



## POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Radka Lorencová, DiS.

Vedoucí bakalářské práce (BP): Ing. Lucie Macurová, Ph.D.

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

Akademický 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. Vedoucí BP se musí slovně vyjádřit ke každému hodnotícímu kritériu!

### Hodnotící kritéria:

### Hodnocení

Hodnotící kritéria:	Hodnocení
<b>1. Cíle a metody práce</b>	<b>B</b>
<i>Komentář se zaměří na: srozumitelnost formulace cílů práce a použitých metod zpracování práce; zhodnocení cílů práce v souladu s tématem práce; zvolené metody a postupy použité pro naplnění cílů práce.</i> Hlavní i dílčí cíle bakalářské práce jsou jasně formulovány a jsou v souladu s tématem i zásadami BP. Metody jsou zvoleny vhodně a korespondují s řešenou problematikou a zvolenými cíli. Studentka zvolila dobře postupy pro naplnění cílů práce.	
<b>2. Teoretická část práce</b>	<b>D</b>
<i>Komentář se zaměří na: obsah kritické literární rešerše; vhodnost zvolených domácích a zahraničních zdrojů; způsob citování zdrojů adekvátním způsobem.</i> Teoretická část práce se věnuje systému managementu kvality a riziku vzniku neshod ve výrobě se zaměřením na automobilový průmysl. Použité zdroje odpovídají tématu a jsou částečně citované. V textu teoretické části není však pracováno se všemi uvedenými literárními zdroji (např. Křeček 2017, Škapa 2008 a jiné). V teoretické části nejsou vždy uvedené odkazy na použitý literární zdroj.	
<b>3. Praktická část práce – analýza</b>	<b>D</b>
<i>Komentář se zaměří na: využití poznatků z teorie, jejich vhodnost aplikace; dostatečný popis postupu aplikace metod práce; souhrnné zhodnocení současného stavu; dostatečnou podloženost závěrů analýz; náročnost sběru dat a jejich zpracování.</i> Praktická část práce se zaměřuje na systém managementu kvality, stěžejní rizika neshod a metody a nástroje kvality k jejich řešení ve společnosti Bosch Powertrain s.r.o. v Jihlavě. Studentka vycházela z poznatků z teoretické části a poznatky vhodně aplikovala do analyzování řešeného tématu. Podrobně analyzovala systém managementu kvality se zaměřením na rozšířené metody kvality používané ve společnosti Bosch. Pro analýzu byl vybrán proces pro zlepšení metodikami Tachinbo a 14 principů kvality se zaměřením na řešení zákaznických reklamací. Je zde znát náročnost sběru dat a jejich zpracování z důvodu široké působnosti řešeného tématu. Místy bych ocenila zestručnění popisované oblasti a více se zaměřit na zadanou oblast řešení zákaznických reklamací. Praktická část je řešena obsírně. V praktické části postrádám možnost konkrétního finančního vyčíslení, které studentka zdůvodňuje ochranou dat firmy.	



<b>4. Praktická část práce – řešící / návrhová / výzkumná</b>	<b>C</b>
<p><i>Komentář se zaměří na: návaznost řešící části práce na teorii a na výsledky analýz; podloženost návrhů odpovídajícími argumenty; splnění stanovených cílů. U BP s výzkumným zaměřením je nutno zaměřit se na diskuzi výsledků a jejich zhodnocení. Závěr analýz obsahuje návrh nápravných opatření ke zlepšení současného stavu. Návrhy se týkají rozhodnutí vytvořit příručku pro zákazníky a používat metodu Tachinbo u zákazníka. Sběr dat a jejich zpracování vyžadovalo velmi dobrou znalost současného stavu. V závěru práce postrádám ekonomické zhodnocení návrhů a doporučení, které studentka zdůvodnila ochranou dat firmy. Výstup návrhové části vedou sice ke splnění hlavního cíle i dílčích cílů bakalářské práce, ale nejsou ekonomicky dostatečně podloženy. Pozitivně hodnotím kapitoly 7.6 a 7.7, které poskytují zhodnocení zlepšovacích návrhů „Go to customer“ za 5 návštěv v období 2022-2023 a zhodnocení hlavních přínosů předložených návrhů.</i></p>	
<b>5. Formální úroveň práce</b>	<b>B</b>
<p><i>Komentář se zaměří na: logickou provázanost textu práce; použití správné terminologie; použití předepsané normy citování zdrojů; odpovídající jazykovou a grafickou úroveň.</i></p> <p>Celkově hodnotím práci jako dobře zpracovanou. Jazyková i grafická úroveň bakalářské práce je na dobré úrovni. Práce je psaná čtivou formou za použití správné terminologie. Místy je studentka ponořená do řešeného problému zbytečně hlouběji. Pro čtenář se pak stávají některé pasáže těžko srozumitelné bez znalosti stavu problematiky ve firmě. Studentka citovala dle požadovaných norem. Avšak s opomenutím pracovat se všemi uvedenými literárními zdroji (viz. uvedená výtka v kritériu 2). V některých částech práce bych uvítala stručnější vysvětlení řešené oblasti. V praktické části práci je znát množství času, které musela studentka věnovat řešené problematice.</p>	

<b>Závěrečné hodnocení BP*</b>	<b>C</b>
<p>Bakalářská část práce se zaměřuje na systém managementu kvality, stěžejní rizika neshod a metody a nástroje kvality k jejich řešení ve společnosti Bosch Powertrain s.r.o. v Jihlavě. Práce je postavena na dobrém metodologickém postupu se zodpovědným zpracováním se zbytečným květnatým zpracováním. V práci je znát množství času, které studentka věnovala analýze řešené problematiky. Práce odpovídá nárokům na ni kladeným a doporučuji ji k obhajobě.</p>	

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

#### Otázky k obhajobě:

1. V praktické části BP zmiňujete zlepšovatelství tým. Jaké bylo Vaše konkrétní zapojení a podíl na výstupech zlepšovatelství týmu?
2. Jaké největší bariéry jste řešila při zpracování analýzy?
3. V kapitole 7.3 doporučujete použít metodu Tachinbo u zákazníka a vytvořit příručku pro zákazníky, tzv. „Incident handbook“. Jak se k těmto návrhům staví samotní zákazníci?

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

BP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že práce **není** plagiát.

Datum 24.05.2023

Podpis vedoucího BP