

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Zvýšení kvality poskytovaných služeb společností DHL Solutions, k.s.
Autor práce: Bc. Kristýna Kroupová
Oponent: Ing. Martin Tichovský

Hodnocení práce:

Přístup studenta k zadanému úkolu, zvolený postup řešení z hlediska současných metod:

Kristýna Kroupová zvolila pro svou práci analýzu a návrh úpravy procesu řízení Nápravných a preventivních opatření - CAPA, který má přímý a významný vliv na úroveň kvality poskytovaných služeb společností DHL Solutions, k.s.. Práce obsahuje teoretický úvod aspekty kvality poskytovaných služeb, popis a analýzu současného stavu, následně návrh řešení včetně návrhu procedury a úpravy formuláře a ekonomické zhodnocení návrhů na případové studii.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

V teoretické části Kristýna dobře popsala aspekty kvality poskytovaných služeb a nástroje používané k řízení kvality. Za zdařilou považují část práce zabývající se popisem a analýzou současného stavu. V kapitole 2.8. Zhodnocení současného stavu si Kristýna vytvořila dobrý podklad pro návrh řešení. V návrhu řešení se Kristýna inspirovala 8D reportem. V další části je popis jednotlivých kroků procesu včetně vývojového diagramu, doporučených nástrojů pro analýzu kořenových příčin a úpravu formuláře pro Nápravné a preventivní opatření. Za přínosné považují stanovení časového rámce pro řešení neshody, omezení počtu implementovaných nápravných opatření a stanovení kritérií pro hodnocení účinnosti jednotlivých opatření. Na případové studii porovnání případu řešení neshody z roku 2013 původním způsobem a dle Kristýnou navrženého procesu je ukázán přínos nového řešení, jak v časové tak i ve finanční úrovni. V této části jsou použité fiktivní náklady na jejichž základě jsou kalkulovány náklady na oba způsoby řešení a následně v tabulce č. 14 je souhrn porovnání obou procesů. V celkových nákladech jsou správně zahrnuty také náklady na úpravu a vydání procedury vč. formuláře, na školení zaměstnanců a zvýšení povědomí všech zaměstnanců o procesu řízení CAPA. Kristýna ve zhodnocení přínosů navrhovaných doporučení uvádí, že uspořené zdroje mohou být přesunuty do oblasti prevence výskytu neshod, což povede ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Což je primárním cílem diplomové práce.

Navržený proces, upravený formulář, nová evidence CARlog jsou zpracovány velmi dobře a odpovídají standardům společnosti DHL Solutions, k.s.. Všechny tyto dokumenty budou použity jako kvalitní podklad pro úpravu procesu řízení CAPA ve společnosti DHL Solutions, k.s.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Práce je v souladu s normami, zákonnými ustanoveními a předpisy.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Práce je přehledně dělena do logických celků. Je vhodně doplněna obrázky, grafy a tabulkami včetně příloh. Práce obsahuje gramatické chyby a překlepy, tyto však nemají na mé hodnocení vliv.

Na str. 51 v návrhu nového procesu je uvedeno: Žádosti je přiděleno evidenční číslo CAPA, které CAPA administrátor zaznamená do formuláře (znázorněno na obrázku č. 12). Tento odkaz je však na původní formulář, nikoliv na nově upravený (obr. č.18). Stejně tak i na str. 59 je uvedeno: Z tohoto důvodu byl formulář upraven, aby se jeho horní část „Žádost o nápravná a preventivní opatření“ (obrázek č. 8) nechala vytisknout a ručně vyplnit. Opět je zde odkaz na špatný obrázek. V toto případě na Vývojový diagram místo na upravený formulář (obr. č.16).

Obsahuje práce originální řešení vhodné pro autorské osvědčení, patent apod.? NE

Připomínky a dotazy k práci:

Na str. 47 se Kristýna v úvodu návrhu nového procesu inspiroje 8D reportem, nicméně v navrženém procesu a formuláři není všech 8 disciplín použito.

Z jakého důvodu nebyly použity?

Na str. 53 je uvedeno: Kvalitní analýza je cílem k řešení.

Co je tím myšleno?

Na str. 55 je uvedeno: Zároveň jsou zde k jednotlivým opatřením vyplněna kritéria, podle kterých se bude kontrolovat, zda byla opatření zdárně implementována. Opět se tyto údaje zaznamenávají do formuláře. Dále pak na straně 56: Po implementaci opatření je potřebné provést kontrolu účinnosti přijatých opatření. Ta se provádí jak kontrolou jednotlivých opatření, která jsou kontrolována na základě předem určených kritérií, tak také kontrolou celkové účinnosti. Není tedy jasné k jakému účelu slouží definovaná kritéria.

K jakému účelu slouží definovaná kritéria?

V kapitole 4. Ekonomické zhodnocení návrhů je použito 8 tabulek pro kalkulaci nákladů na oba procesy. Postup výpočtu je popisován v textu, tabulky jsou zjednodušené a není možno snadným způsobem zjistit jak Kristýna k výsledným číslům dospěla.

V kapitole 4.5. Souhrn přínosů navrhovaných doporučení v tabulce č. 14 postrádám výsledné zhodnocení o kolik je navrhovaný proces efektivnější. Vzhledem k použití fiktivních nákladů a jedné případové studie považuji za vhodnější použití relativního vyjádření v % než absolutní hodnoty a to jak pro finanční tak i časové hledisko.

Maximální délka pro řešení neshody procesem CAPA byla Kristýnou stanovena na 66 dní a maximální počet implementovaných opatření na 8.

Na základě jaké úvahy, dat či analýzy byla tato čísla stanovena?

Celkově práce splňuje požadavky na diplomovou práci. Kristýna jejím zpracováním prokázala schopnost samostatně pracovat a uplatnit znalosti nabyté při studiu.

Práci klasifikuji stupněm: Výborně (1)

V Jirnech dne 30.5.2014 .

.....
Ing. Martin Tichovský