

OPONENTNÍ POSUDEK NA HABILITAČNÍ PRÁCI

Téma práce: Riadenie kvality v sektore služieb

Autor práce: Ing. Radoslav Jankal, PhD.

Oponent: doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.

Rozsah práce: 94 stran

Posouzení předložené habilitační práce je orientováno zejména na zhodnocení významu habilitační práce pro obor, dále vyjádření k postupu řešení daného problému, použitým metodám a splnění vytčeného cíle. Dále bude hodnocena formální a jazyková úroveň práce a také logický rámec, v němž je zpracována daná problematika.

Aktuálnost tématu habilitační práce

Sektor služeb se stává stále významnějším zejména ve vyspělých zemích světa, kde klesá podíl lidské práce v důsledku automatizace a robotizace pracovních procesů v průmyslových i zemědělských výroбах, a naopak stoupá počet zaměstnanců v oblasti služeb. Tento trend je patrný ve východoevropských a středoevropských státech od konce 20. století a pokračuje také počátkem 21. století. Pro služby je charakteristický jejich nehmotný charakter, neskladovatelnost, neoddělitelnost, a zejména vyšší účast lidského faktoru. Stejně jako pro produkty hmotného charakteru platí i pro oblast služeb, že je třeba sledovat (měřit) jejich kvalitu, protože jediné kvalitní služby budou zajímavé pro zákazníka, v opačném případě může dojít k jeho přechodu ke konkurenci.

Kvalitu lze definovat mnoha různými způsoby, v dnešní době, kdy je středobodem veškeré činnosti podniků zákazník, je z hlediska konkurenceschopnosti organizací prioritní tzv. spotřebitelsky orientovaný přístup. Ten označuje za kvalitní produkt (tedy i službu) takový, který ocení zákazník z hlediska splnění jeho požadavků a preferencí. Pro spokojenost zákazníka je také velmi důležitý způsob poskytnutí služeb, zaměstnanci svým chováním významně ovlivňují jejich kvalitu, je třeba dodržovat potřebné postupy, je třeba klást důraz na kontakt se zákazníkem, zpětnou vazbu poskytuje zvýšení/snížení počtu zákazníků, reklamace a stížnosti.

Cíl práce a použité metody

Jako hlavní cíl si autor stanovil identifikaci klíčových kritérií modelu Business Excellence a návrh struktury tohoto modelu na základě komparativní analýzy 16 již vytvořených modelů. Naplnění tohoto cíle je charakterizováno těmito postupnými kroky:

- Analýza jednotlivých kritérií vybraných modelů Business Excellence,
- Analýza vah a bodů výsledkových a nevýsledkových kritérií v rámci vybraných modelů Business Excellence,
- Analýza vah jednotlivých nevýsledkových kritérií v rámci vybraných modelů Business Excellence ve vztahu k váze všech nevýsledkových kritérií v daném analyzovaném modelu Business Excellence.

Postup zpracování tématiky

V úvodní části práce se autor zaměřil na význam služeb ve slovenské ekonomice, charakteristiku a odlišnost služeb od hmotných produktů, dále na sledování kvality v této oblasti.

V druhé kapitole, která je svým rozsahem nejrozsáhlejší, je hodnocen současný stav problematiky ve Slovenské republice a také v zahraničí (např. v Africe, Austrálii, Brazílii, Evropě, Kanadě, Japonsku, Malajsii a v dalších zemích). Pro hodnocení byly využity následující metriky, např. geometrická metrika (Euklidovská vzdálenost), čtvercová euklidovská vzdálenost, Manhattanská vzdálenost a Čebyševova vzdálenost, která napodobuje pohyb krále po šachovnici.

Jako nejpřínosnější se jeví kapitola třetí, která se zabývá komparativní analýzou přístupů samohodnocení a kde autor vytyčuje klíčová kritéria Business Excellence. V jejím závěru se autor zaměřil na implementaci systému na Fakultě řízení a informatiky Žilinské univerzity za podpory systému Adonis, se zaměřením na vnitřní systém zabezpečení kvality vzdělávání na FRI ŽUZ.

Práce je zpracována vcelku přehledně, je doplněna množstvím tabulek, obrázků a grafů.

Výsledné posouzení habilitační práce

- ✓ obsahové zaměření se jeví jako velmi aktuální,
- ✓ svým rozsahem je práce dostačující,
- ✓ vymezený globální cíl i dílčí cíle lze považovat za splněné,

- ✓ práce prohlubuje poznatky o zkoumané problematice, zejména v rovině aplikační a didaktické,
- ✓ zvolené metodologické postupy se jeví jako přiměřené k dosažení vymezených cílů,
- ✓ v práci postrádám hypotézy, resp. výzkumné otázky, které jsou pro tento typ prací obvyklé,
- ✓ závěr práce je příliš krátký, neobsahuje možné přínosy práce v oblasti pedagogické, vědecko-výzkumné a také přínosy pro praxi,
- ✓ práce obsahuje hodnotné poznatky, využívá matematicko-statistické metody, chybí hlubší interpretace výsledků,
- ✓ připomínky k práci jsou formulovány jako dotazy, resp. otázky do diskuze.

1. Jaké přínosy má vaše práce v oblasti praxe, pedagogiky a vědy a výzkumu?
2. Uvažujete o ověření vámi navrženého modelu v praxi (v podniku poskytujícím služby jiné než vzdělávací)?

Předloženou habilitační práci i přes některé uvedené připomínky doporučuji k obhajobě a po jejím úspěšném vykonání doporučuji udělit Ing. Radoslavu Jankalovi, PhD. titul docent.

V Pardubicích, dne 31. 8. 2016

doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.