

Posudek recenzenta diplomové práce

„NÁVRH POSTUPU ZAVEDENÍ SYSTÉMU KVALITY U STŘEDNĚ VELKÉHO ŽELEZNIČNÍHO DOPRAVCE VČETNĚ VÝBĚRU VHODNÝCH METOD PRO HODNOCENÍ PARAMETRŮ KVALITY“

Předkládaná práce diplomanta Bc. Jany Malé představuje pohled na analýzu stavu v zavádění systému řízení kvality u železničních dopravců, kteří provozují veřejnou přepravu osob. Zvláště se zaměřuje na střední a malé dopravce. Práce se nezabývá zaváděním systémů řízení kvality u dopravců, provozujících nákladní železniční dopravu. Důvody, proč se práce zabývá zaváděním systémů řízení jakosti v oblasti osobní železniční dopravy jsou vysvětleny v úvodu a lze s nimi souhlasit.

Práce věnuje dostatečnou pozornost analýze přístupu dopravců v dělení podle velikosti železničního podniku, je analyzován přístup dopravců a popsán aktuální stav v této oblasti. Na tuto část přímo navazuje kapitola, věnující se legislativě v oblasti systémů řízení kvality v drážní dopravě. Tuto část, ač nebyla v zadání diplomové práce, hodnotím jako velmi potřebnou, neboť železniční podniky se obecně málo orientují v legislativních požadavcích, které v některých vycházejí z legislativy EU.

Teoretická část přináší dostatečné množství informací pro praktické zavádění systémů řízení kvality. Ač se nezachází do přílišných podrobností, které by přesáhly rozsah práce, přesto je informační přínos pro železniční podniky dostatečný. V práci jsou porovnány přístupy podle norem ISO 9000 s přístupem TQM, který je v některých případech vhodný zejména pro malé železniční podniky.

Část zabývající se posuzováním kvality v osobní železniční dopravě přináší dostatečné informace včetně rozboru používaných norem. Hodnocení standardů kvality je zpracováno s ohledem na právní normy a s ohledem na fakt, že kritéria jakosti nejsou obecně přesně stanovena a železniční podniky si konkrétní kritéria musí stanovit podle svým podmínek. Návrh kritérií kvality obsahuje některé standardy, které mohou být při zavádění systému řízení kvality vodítkem pro železniční podnik.

V práci je podle zadání zpracována příručka kvality, která je zpracována s ohledem na železniční dopravu, která je pro řízení kvality definována jako poskytování služeb. Oceňuji zpracování příručky v členění podle ISO 9001, neboť pro železniční podnik může být takto zpracovaná příručka s potřebnými dokumenty podkladem pro pozdější certifikaci podle norem ISO. Příručka je přímo použitelná pro zavedení systému řízení kvality v železničním podniku.

Připomínku bych měl k rozsahu části, která se zabývá realizací projektu zavádění systému řízení kvality, kde by bylo na místě podrobnější zpracování jednotlivých fází zavádění systému.

Práce dobře odpovídá normám a předpisům pro tuto oblast. K členění práce a úrovni požadavků na odborné texty nemám připomínek. Práce neobsahuje originální řešení vhodné pro patent ani autorské osvědčení.

Při obhajobě doporučuji položit tyto otázky:

1. Charakterizujte výhody a nevýhody přístupu podle ISO 9000 v podmínkách železničního mikropodniku
2. Jak by měl postupovat železniční podnik, který již má zaveden systém řízení kvality, ale pro jiné oblasti, než je přeprava cestujících?

Oponent diplomovou práci **doporučuje k obhajobě** a klasifikuje ji:

výborně minus (1,5)

Datum: 6.6.2011

Oponent: Ing. Jiří Mužík

