

Oponentní posudek bakalářské práce

Jméno studenta: Karel BARVÍŘ

Oponent bakalářské práce: Ing. Lukáš BEBR

Bakalářská práce studenta, pana Karla Barvíře na téma: „Realizace managementu kvality v reklamačním řízení v teorii a praxi“, vyčerpává zadání v plném rozsahu. V práci, o rozsahu 44 stran, se nachází zajímavý popis a rozbor reklamačního řízení, jak po stránce teoretické, tak praktické. Práce nemá žádné přílohy.

Předložená bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části, praktickou a teoretickou. Dále je členěna do desíti hlavních kapitol. Práce, jak už název napovídá, se zabývá analýzou systému řízení kvality se zaměřením na spokojenost zákazníka ve společnosti TORO TECH s.r.o. a zda tento postup reklamačního řízení odpovídá souvisejícím normám. Práce navíc uvádí reálnou konkrétní situaci a postup při reklamačním řízení. V oblastech, které zde byly jmenovány, prokázal student velmi dobré teoretické znalosti k popsání dané problematiky.

Úvodní kapitola seznamuje čtenáře s problematikou, která je v rámci bakalářské práce řešena a představuje její cíle.

V první teoretické části popisuje student, až do 6. kapitoly, znalosti, pojmy a termíny nabyté studiem příslušných norem, knih a internetových zdrojů, které souvisejí s analýzou managementu kvality se zaměřením na spokojenost zákazníka ve vybrané firmě. Je vidět, že student prostudoval velké množství informací a norem, aby pochopil, jak se stanovená problematika reklamačního řízení popisuje. V kapitole 6. pak následuje studentem stručné shrnutí poznatků teoretické části.

V kapitole 5.1 není zřejmé, jaká norma vznikla v osmdesátých letech.

Dále následuje praktická část od kapitoly 7. až do kapitoly 10.

V 7. kapitole autor představuje firmu TORO TECH s.r.o.

Kapitola 8. představuje velmi podrobný popis výzkumu skutečného postupu reklamačního řízení ve firmě. V následujících podkapitolách je popsána vzniklá reklamační a postup jejího řešení.

V 9. kapitole autor popisuje analýzu řešení neshody ve společnosti obecně, jak by měla opravdu probíhat. Pro přehlednost by měla být spíše zařazena předchozí kapitola za tuto kapitolu s analýzou řešení neshody ve společnosti. V tomto případě může dojít k tomu, že bude čtenář práce zmatem a nepochopí, o čem práce vypovídá. V podkapitole 9.4.2 není jasný pojem „zhojení situace neshody“.

Z kapitoly 10. je opět vidět shrnutí studentových poznatků z praktické části. Zde bohužel nelze souhlasit s místem, kde student uvádí, že „normy jsou propracované, ale dosti obecné“. Norma nás má pouze nasměrovat k danému cíli, neříká nám, co máme přesně dělat je to pouze univerzální návod a nikoliv zákon.

Student, pan Karel Barvíř, zpracováním své bakalářské práce prokázal potřebné teoretické znalosti nabyté během studia, ale i praktické dovednosti pro řešení daného problému. Pro přehlednost práce by měl student uvažovat o lepším řazení jednotlivých kapitol a jejich návaznosti. K důležitosti práce patří též, nepožívat formu „já“, ale přičestí minulé, či trpný rod, na což autor občas v práci zapomíná.


Celkově hodnotím klasifikačním stupněm: velmi dobře.

Event. pokračování textu na přiložených listech.

Navrhovaná výsledná klasifikace (*nehodící škrtněte*) :

~~výborně~~
velmi dobře
dobře
~~nevyhově~~

Místo, dne: PLZEŇ, 21.08.2015


.....
podpis