

prof. Ing. Ján Štefánik, CSc.

Nám. Ľudovíta Fullu 15

010 01 Žilina

Posudok oponenta habilitačnej práce

Autor: Ing. Radoslav Jankal, PhD.
Téma: Riadenie kvality v sektore služieb
Odbor: 3.3.15 manažment

Oponentský posudok som vypracoval na základe písomnej žiadosti dekana Fakulty riadenia a informatiky Žilinskej univerzity v Žiline doc. Ing. Emila Kršáka, PhD. zo dňa 16. júna 2016 a v zmysle ustanovení Vyhlášky MŠVVaŠ SR č. 6/2005 Z. z. o postupe získavania vedecko-pedagogických titulov alebo umelecko-pedagogických titulov docent a profesor.

Vychádzajúc z habilitačného spisu, ktorý som mal k dispozícii, môžem konštatovať, že habilitant má bohatú činnosť a aktivity tak v oblasti pedagogickej, tak i vo vedecko-výskumnej a publikačnej.

Možno povedať, že tieto aktivity sú prezentované vedeckou školou habilitanta, cez bohaté projektové činnosti prezentované cez početné citácie doma i v zahraničí.

Habilitačná práca je venovaná problematike riadenia kvality v sektore služieb. Cieľom habilitačnej práce je na základe komparatívnej analýzy vybraných modelov Business Excellence identifikovať kľúčové kritériá Business Excellence a navrhnúť štruktúru modelu Business Excellence s využitím matematicko-štatistických metód.

V prvej časti práce je vymedzený význam služieb, ich špecifiká a význam kvality v oblasti služieb. Druhá časť práce je zameraná na normy ISO radu 9000, modely Business Excellence, medzi ktoré autor nezabudol zaradiť ani v našich podmienkach najznámejšie modely ako EFQM a CAF. Následne sa habilitant venuje problematike samohodnotenia. Súčasťou záverečnej časti práce je komparatívna analýza prístupov samohodnotenia, vrátane návrhu štruktúry modelu Business Excellence.

Hneď v úvode práce možno len súhlasiť s habilitantom, že sektor služieb má vo vyspelých krajinách významné postavenie. Možno konštatovať, že kvalita je vstupenkou na trh ponúkaných výrobkov alebo služieb. Habilitant správne poukazuje na nevyhnutnosť neustáleho zlepšovania poskytovaných služieb, identifikovanie silných, ale i slabých stránok ako príležitostí na neustále zlepšovanie. Ciele samohodnotenia vidí habilitant v posudzovaní efektívnosti uplatňovaných prístupov v organizácii.

Komparatívna analýza je zameraná na 16 vybraných modelov Business Excellence, ktoré v zásade pokrývajú celý svet. Následne sa habilitant zamerail na identifikáciu kľúčových kritérií Business Excellence a návrh štruktúry modelu Business Excellence, vrátane charakteristiky kritérií a návrhu ich bodového hodnotenia. Pri porovnaní navrhovaného modelu Business Excellence s analyzovanými modelmi habilitant využil 4 metriky pre vyjadrenie vzdialenosti, výsledky vyjadril v grafickej podobe.

Dôležitým aspektom habilitačnej práce je poukázanie na zmysel využívania samohodnotenia prostredníctvom názorov organizácií (najmä v oblasti vzdelávania). Pre účel preukázania užitočnosti softvérových produktov pre efektívnejšie fungovanie organizácie, a tým pádom aj pre lepšie plnenie požiadaviek zainteresovaných strán na kvalitu, bol habilitantom, za využitia modelovania procesov pomocou softvéru ADONIS vytvorený reálny príklad procesnej mapy Fakulty riadenia a informatiky Žilinskej univerzity v Žiline, vybraných procesov a ďalších typov modelov (dokumenty, ukazovatele, organizačná štruktúra). Tento výstup bol využitý aj pri účasti fakulty v Národnej cene Slovenskej republiky za kvalitu 2014. Správnosť využitia softvérovej podpory pre potreby fakulty habilitant preukazuje na základe uvedenia silných stránok, ktoré v spätnej správe z posúdenia na mieste uviedli externí posudzovatelia. Pozitívne možno hodnotiť množstvo použitých cudzojazyčných zdrojov, kde nechýbajú okrem zdrojov v angličtine a nemčine aj zdroje v španielčine a portugalčine

Konštatujem, že obsah práce korešponduje s deklarovaným cieľom. V práci som nenašiel žiadne významné chyby alebo tvrdenia, s ktorými by som mal záujem polemizovať.

Otázky do diskusie

1. Ktorý z modelov Business Excellence by ste odporučili podniku služieb v podmienkach Slovenskej republiky?
2. V súčasnej dobe sa kladie zvýšený dôraz na spoločensky zodpovedné podnikanie. Je niektorý z analyzovaných modelov vhodný aj na posúdenie úrovne uplatňovania spoločensky zodpovedného podnikania v podniku služieb?

Záver

Na základe preštudovania habilitačného spisu, posúdenia publikačnej, vedecko-výskumnej a pedagogickej činnosti môžem konštatovať, že Ing. Radoslav Jankal, PhD. spĺňa všetky kritériá stanovené pre habilitačné konanie na Fakulte riadenia a informatiky Žilinskej univerzity v Žiline. Habilitačná práca „Riadenie kvality v sektore služieb“ spĺňa všetky požadované kritériá kladené na takýto typ prác a preto ju *odporúčam k obhajobe* a po jej úspešnom obhájení navrhujem udeliť Ing. Radoslavovi Jankalovi, PhD. titul

d o c e n t

v študijnom odbore 3.3.15. manažment.

V Žiline 25. 8. 2016

prof. Ing. Ján Štefánik, CSc.

oponent