

Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-právní

## **OPONENTNÍ POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE**

Téma diplomové práce:

**Management jakosti podniku**

Autor diplomové práce:  
Bc. Kateřina Hauttová

Oponent diplomové práce:  
Ing. Roman Havlásek MBA

Datum zpracování posudku:  
19.4.2009

Podpis oponenta  
diplomové práce:

### **Informace obsažené v bakalářské práci:**

- Předložená diplomová práce je implicitně členěna na teoretickou část a empirickou část. Teoretická část práce obsahuje základní informace o managementu jakosti a jeho měření včetně měření spokojenosti zákazníka a dále pak i měření nákladů vztahujících se k jakosti. Empirická část práce se zabývá zpracováním managementu jakosti ve firmě AGBA, v.o.s., tak jako analýzou spojenosti zákazníka a nákladů vztahujících se k jakosti. Vyhodnocení dat získaných pomocí zpracování dotazníků od zákazníků firmy AGBA, v.o.s., okomentování výsledků a doporučení pro opatření jsou nedílnou součástí diplomové práce. Tuto část práce je možné považovat zároveň za diskusi dosažených výsledků. V předložené práci jsou dále obsaženy i zcela standardní části jako úvod, závěr, seznam použité literatury a přílohy.
- Teoretická část práce podrobně a vcelku přehledně rozebírá charakteristiku společnosti AGBA, v.o.s. přičemž evidentně čerpá především z vnitropodnikových informačních zdrojů.
- Velmi podrobně a se znalostí věci je zpracována analýza současného stavu v managementu jakosti ve společnosti AGBA, v.o.s.
- Empirická část práce začíná zpracováním a následnou podrobnou analýzou výsledků studie spokojenosti zákazníků. Diplomantka definuje základní výzkumný problém, formuluje cíle výzkumu, výsledky a doporučuje odpovídající opatření.
- Vybrané přílohy byly voleny správně a podporují snadnější pochopení celé práce.
- Z hlediska obsahu informací, zpracování diplomové práce, popisu a uspořádání není z mého pohledu co vytknout.

### **Řešení problému:**

- Pokud jde o samotné vyhodnocení výsledků výzkumného šetření prováděného metodou dotazníku je nutné vyzdvihnout zpracování. Jednotlivé získané výsledky autorka velmi detailně komentuje a vyhodnocuje. V rámci její interpretace se snaží formulovat doporučení v intencích cílů své práce. Musím uznat, že diplomantka se snaží vystupovat z pozic objektivního a nezájatého pozorovatele.
- Velmi zajímavou se mi jeví kapitola „Analýza spokojenosti zákazníků“. Výsledky získané dotazníkem se autor snaží verifikovat osobním pohledem a komparací zjištěných skutečností s odpověďmi v dotazníku.

### **Praktické využití:**

- Domnívám se, že svým zaměřením, svou ideou a svým obsahem je práce nepochybně přínosná a reaguje na aktuální potřeby managementu jakosti podniku AGBA, v.o.s.

- Dalším pozitivem práce je, že upozorňuje na aktuálně velmi podstatný potenciál v zajištění dlouhodobé prosperity firem, který při jeho využití jistě přispěje k lepšímu a stabilnějšímu uplatnění firmy AGBA, v.o.s. na trhu.
- Diplomová práce bude mít praktický přínos pro optimalizaci strategie firmy AGBA, v.o.s. v oblasti optimalizace nákladů, stanovení potenciálů prodeje nových produktů a služeb. Tento fakt hodnotím jako největší klad diplomové práce.

### **Doplňující otázka:**

Definujte tři, z Vašeho pohledu nejdůležitější, opatření pro zvýšení spokojenosti zákazníků firmy AGBA, v.o.s. a vysvětlete proč jste si tato tři opatření zvolila.

### **Závěr:**

- Předložená diplomová práce splňuje všechny podmínky kladené na tento typ kvalifikačních prací a neshledávám v ní žádné formální nedostatky.

**Celkově hodnotím předloženou diplomovou práci klasifikačním stupněm VÝBORNĚ a doporučuji ji k obhajobě.**

Ing. Roman Havlásek MBA

V Turnově, 19. 4. 2009