

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Analýza poskytovaných služeb spediční firmou z hlediska kvality
Jméno autora:	Polina Subbotina
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Fakulta dopravní (FD)
Katedra/ústav:	K617 – Ústav logistiky a managementu dopravy
Oponent práce:	Mgr. Martin Lutr
Pracoviště vedoucího práce:	Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadání bakalářské práce ve smyslu provedení kvalitativní analýzy současného stavu dopravně-spedičních služeb, orientace v organizační struktuře, procesech a jejich kritériích ve vybrané firmě, dále orientace ve firemních smluvních požadavcích ve vazbě na kvalitu realizovaných služeb a relevantních právních regulací, použití analytické metody a návrhy opatření ke zlepšení lze hodnotit z pohledu bakalářské práce jako náročnější.	

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 práce bylo analyzovat současný stav a zpracovat systém hodnocení kvality na příkladu dopravně-spediční společnosti, v tomto případě „Venta – Trans Europe“, s.r.o., která je součástí holdingu „Venta Trans Holding. Autorka tento cíl včetně doplňujících úkolů splnila. Bod zadání „Praktická aplikace managementu kvality ve vybrané spediční firmě“ by bylo vhodné rozšířit o aplikaci výstupů čili opatření z přezkoumání QMS vedením, což vzhledem k rozsahu této práce nelze považovat za nesplnění. Tuto oblast autorka obecně zmiňuje v kap. 1.8.1 na str. 25 v bodě f), cituji: „uplatňovat opatření nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů“ s odkazem na zdroj literatury. Bakalářská práce obsahuje celkem 64 stran bez příloh včetně osmi obrázků a jedné tabulky. Svým rozsahem splňuje práce zadaný limit v počtu min. 35 stran. Součástí této práce jsou rovněž přílohy A až C. Bakalářská práce obsahuje v kap. „Seznam odborné literatury“ všechny zadané publikace. Zadání lze tímto považovat za splněné.	

Zvolený postup řešení	správný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Autorka zvolila a aplikovala v praktické části hojně používanou SWOT analýzu současného stavu vybrané společnosti s definováním silných stránek, slabých stránek, příležitostí a hrozeb (viz kap. 3.5). Uplatňování opatření směřujících k neustálému zlepšování dopravně-spedičních služeb je oboustranným přínosem této práce jak pro autorku, tak pro vybranou firmu. Postrádám více grafických vizualizací – např. přiřazení kritérií a parametrů ke konkrétním procesům, což by zpřehlednilo obsáhlý text. Doporučuji autorce klást větší důraz na popis metodiky sběru dat a informací ve zvolené firmě. Celkový postup řešení hodnotím jako správný.	

Odborná úroveň	A - výborně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Bakalářská práce obsahuje teoretickou část s vysvětlení pojmosloví z oblasti systémů řízení kvality a dopravně-spedičních služeb s uvedením funkce dopravy v logistice a vyjmenováním kritérií k hodnocení kvality, nedílnou součástí je uvedení kap. 1.6.3 „Hlavní principy TQM“ a kap. 1.7 „Procesní řízení“. V kapitole 1.3 „Pojem dopravně-spedičních služeb“ oceňuji specifikování zvláštností objektů dopravní infrastruktury týkající se např. námořního přístavu jako dopravního uzlu, zahrnujícího námořní, železniční a silniční dopravu, přičemž speditér musí být odborně vybaven v oblasti komerčního použití všech těchto druhů doprav. V kap. 1.4 autorka popsala právní regulaci dopravně-spediční činnosti v ČR zakotvenou	

v Občanském zákoníku. Za velmi zdařilé považuji provázání textu v kap. 2.2 týkající se mj. porovnání výše nákladů ve vazně na úroveň služby, což dokazuje vlastní grafické vyjádření (viz obrázek č. 5) a vhodný odkaz na citovanou literaturu v odkazu 12.

Praktická část této práce sestává z vybrané a použité analytické metody SWOT v managementu kvality ve vybrané firmě k určení silných a slabých stránek a příležitostí a hrozeb v tabulkové formě – zde by bylo vhodné ještě více rozvést hrozby/rizika s uvedením vhodné metody pro jejich hodnocení. Nový požadavek QMS na řízení rizik bude nově definován v očekávané revidované normě ISO 9001:2015.

Dále autorka vytvořila a popsala parametry charakterizující spolehlivost práce ve vybrané firmě a definovala problémy v procesech, např. nesoulad v dokumentech doprovázejících zboží, nečasné splácení faktur, nekorektní sepsání smluv, chybovost v monitoringu a sledování pohybu zboží s návrhy na zlepšení týkající se především zkrácení termínů a snižování nákladů na dopravu, správnost podání dokumentů na celní správu a řešení problémů spojených s prací celních orgánů. Hlavním autorčiným přínosem kromě aplikace analytické metody jsou definovaná opatření včetně variant řešení, což hodnotím pozitivně. K tomu autorka správně dodává doporučení vedení firmy v kap. 3.6.3, cituji: „Doporučila bych vedení společnosti zahrnout do programu interních auditů prověřené navržené opatření, které jsem v této práci navrhl“, což jistě představitel vedení pro QMS vybrané společnosti nejen zahrne do ročního programu interních auditů QMS, ale nejdříve předloží k přezkoumání QMS vedením pro posílení rozhodovacích mechanismů a důsledné stanovení termínů a odpovědností u těchto opatření ať již ve formě akčních plánů nebo jako podklad pro strategické rozhodování. Bakalářská práce je celkově vyvážená, dobře je zpracována rovněž kap. „Úvod“ a navazující kap. „Závěr“, kde autorka sumarizuje a zobecňuje výsledky této práce včetně možného dopadu nedostatečné úrovně kvality na klienty.

