

Posudok oponenta habilitačnej práce

Autor: Mgr. Peter Madzík, PhD.

Téma: Podpora rozhodovania manažérov v procese plnenia požiadaviek zákazníkov

Kód: 28360020185002

Študijný odbor: 3.3.15 Manažment

Oponentský posudok bol vypracovaný na základe písomného poverenia dekana Fakulty riadenia a informatiky (FRI) Žilinskej univerzity (ŽU) v Žiline, zo dňa 9. novembra 2018. Predložená habilitačná práca má 197 strán textu, 79 obrázkov, 26 tabuliek a 283 literárnych referencií.

Možnosť posudzovať habilitačnú prácu vysokoškolského učiteľa Mgr. Petra Madzíka, PhD. som prijala s potešením, nakoľko jeho prácu a publikačnú činnosť sledujem od dizertačnej práce.

Zároveň chcem vyjadriť poďakovanie vedeckej rade FRI ŽU v Žiline za dôveru, ktorú mi dala, keď ma určila za oponentku tejto práce.

1. Aktuálnosť témy a štruktúra práce

Habilitačná práca na tému Podpora rozhodovania manažérov v procese plnenia požiadaviek zákazníkov je aktuálna. Tematika je originálna a v súčasnej dynamicky meniacej sa spoločnosti so zvyšujúcim sa podielom služieb na tvorbe hrubého domáceho produktu je aj vhodne využiteľná.

Práca je monotematicky zameraná na oblasť manažérstva kvality a vychádza z Gap analýzy, Kano modelu a slučky kvality. Z metodického hľadiska je habilitačná práca uvedená predhovorom a úvodom, ďalej obsahuje štyri vhodne nadväzujúce kapitoly a záver.

Oceňujem najmä jednotný spôsob prezentácie výsledkov uvedený v kapitole 2.4, ktorý uľahčuje čitateľovi orientáciu v práci a prispieva k jej prehľadnosti.

Habilitačná práca je napísaná zrozumiteľným spôsobom s jasnou štruktúrou, ale v niektorých častiach autor neprimerane používa hovorový jazyk ako napríklad „mimochodom spomenutý“, ... „naspäť k Američanom“, ... ako možno z predchádzajúceho textu postrehnúť ... str. 17“, „skúsenému oku“ ... str. 34.

Formálna a jazyková stránka práce je vyhovujúca, ale obrázky by mali byť uvedené až po ich citovaní v texte (napr. obr. 2 str. 18). V texte by mal byť uvedený aj odkaz na projekt alebo zdroj súvisiaci s obrázkom.

2. Vytýčenie a splnenie cieľov habilitačnej práce

Hlavný cieľ habilitačnej práce a jeho väzba na výskumný problém a výskumné otázky je definovaný v kapitole 2. Metodológia riešenia na stranách 31-35 a prácu smeruje k poskytnutiu nástrojov a prístupov pre rozhodovanie manažérov pri analyzovaní a plnení požiadaviek zákazníkov v procese riadenia kvality podniku. V tej istej kapitole sú uvedené zdroje informácií, metódy a postupy riešenia a vysvetlený spôsob prezentácie výsledkov.

Vytýčené čiastkové ciele vhodne prepojené s výskumnými otázkami, boli postupne naplnené a v závere habilitačnej práce diskutované a rozšírené otvorenými otázkami možného ďalšieho smerovania výskumu.

3. Hodnotenie obsahovej stránky

V prvej časti habilitant uvádza východiská problému a vymedzenie pojmov. Táto časť má 30 strán, končí vymedzením predmetu riešenia a je vhodným uvedením do riešenej problematiky. V druhej časti sa autor zamerá na cieľ, zdroje informácií a metodiku a postupy použité v habilitačnej práci. V tretej časti autor predstavil výsledky riešenia práce v ôsmich podkapitolách. Autor vychádza z termínu „požiadavky zákazníka“, ktorý uvádza norma ISO 9001 ako základný prvok a premieta ich do „slučky kvality“. Pomocou nástrojov a prístupov pre rozhodovanie manažérov pri analyzovaní a plnení týchto požiadaviek a dekompozícii „slučky kvality“ vytvára priestor pre návrh novej metódy ich kategorizácie. Túto novú kategorizáciu premieta do Kano modelu a metódy QFD. V súvislosti s týmito návrhmi vytvoril aj priestor pre revíziu metódy hodnotenia rizík kombináciou Kano modelu a FMEA. V tomto kontexte si dovoľujem poukázať na normu ISO 16355-1:2016 v ktorej sú uvedené všeobecné princípy a perspektívy QFD.

