

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Implementace lean metod v procesu řízení reklamací a stížností ve vybrané společnosti
Jméno autora:	Bc. Tomáš Tachecí
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Institut manažerských studií
Vedoucí práce:	Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.
Pracoviště vedoucího práce:	Institut manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Celkově považuji téma za náročnější, byť jde o prakticky zaměřené zadání směřující k formulaci doporučení implementace Lean nástrojů ke zvýšení efektivity řízení reklamací a stížností. Provedené zhodnocení je na velmi dobré úrovni stejně jako navrhaná doporučení, která jsou dostatečně konkrétní.	

Splnění zadání	splněno
<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>	
Cílem této diplomové práce je navrhnout taková řešení implementace Lean nástrojů, která pomohou zvýšit efektivitu celého oddělení nejen ve formě finančních úspor, ale také ve formě zvyšování kompetencí zaměstnanců. Domnívám se, že cíl práce byl splněn a analyzovaná společnost – dodavatel energií tak získala konkrétní návrhy, jak proces řízení reklamací a stížností inovovat a zlepšit. Cíl práce však mohl být formulován konkrétněji.	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	A - výborně
<i>Posuďte, zda byl student během řešení aktivní, zda dodržoval dohodnuté termíny, jestli své řešení průběžně konzultoval a zda byl na konzultace dostatečně připraven. Posuďte schopnost studenta samostatně tvůrčí práce.</i>	
Diplomant přistupovala k psaní práce velmi samostatně, konzultoval pravidelně a vždy znamenitě připraven, protože prostředí společnosti a její procesy velmi dobře zná jako její zaměstnanec.	

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>	
V teoretické části práce jsou popsány vybrané termíny z oblasti společnosti orientované na zákazníka, řízení vztahů se zákazníky, podnikových procesů a dále jsou představeny vybrané metody Lean managementu. Zde velmi oceňuji využití převážně anglicky psaných zdrojů z posledních pěti let. Praktická část práce začíná představením společnosti a analyzovaného procesu reklamací a stížností, zhodnocení efektivity stávajícího procesu a návrh zavedení vybraných metod Lean managementu (konkrétně jde o Lean Office, Kaizen, Kata, 5 krát proč, Gemba procházek, ergonomie pracovního místa a KANBAN – online nástěnky. Konkrétní návrhy jsou spíše jen slovně popsány (s výjimkou KANBAN nástěnky), u každé metody mohly být určitě doplněny i vizualizace konkrétního řešení, což by jistě zvýšilo i pravděpodobnosti zavedení těchto opatření do praxe, když management společnosti může vidět, jak budou změny vypadat.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Práce je psána kultivovaným jazykem a i grafická úprava práce je na adekvátní úrovni. V práci jsou jen zřídka drobné překlepy.	

Výběr zdrojů, korektnost citací

A - výborně

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 úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.

V práci bylo použito dostatečné množství knižních publikací a článků z odborných a vědeckých časopisů v anglickém jazyce. Citace jsou provedeny korektně.

Další komentáře a hodnocení

Vyjádřete 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.

Za pozitivní stránku práce považuji představení návrhů na zavedení konkrétních metod Lean management pro oblast řízení reklamací a stížností. Bude možné jistě zvážit zavedení navrhovaných opatření ve společnosti.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení.

Práci považuji za velmi solidně zpracovanou a navrhuji dvě otázky k obhajobě:

- 1) Připravte k obhajobě vizualizaci aspoň dvou dalších metod Lean Managementu, které chcete v procesu řízení reklamací a stížností zavést.
- 2) Uvedte odhad nákladů navrhovaná opatření.

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

Datum: 19.8.2022

Podpis: