

prof. Ing. Felicita Chromjaková, PhD.
Ústav průmyslového inženýrství a informačních systémů
Fakulta managementu a ekonomiky
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Mostní 5139, 760 01 Zlín
Česká republika

OPONENTNÍ POSUDEK

habilitační práce

Habilitant: Mgr. Peter Madzík, PhD.

Název habilitační práce: Podpora rozhodovania manažerov v procese plnenia požiadaviek zákazníkov

Studijní obor: 3.3.15 Manažment

Aktuálnost tématu habilitační práce

Cílem předložené habilitační práce je poskytnout nástroje a přístupy pro rozhodování manažerů se zaměřením na plnění požadavků zákazníků v procesech řízení kvality produktu. Uvedený cíl je vysoce aktuální zejména s ohledem na stávající úroveň vnímání kvality produktů zákazníkem a navazujíc i na dosahování optimální úrovně kvality procesování produktů. Autor v práci vhodným způsobem integruje dva klíčové přístupy – model Kano a metodu FMEA, čímž zdůrazňuje komplexnost chápání procesů řízení kvality v celém produkčním řetězci. Jedná se o vědeckou práci, která má svoji přidanou hodnotu pro další vědecká bádání – v kontextu uvedeného je zajímavé konstatování autora v části „Predhovor“, kdy konstatuje, že předložená habilitační práce je „akýmsi pokusom o lepšie pochopenie kvality“. Domnívám se, že z pohledu autora by již nemělo u uvedeného typu práce být pojednáváno o nějakých pokusech, nýbrž mělo by se jednat o konkrétní sdělení vědeckých výstupů v uvedené oblasti, kterých autor dosáhl.

Splnění cílů habilitační práce

Habilitant adekvátním způsobem prezentoval stěžejní požadavky a přístupy k řízení kvality, požadavků zákazníka, systémové metody a slučku kvality, čímž vytvořil odpovídající základnu pro další metodologické návrhy. U některých částí lze polemizovat s odbornou úrovní prezentovaných poznatků z důvodu nejednoznačnosti formulace klíčových definic, nicméně z komplexního pohledu habilitant nastínil klíčové proměnné ním navržené metodologie, které v habilitační práci i dále v logické návaznosti rozpracoval a doplnil vlastními vědecky uznatelnými závěry. Částečně lze polemizovat s kapitolou 2 Metodológia riešenia, kdy autor prezentuje 8 výzkumných otázek, které následně transformuje do 8 metodik. U prezentovaných metodologií je odpovídajícím způsobem popsán účel a postup využití metodologie. Habilitant na jedné straně zdůrazňuje pozitivní aspekty navrhované metodologie, na druhé straně uvádí ilustrační příklady zcela primárního problému (základní dílčí parametry vybrané

metody), čímž spochybňuje ním správně pochopenou obecnou podstatu vybraných metod (např. část 3.1.2.3, str.45).

Postup řešení problému a výsledky habilitační práce s uvedením konkrétního přínosu habilitanta

Habilitant postupoval svou vlastní logikou prezentace cíle, metody, postupu řešení. U jednotlivých částí habilitační práce vymezil konkrétní metody, užívané zejména pro oblast specifikace požadavků zákazníka na kvalitu produktu. U použitých metod komentoval stávající využití metody, doplňoval vlastní závěry o opodstatněnosti využití metod. Zároveň jsou v práci uvedeny i dílčí praktické příklady, mající za cíl ilustrovat opodstatněnost autorem navrženého nového postupu. U některých autorem prezentovaných návrhů a závěrů lze diskutovat o přesnosti odborného vyjádření se k tématu (např. str. 55 výzkumná otázka „Aký vplyv na presnosť – čeho? – majú jednotlivé spôsoby...“). U názvů některých metod by práci prospěl jejich slovenský předklad, aby bylo zcela zřejmé zacílení metody do nastaveného konceptu metodologie. V habilitační práci habilitant ilustruje různorodé praktické příklady, ze kterých nelze jednoznačně usuzovat na obecnou opodstatněnost využití navrhované metodiky pro konkrétní odvětví (výrobní proces, e-shop,...), rovněž není popsán rozdíl mezi „organizací“ a „firmou“, přičemž oba pojmy autor v práci uvádí jako možné subjekty implementace navrhované metodiky.

Význam pro praxi a pro rozvoj vědního oboru

Z pohledu přínosu pro praxi oceňuji řadu prezentovaných praktických ukázek využití vybraných přístupů pro kvantifikaci požadavků zákazníků na produkt, autor zde nastínil systémový přístup, který lze plynule aplikovat na praktické podmínky ve firmách i u poskytovatelů služeb. Z pohledu rozvoje vědního oboru Management lze vyhodnotit jako přínos objektivizaci metodiky teorie slučky, vztaženou na metodiku KANO a FMEA, čímž došlo k novému pohledu na oblast QFD.

Formální úprava habilitační práce

Bez připomínek

Publikační a vědecká činnost habilitanta

Habilitantem prezentovaná publikační a vědecká činnost odpovídá zaměření habilitační práce, je orientována do oblasti managementu kvality a souvisejících disciplin typově CRM nebo znalostní management. Autor je i zodpovědným řešitelem a řešitelem vícero vědeckých grantových projektů z oblasti kvality, čímž deklaruje odbornou zdatnost pro vědecký výzkum v uvedené oblasti.

V návaznosti na prostudování předložené habilitační práce a její odborné posouzení **doporučuji** habilitační práci Mgr. Petra Madzíka, PhD. k obhajobě.

Ve Zlíně, 4.12.2018

Otázky k obhajobě:

1. V některých částech práce jsou markantní odborní nedostatky – např. str. 18, text k obrázku 2 Vzťah medzi počtom identifikovaných požiadaviek a trvaním metódy. Jakým způsobem lze kvantifikovat pojem „trvání metody“ s ohledem na korelaci s parametrem „počet identifikovaných požadaviek“? Mohl by habilitant vysvětlit pojem „trvání metody“?
2. Vysvětlete pojmy „racionálna kvalita“ a „iracionálna kvalita“ – str. 31, obr.10, zároveň vysvětlete pojem „merací systém organizácie“ uveden v názvu kapitoly 3.4.1 na str. 95.
3. Jakou úlohu sehrávají manažeři kvality v oblasti rozhodování o parametrech kvality produktu? Zohledňuje habilitantem navržená metodologie požadované kvalifikace, kompetence manažerů kvality?
4. Lze standardizovat vybrané metody z oblasti podpory plnění požadavků zákazníků do konkrétní metodiky pro průmyslové firmy ve formě metodické i softwarové podoby tak, aby manažeři kvality získali komplexní nástroj pro své rozhodování?