsou všechny zdroje ze zadání.</i>	
<b>3. Praktická část práce – analýza</b>	<b>D</b>
<i>Dle zadání práce by se většina praktické části měla zabývat analýzou současného stavu zákaznických reklamací, vč. následných opatření ke zlepšení tohoto stavu. Ač rozumím tomu, že systém managementu kvality dané společnosti je z pohledu problematiky reklamací zajímavý a souvisí s ní, předmětem práce není, a přesto se jeho popisu autorka věnovala skoro na 20 stranách. Autorka v této části primárně popisuje metody managementu kvality prakticky využívání v dané společnosti, bohužel stylem literární rešerše, vč. citování zdrojů, pro kterou ovšem není v praktické části bakalářské práce místo, nemá tam co dělat. Samotná analýza zákaznických reklamací je obsahem kapitoly 7.2 na šesti stránkách, v rámci které autorka uvedla stav zákaznických reklamací, z pohledu celkového, dle produktů a dle zákazníků bohužel bez konkrétních hodnot, z důvodu ochrany citlivých dat. Součástí je i analýza příčin chyb, zpracovaná i skrze Ishikawa diagram. Zde by bylo vhodné přeformulovat některé příčiny, více konkretizovat, co jednotlivé příčiny znamenají. Dle názvu kapitoly 7.2.3 (str. 56) by měla být součástí i analýza nákladů na reklamace, ale jelikož opět nejsou uvedena konkrétní data, úplně bych to analýzou nákladů nenazýval. Průběh a postup zpracování analýzy současného stavu je vhodným způsobem popsán. Shrnutí výsledků analýzy je předmětem kapitoly 7.2.4 (str. 57) ve formě jednoho souvětí.</i>	

<b>4. Praktická část práce – řešící / návrhová / výzkumná</b>	<b>C</b>
<p><i>Předmětem návrhu na zlepšení současného stavu jsou nápravná opatření v tab. 7 na str. 65 až 67 (opět takto rozsáhlá tabulka by v textu neměla být, šlo to vyřešit i bez tabulkového zpracování). Opatření jsou adekvátní a v souladu s problematikou. Snad jen u rizik by mohla být doplněna kvantifikace pravděpodobností. Součástí kapitoly s návrhy je i část spíš připomínající teoretický popis postupu aplikovaného přístupu, což se do této části úplně nehodí, ale možná je to jen otázka formulace textu. V návrhové části autorka většinou píše o zlepšovateľském týmu, případně zmiňuje zapojení celé řady pracovníků a různých pozic, a ač rozumím týmovému řešení, tak z práce bohužel není patrné, kde se skrývá podíl a přínos autorky a kde zbylé části týmu; zda jsou představená opatření z její hlavy či nikoli. V rámci návrhové části je také prezentována změna objemu zákaznických reklamací v roce 2022 o 22 %, přičemž cíl byl 10 %, tedy je možné konstatovat, že opatření pravděpodobně zafungovaly a došlo k naplnění cíle. V návrhové části ovšem není ekonomické posouzení navržených opatření, opět zdůvodněno ochranou dat.</i></p>	
<b>5. Formální úroveň práce</b>	<b>D</b>
<p><i>Po formální stránce považuji za zbytečné používání vysvětlivek s číselnými indexy. Tento způsob je primárně používán k citování. Navíc řada takto vysvětlených pojmů je vysvětlena v samotné teoretické části. Současně některé pojmy takto vysvětleny být nemusely, jiné by naopak mohly, tedy není v tom žádný logický systém. Odborná terminologie je sice použita správně, ale možná až moc často, jelikož v práci se nachází celá řada odborných termínů a označení používaných v praxi dané společnosti, z nichž některé jsou vysvětleny, jiné nikoli, které celkově snižují čitelnost a srozumitelnost textu. V grafech praktické části chybí procentuální vyjádření (kromě jednoho) u vedlejších os. Napříč celou prací je adekvátně použita předepsaná norma citování zdrojů, vč. harvardského systému odkazování.</i></p>	

<b>Závěrečné hodnocení BP*</b>	<b>D</b>
<p><i>Po praktické stránce hodnotím tuto bakalářskou práci jako přínosnou, jelikož má nepopíratelný pozitivní efekt pro danou společnost, a to i přesto, že z důvodu ochrany dat a know-how společnosti a zákazníků nemohly být v praktické části uvedeny konkrétní údaje. Po stránce ostatních náležitostí týkající vysokoškolské závěrečné kvalifikační práce ovšem práce nedosahuje takových kvalit, a i toto hledisko je nutné vzít v úvahu při celkovém hodnocení.</i></p>	

\* Výsledná známka není aritmetickým průměrem jednotlivých kritérií hodnocení práce.

#### Otázky k obhajobě:

1. Co je to reklamační pole?
2. Na kterých krocích a jakým způsobem jste se podílela v rámci představeného návrhu?

Práce **splňuje** kritéria pro obhajobu BP. Práci **doporučuji** k obhajobě.

Datum 30.05.2023

Podpis oponenta BP