Přes podrobné zpracování a odbornost mám tyto doplňující drobné podněty: k řízení procesů a jejich kritérií by bylo vhodné doplnit, jakých výsledků dosahují monitorovaná kritéria procesů vybrané firmy. Dále bych podotknul, že přeložené názvy procesů z azbuky do češtiny uvedené ve firemní mapě procesů v příloze C by bylo vhodné popsat přímo v textu pro vyšší přehlednost. V kap. 3.1 na str. 40 je uvedena k certifikátům vybrané firmy dle norem ISO 9001 a ISO 27001 tato nepřesnost, cituji: „Oba certifikáty byly vydány českým certifikačním orgánem - atestačním střediskem DCIT“. Po ověření bylo zjištěno, že firma DCIT je konzultační firmou realizující implementace manažerských systémů. V příloze A, stejně jako na webových stránkách vybrané společnosti <http://ventatrans.com/cs/oceneni> jsou uvedeny certifikáty vydané certifikační společností DOSCert dle uvedených norem. Dále by bylo vhodné doplnit do textu činnosti uvedené na přiložených certifikátech, které jsou v anglickém znění s málo čitelným textem.

Oceňuji autorku, že bakalářskou práci pojala nejen z hlediska prosazování jednostranného pohledu na zvyšování kvality dopravně-spedičních služeb, ale i z pohledu komerčně-právního a nelehkého konkurenčního boje při rozvoji a rozšiřování spedičního trhu, za tím účelem autorka doporučuje vybrané firmě uplatňovat benchmarking procesů pro porovnání s konkurencí.

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce

B - velmi dobře

Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.

Tato práce je sepsána vysoce odbornou formou s logickým řazením kapitol a jejich provázaností svědčící o značném autorčině zájmu o dopravně-spediční činnosti nejen z hlediska kvalitativní analýzy služeb včetně klíčových parametrů kvality dopravních služeb, ale i souvisejících právních požadavků a parametrů spolehlivosti při sjednávání zakázek dopravně-spediční firmy a korektnosti sepsání smluv.

Součástí této práce je povinný abstrakt (česká i anglická verze), úvod a závěr. Z formálních nedostatků uvádím tyto: U anglické kap. Abstract – 1x chybně uvedeno „servises“ místo „services“, dále začátek věty „A goal of the thesis is analysis of current situation...“ by bylo vhodnější napsat ve tvaru „The goal of this thesis is to analyse the current situation...“. Pouze drobná formální chyba se vyskytla v kap. 3.6.2 ve slově „sílniční“.

Autorka se s úskalími překladů do českého jazyka vypořádala obstojně, jakož i s formátováním textů, druhem písma, číslování stránek a členěním textu do přehledných odstavců a bodů s odrážkami či písmeny. Je patrné, že texty byly detailně přečteny a korigovány s českým rodným mluvčím.

Výběr zdrojů, korektnost citací

B - velmi dobře

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.

Bakalářská práce obsahuje seznam použitých zdrojů (v počtu 13 odkazů vč. 1 odkazu na ČSN a 2 odkazů na webové stránky). Autorka v teoretické části pracuje s tuzemskou a zahraniční literaturou vč. firemních zdrojů týkající se zejména managementu kvality a logistiky. Pro úplnost by bylo vhodné doplnit práci o citáty z publikací k řízení QMS od prof. Ing. Jaroslava Nenadála, CSc.

V kap. 2.2 by bylo vedle zmiňované normy ISO 9001 vhodné uvést i evropskou normu ČSN EN 12798:2007 týkající se QMS v silniční, železniční a vnitrozemské vodní dopravě z hlediska přepravy nebezpečných věcí.

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.

Úroveň dosažených výsledků odpovídá požadavkům na zpracování bakalářské práce, autorka vhodným způsobem pracovala s literaturou i při analýze, při určování kritérií a opatření, které ve výsledku doporučuje vedení vybrané společnosti.

Doporučuji klást větší důraz na popis sběru dat, nebát se použít komentáře k poznatkům při jednáních s pracovníky a popsat hodnocení dat.

Autorka prokázala analytické myšlení a dobrou orientaci ve firemním prostředí dopravně-spedičních služeb.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

K této bakalářské práci mám následující dotazy:

- 1) Uveďte min. 2 rizika resp. hrozby procesů, které považujete ve Vámi vybrané firmě za nejzávažnější z pohledu řízení kvality a k nim uveďte aplikovatelné opatření.
- 2) Z přílohy C obsahující mapu procesů určete 3 hlavní procesy, které nejvíce ovlivňují kvalitu poskytovaných dopravně-spedičních služeb u vybrané firmy.

Autorce práce přeji úspěšné obhájení bakalářské práce.

Uvedenou práci doporučuji k obhajobě.

Předloženou bakalářskou práci hodnotím klasifikačním stupněm **B - velmi dobře**.

Datum: 27.8.2015

Podpis:

