

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Implementace lean metod v procesu řízení reklamací a stížností ve vybrané společnosti
Jméno autora:	TACHECÍ, Tomáš
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Institut ekonomických studií
Oponent práce:	Doc. Ing. Marek Jemala, PhD.
Pracoviště oponenta práce:	Institut ekonomických studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadanie záverečnej práce je formulované veľmi pragmaticky a má primeraný rozsah možností výskumu v oblasti problematiky Lean.	
Splnění zadání	splněno s menšími výhradami
<i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	
V rámci možností diplomovej práce je dané zadanie splnené. Prakticky každý bod zadania však obsahuje námet pre individuálny výskum. Práca však obsahuje veľké množstvo zaujímavých odborných informácií v danej oblasti.	
Zvolený postup řešení	správný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Postup riešenia danej problematiky je správny. Odporúčaním by bolo zamerať sa viac na jednu-dve metódy v rámci Lean managementu a navrhnúť určitý postup/plán ich implementácie v rámci riadenia reklamácií a sťažností v danej spoločnosti.	
Odborná úroveň	B - velmi dobře
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Odborná úroveň práce je na primeranej úrovni, znalosti získané štúdiom sú aplikované s uvedenou pripomienkou, podklady a dáta z praxe sú vhodne využité.	
Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formálna a jazyková úroveň práce je vhodná. Obrázky a tabuľky sú dobre čitateľné. Rozsah práce je v súlade s požiadavkami na vypracovanie diplomovej práce.	
Výběr zdrojů, korektnost citací	B - velmi dobře
<i>Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a uvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.</i>	

Výber zdrojov je vhodný, ako aj uvedené citácie. Práca obsahuje množstvo literárnych zdrojov a zaujímavých odborných informácií. Navrhoval by som zaradiť aj novšie vedecké práce v tejto oblasti.

Další komentáre a hodnotení

Vyjádrite se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.

Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Vyhnutie sa plytvaniu v oblastiach všetkých zdrojov, kapacít a procesov podniku, zvyšovanie pridanej hodnoty jednotlivých procesov, optimalizácia výroby, obsluhy i administratívy, dodržiavanie časových plánov, neustále školenie zamestnancov a hľadanie príležitostí pre inovácie atď., to sú princípy výrobného systému Toyota nazývaného Lean Manufacturing. Dobrá povest' podniku a spokojnosť zákazníkov je do veľkej miery ovplyvnená spôsobom a rýchlosťou riešenia reklamácií a problémov zákazníkov. Lean Manufacturing znásobuje možnosti neustáleho zlepšovania týchto procesov a udržiavania primeranej efektívnosti, nakoľko náklady na reklamácie a sťažnosti sa tiež premietajú do cien finálnych výrobkov a služieb. Digitalizácia, využitie umelej inteligencie a robotika sú trendmi tejto problémovej doby, kde je všetko prepojené on-line, a preto sa objavuje aj nová verzia Lean: Lean 4.0. Je to kombinácia technológií Industry 4.0 a princíпов Lean Manufacturingu, ktorá umožňuje naplno využiť výhody týchto dvoch trendov. Toto je tiež určitým odporúčaním aj pre riešenie reklamácií podniku pri vhodnej efektívnosti týchto procesov. Uvedená diplomová práca je veľmi zaujímavým príspevkom k možnosti využitia princíпов Lean aj v inej ako výrobnej oblasti. Študent sa komplexnejšie venoval problematike Lean a možnosti zlepšenie procesov reklamácií a sťažností v danej firme. Takýto postup môže byť zaujímavý aj pre problémové, alebo MSP, ktoré majú obmedzené finančné prostriedky v čase krízy. Z uvedených dôvodov hodnotím túto prácu veľmi pozitívne a odporúčam ju prijať k obhajobe.

Předloženou závěrečnou prací hodnotím klasifikačním stupněm **A - výborně**.

Datum: 25.8.2022

Podpis:

