

**Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici  
Ekonomická fakulta**

**POSUDOK OPONENTA HABILITAČNEJ PRÁCE**

Názov: **Riadenie kvality v sektore služieb**  
Typ záverečnej práce: Habilitačná práca  
Študijný odbor: 3.3.15 Manažment  
Autor: Ing. Radoslav **JANKAL**, PhD.  
Oponent: prof. Ing. Jaroslav **ĎAĎO**, PhD.

<b>1. Aktuálnosť zvolenej témy:</b>	<p>Autor si za predmet svojej habilitačnej práce zvolil vo svete i na Slovensku dlhodobo aktuálnu problematiku – kvality služieb so zameraním na metodiku hodnotenia kvality služieb.</p> <p>Hlavný cieľ habilitačnej práce – na základe komparatívnej analýzy vybraných modelov Business Excellence (BE) identifikovať kľúčové kritériá modelov BE a navrhnúť štruktúru modelu BE s využitím matematicko-štatistických metód.</p> <p>Takto zvolený cieľ habilitačnej práce hodnotím ako relevantne vedecký a primerane ambiciózny. Obsah predloženej habilitačnej práce deklaruje, že habilitant tento cieľ naplnil.</p>
<b>2. Vhodnosť zvolených metód:</b>	<p>V prvej kapitole habilitant vymedzil základné východiskové pojmy nutné pre ďalšie fázy plnenia v práci vytýčeného cieľa. Skúmaniu podrobil služby ako také, ich miesto v ekonomike krajiny, ich základné charakteristiky a špecifiká. V tejto kapitole by som očakával, že autor sa bude venovať aj špecifikám hodnotenia kvality služieb.</p> <p>Úvod druhej kapitoly habilitačnej práce sa autor venuje pojmu manažment a manažérstvo kvality. Následne sa venuje kvalite služieb z pohľadu noriem radu ISO 9000. Cez vymedzenie systému TQM autor prechádza na modely TQM, ekvivalentom ktorých sú modely Business Excellence (BE) vybranej vzorky krajín. (A prečo práve týchto krajín?) Identifikoval a posúdil obsah národných modelov BE skúmaných krajín z pohľadu používaných kritérií a ich váh. Na vyhodnotenie kritérií a ich váhy boli použité v práci prezentované štatistické ukazovatele (priemer, medián, kvartily) na báze štyroch exaktných metód. Výsledky hodnotenia znázornil graficky.</p> <p>Prezentovaný sled kapitol a ich obsahu má logickú štruktúru. Predmet výskumu habilitanta možno vnímať v našich podmienkach ako nový. Jeho výskum možno považovať za exploratívny výskum. No autor ťažiskovo pracoval so sekundárnymi zdrojmi výskumu.</p>