Pomerne rozsiahlou analýzou literárnych zdrojov identifikuje výskumnú medzeru, ktorú následne empiricky vysvetľuje.

Niektoré časti práce, najmä súvisiace so štylizáciou viet v ktorých sú použité vopred definované termíny, považujem za diskutabilné. Napríklad: str. 24 „... ako má byť v kvalite niečo urobené“ (autor myslel v systéme manažérstva kvality? alebo ... ako kvalitne má byť niečo urobené?); str. 170 „... nesplnenie požiadaviek zákazníka – teda chýb“, str. 100 „... 47 kategórií chýb“ (v tejto súvislosti by bolo vhodné uviesť vysvetlenie rozdielu medzi pojmami chyba a nehoda, nakoľko chyba má väčšinou právne dôsledky najmä ak sa jedná o zodpovednosti súvisiace s produktom.

Ďalšiu výhradu mám k doslovnému použitiu textu a obrázkov (napr. obrázok 7) z noriem, ktoré podľa Vyhlášky č. 61/2017 Z. z. vyžadujú súhlas ÚNMS.

Prínos habilitačnej práce v oblasti vedy vidím hlavne v podrobnom rozpracovaní požiadaviek zákazníka z hľadiska krokov „slučky kvality“; porovnanie presnosti metód priameho pridelovania bodov, metódu poradia a metódu viacnásobného výberu; ako aj nový prístup z hľadiska integrácie Kano a FMEA.

Prínos z hľadiska praxe je v predstavení koncepcie „slučky kvality“, ktorú ako uvádza viackrát použil pri tréningoch v praxi a dôsledne spracované príklady v celom priereze kapitol, ktoré budú vhodne využiteľné aj v pedagogickej praxi.

4. Hodnotenie formálnej stránky

Formálna a štylistická stránka práce je vyhovujúca. Za nedostatok považujem obrázky, ktorých opis je v angličtine a chýba citácia zdroja. Tento nedostatok je dost' vážny napriek tomu, že autor v úvode deklaruje autorstvo obrázkov bez citácie. Podotýkam, že aj v takomto prípade by mal byť uvedený zdroj.

Napriek uvedeným nedostatkom považujem habilitačnú prácu po formálnej stránke za prijateľnú.

5. Otázky k habilitačnej práci

1. Ako vnímate rozdiel medzi systémom a organizáciou tab. 1 str. 30?
2. Aký význam má analýza meracieho systému – MSA v rámci koncepcie uvedenej na str. 94-95?
3. Aké bude mať habilitačná práca prínosy pre pedagogický proces.

6. Celkový záver

Habilitačná práca spĺňa kritériá kladené na tento druh práce a preto ju odporúčam prijať na obhajobu.

Po preštudovaní habilitačného spisu konštatujem, že habilitant spĺňa požiadavky na získanie vedecko-pedagogického titulu „docent“ na Fakulte riadenia a informatiky ŽU v Žiline.

V oblasti pedagogickej činnosti viedol viaceré prednášky, cvičenia a semináre. Vypracoval 4 učebné osnovy predmetov a je spoluautorom vysokoškolskej učebnice Nástroje systematického riešenia problémov. Viedol 4 bakalárske a 9 diplomových prác. Bol členom štátnych skúšobných komisií a absolvoval 4 prednáškové pobyty na Technickej univerzite v Liberci v Čechách.

Na základe dostupných informácií z knižničného systému Žilinskej univerzity v Žiline, som si overila dokumentovanú vedecko-výskumnú aktivitu habilitanta. Údaje týkajúce sa „impact faktorov“ (IF) časopisov kategórie ADC som zistila z databázy Web of Science - Clarivate Analytics nakoľko v spise boli uvedené iba údaje z databázy Scopus o SJR. Zvlášť oceňujem 4 výstupy v časopisoch kategórie ADC, ktoré sú tematicky venované oblasti habilitačnej práce, zároveň vedeckej profilácii autora a uznania formou 40 citácií v časopisoch evidovaných v databázach WoS, resp. Scopus.

Po preštudovaní všetkých materiálov predložených k habilitačnému konaniu som dospela k záveru, že habilitant je skúseným vysokoškolským pedagógom s rozsiahlymi pedagogickými i vedeckými aktivitami.

Predloženú habilitačnú prácu odporúčam prijať na obhajobu a po je úspešnej obhajobe navrhujem udelenie titulu docent v študijnom odbore 3.3.15 Manažment.

Košice 12.12.2018

prof. Ing. Kristína Zgodavová, PhD.