

## Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta: **Petra Oborná** Oponent BP: **doc.ing.R.Bobák, Ph.D.** Ak. rok: **2008/09**

Téma BP: **Management kvality zaměřený na zákazníka a řešení zákaznických reklamací ve firmě VISTEON AUTOPAL, s.r.o**

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	F 5
1	Náročnosti tématu práce		<b>X</b>				
2	Splnění cílů práce	<b>X</b>					
3	Teoretické části práce		<b>X</b>				
4	Praktické části práce (analytická část)		<b>X</b>				
5	Praktické části práce (řešící část)	<b>X</b>					
6	Formální úrovně práce		<b>X</b>				

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X**) v příslušné úrovni.

(Obraťte, prosím, list a pokračujte v hodnocení na druhé straně formuláře.)

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:

(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

Formulovaný cíl, charakterizovat teoretická východiska systému managementu kvality, definice zákazníka, sledování a analýzy spokojenosti zákazníka a aplikovat je v podmínkách Autopal Visteon s.r.o považují za středně obtížný a předloženou práci splněný. Teoretická část je zaměřená na management kvality, orientaci na zákazníka, reakci zákazníka na nekvalitu (Reklamace a jejich řešení) představuje cca 30 stran textu, což tvoří cca 50 % celkového rozsahu. Praktická část představuje firmu, systém řízení kvality ve firmě, charakterizaci zákazníků a postupy vyřizování reklamací. Je zpracována převážně popisným způsobem, bez nejnútnejší kvantifikace, vyjma části reklamací, která je případovou studií postupu řešení konkrétní reklamace s využitím postupu G8D. Po formální stránce splňuje práce kladené požadavky fakultních a univerzitních směrnic.

Otázky k obhajobě:

- ❖ Jsou podle Vašeho názoru pojmy kvalita a jakost skutečně synonyma. Pokuste se o charakteristiku rozdílů mezi nimi.
- ❖ Co rozumíte služností zákazníka na str. 30.
- ❖ Charakterizujte vztahy mezi FMEA a QFD
- ❖ Doložte při obhajobě začlenění činností managementu kvality a reklamací v organizační struktuře Visteon Autopal s.r.o

**B Velmi dobře**

Návrh na klasifikaci bakalářské práce: .....

**23.5.2009**

Ve Zlíně dne .....

**Doc.ing.Roman Bobák, Ph.D.**

.....

podpis oponenta BP

Pro klasifikaci použijte tuto stupnici:

Stupeň klasifikace:	<b>A</b> - výborně	<b>B</b> - velmi dobře	<b>C</b> - dobře	<b>D</b> - uspokojivě
	<b>E</b> - dostatečně	<b>F</b> - nedostatečně		

Při návrhu klasifikace nedostatečně (F), se doporučuje přítomnost příslušného hodnotitele.

## Hodnocení kritérií:

Kritéria se hodnotí stupněm hodnocení podle stupnice ECTS podle následující tabulky:

Stupeň ECTS	Slovní vyjádření	Číselné vyjádření
A	výborně	1
B	velmi dobře	1,50
C	dobře	2
D	uspokojivě	2,50
E	dostatečně	3
F	nedostatečně	-

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem X.

### **Kritérium 1. Hodnocení náročnosti tématu práce**

Toto kritérium hodnotí originalitu zvoleného tématu, jeho zaměření na studijní obor, složitost řešené problematiky, náročnost na teoretické i praktické informační zdroje.

### **Kritérium 2. Hodnocení splnění cílů práce**

Toto kritérium hodnotí splnění zadání práce a na základě zadání definovaných cílů práce, které musí být součástí úvodu.

### **Kritérium 3. Hodnocení teoretické části práce**

Hodnotí se především výběr teoretických disciplín, jejich možná aplikace pro řešení tématu, podíl poznatků získaných během studia, tak i studium odborné literatury a dalších informačních zdrojů. Hodnotí se rovněž způsob i úroveň citací. V teoretické části nelze uvádět poznatky, které nejsou využity v praktické části.

### **Kritérium 4. Hodnocení praktické části práce (analytická část)**

Hodnotí se úroveň analýzy zadaného tématu, vazba analýzy na stanovené cíle, využití teoretických poznatků pro analýzu problému. Při hodnocení se bere v úvahu náročnost získávání informací, přístup studenta a jeho schopnost logických závěrů z analýzy, jako východisko pro řešící část.

### **Kritérium 5. Hodnocení praktické části práce (řešící část)**

Hodnotí se věcná úroveň řešení problému, dosažení stanovených cílů, návaznost řešící části na analytickou část. Hodnotí se logická struktura řešení problému, popřípadě předpoklady jeho verifikace. Kritérium 5 hodnotí rovněž celkovou úroveň provázanosti teoretické a praktické části práce.

### **Kritérium 6. Hodnocení formální úrovně práce**

Hodnotí se gramatická úroveň, zvolené formulace, celková úroveň vyjadřování. Hodnotí se dodržování Směrnice rektora UTB o jednotné formální úpravě vysokoškolských kvalifikačních prací a normy ČSN o úpravě písemností zpracovávaných textovými editory.

Navrhne-li vedoucí nebo oponent práce hodnocení kteréhokoliv kritéria stupněm nedostatečně (F), je celá práce hodnocena tímto stupněm.