	<p>Relevantný rozsah poznatkovej základne habilitanta dokladá aj rozsah použitej a v práci uvedenej domácej a zahraničnej odbornej literatúry.</p> <p>Práca má dobrú grafickú úpravu a formálnu stránku.</p>
<p><b>3. Prínosy habilitačnej práce:</b></p>	<p>Autor v predloženej habilitačnej práci na základe komparatívnej analýzy zhodnotil kľúčové kritériá BE a ich váhy vo vybranej vzorke národných BE modelov. Toto prezentoval na základe použitia štyroch štatistických metód. Autor komparatívnu analýzu a ani jej výsledky neskúmal z pohľadu v práci aplikovanej sféry – v podnikoch služieb, resp. na inštitúcie VŠ vzdelávania.</p> <p>Následne autor v práci vyústil svoju analytickú prezentáciu skúmanej problematiky do návrhu sféry modelov riadenia procesov (BPM) na Fakulte riadenia a informatiky Žilinskej univerzity. Prezentované údaje uvádza na základe softvérovej podpory ADONIS. No v tejto časti habilitačnej práce mi už nie je celkom jasné, či autor aplikuje svoje poznatky na systém zabezpečovania kvality na FRI ZU alebo ide o jeho vlastné návrhy.</p> <p>V závere práce (str. 92-93) autor naznačuje výsledky prieskumov vo vzťahu k systému ADONIS Tieto výsledky sú prezentované pomerne nejasno, o aký výskum išlo.</p> <p>Na základe analýzy modelov BE a ich kritérií autor navrhol pre oblasť samohodnotenia 6 základných kritérií a predpoklady uplatnenia softvérovej podpory BPM.</p> <p>Habilitačná práca Ing. Jankala má dostatočný vedecký charakter, aký sa na takýto typ práce vyžaduje.</p> <p>Z obsahu a formy práce „cítiť“, že habilitant má bohaté teoretické poznatky z prezentovanej problematiky, ale že má aj praktické skúsenosti z danej oblasti.</p>
<p><b>4. Zhodnotenie vedeckovýskumnej, publikačnej a pedagogickej činnosti habilitanta</b></p>	<p>V rámci <b>vedeckých</b> aktivít bol Ing. Jankal zástupcom vedúceho projektu a hlavný riešiteľ v štyroch vedeckých projektoch schémy VEGA a riešiteľom v piatich projektoch VEGA/KEGA. Okrem toho bol spoluriešiteľom 7 projektov schémy MVTS a projektu v rámci ESF.</p> <p>Ing. Jankal <b>publikoval</b> ako spoluautor vedeckú monografiu a ako spoluautor sa podieľal na dvoch vysokoškolských učebniciach doma a jednej v zahraničí.</p> <p>Ako autor, resp. spoluautor publikoval v indexovaných databázach 9 vedeckých príspevkov kategórie A, tri príspevky v zborníkoch z medzinárodných vedeckých konferencií, päť príspevkov v domácich vedeckých časopisoch, dva v zahraničných, šesť v domácich recenzovaných zborníkoch a viac ako 20 príspevkov na domácich a zahraničných konferenciách.</p> <p>Jeho publikačná činnosť našla citačnú odozvu v 52 domácich a 36</p>

	<p>zahraničných príspevkoch iných autorov.</p> <p>Habilitant má 10 rokov <b>pedagogickej</b> praxe, počas ktorej viedol 24 diplomantov a 37 bakalárov, absolvoval 5 zahraničných prednášok, z toho dve vyžiadané. Vyučoval/vyučuje predmety Etika v podnikaní, Marketingové nástroje a aplikácie, Strategický manažment, Manažérstvo kvality, Marketing služieb, Projektovanie manažérskych systémov a iné. Ako pedagóg pôsobí v odbore Manažment. Na jednej strane sa Ing. Jankal venuje do hĺbky problematike modelov kvality služieb, druhej strane je jeho vedecký a pedagogický záber oveľa širší.</p> <p>Ako pedagóg sa podieľal na vypracovaní učebných osnov predmetov Marketing služieb, Strategický manažment, Marketingové nástroje a aplikácie, Etika v podnikaní. V týchto predmetoch zabezpečuje aj prednášky a vedenie cvičení a seminárov.</p>
<p><b>5. Otázky pre autora pri obhajobe práce:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. V práci na strane 71 uvádzate návrh modelu BE. Vybrali ste 6 základných oblastí. Prečo ste do modelu nezakomponovali „zainteresované“ strany a zdroje?</li> <li>2. Je uvedený model definovaný pre služby všeobecne alebo pre služby vysokoškolskej vzdelávacej inštitúcie, nakoľko na str. 94 – 92 sú prezentované aplikácie na podmienky Fakulty riadenia a informatiky ŽU?</li> </ol>
<p><b>6. Záverečné odporúčanie k návrhu udelenia vedecko-pedagogického titulu:</b></p>	<p><b>Habilitačná práca Ing. Radoslava Jankala, PhD. na tému „Riadenie kvality v sektore služieb“ <i>splňa – nesplňa</i> požiadavky štandardne kladené na habilitačnú prácu v odbore 3.3.15 Manažment. Preto predmetnú <u>habilitačnú prácu odporúčam k záverečnej obhajobe.</u></b></p> <p>Vzhľadom na uvedené, ako aj vzhľadom na prezentované pedagogické, vedecké a publikačné výsledky (t.j. plnenie kritérií na vymenovanie za docenta) <b><u>odporúčam Ing. Radoslavovi Jankalovi, PhD. po úspešnej obhajobe habilitačnej práce <u>udelit’ vedecko-pedagogický titul „docent“ v odbore 3.3.15 Manažment.</u></u></b></p>

V Banskej Bystrici 16. 8. 2016

prof. Ing. Jaroslav Ďaďo, PhD.  
oponent  
EF UMB