

Adresát:
ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE
Fakulta elektrotechnické
Katedra ekonomiky, manažerství a humanitních věd
Žitná 4, 166 29 Praha 6

Posudek oponenta diplomové práce

Téma diplomové práce: Metody hodnocení efektivity obchodních a servisních techniků ve firmě

Diplomant: Pavel Kovanda

Diplomant Pavel Kovanda zpracoval diplomovou práci na téma „Metody hodnocení efektivity obchodních a servisních techniků ve firmě“, která je rozdělena na čtyři stěžejní kapitoly. V první kapitole diplomant popisuje teoretický pohled na efektivitu z pohledu manažerského řízení, kde definuje pojmy efektivita, zaměstnanec, zaměstnavatel, mzda, plat, různé způsoby motivace zaměstnanců, dále metody a nástroje hodnocení zaměstnanců. V druhé kapitole představuje diplomant společnost Medicton Group, s.r.o., kde popisuje charakteristiku firmy (společnost samotnou, její požadavky, organizační strukturu, produkty a služby, historii, certifikaci), charakteristiku podnikatelského prostředí, popis pracovních pozic (servisní technik, dispečer), popis firemních procesů, mzdový systém. V kapitole Analýza dat a procesů diplomant analyzuje data společnosti Medicton Group s.r.o., a to z hlediska aspektů počtu zakázek, celkové ceny služeb, dále rozebírá nákladovost výjezdů servisních techniků a z toho vyplývající efektivitu práce servisních techniků a dispečerů. Diplomant v rámci této kapitoly se snaží nalézt problematická místa v rámci vybraných pracovních pozic. Na základě analýzy stávajícího stavu diplomant, v kapitole Opatření, řeší změny v rámci pozic servisní technik a dispečer, a to jak v procesech řízení, tak návrhem modelů hodnocení zaměstnanců, na základě kterého je očekáváno zvýšení efektivity práce. Diplomant v této kapitole popisuje aplikaci modelu v praxi a zhodnocuje navržená opatření, jejichž následkem má být zvýšení efektivity práce.

Hodnocení:

Po přečtení diplomové práce jsem dospěl k názoru, že diplomant zpracoval tuto práci dle zadání a naplnil všechny body, které mu byly kladeny v zadání práce. V předložené diplomové práci bych diplomantovi vytkl, dle mého názoru, nevhodnou práci s odbornou literaturou. Mám na mysli převzetí textů a vkládání jednotlivých kapitol bez návaznosti, a v různém stupni odbornosti, viz. na příklad porovnání procesu s oblázkem kamene v kapitole 2.7.2. Diplomová práce, velmi okrajově, řeší analýzu obchodních a podpůrných procesů. Praktická část diplomové práce může přinést vedoucím manažerům celkový pohled na způsob řízení velmi odborných pracovníků, jako jsou servisní technici. Zavedením vzorce pro výpočet mzdy, jako motivačního faktoru, pro zvýšení efektivity nepovažuji za jediné řešení a diplomová práce jiná řešení nepřinesla. Za přínos diplomové práce považuji navržení hodnocení miniteamu (servisní technik a jeho dispečer), a nutnosti zavedení kontrolního mechanismu servisních služeb.

Bez vztahu na hodnocení diplomové práce se domnívám, že diplomová práce má být napsána v jednotném čísle, diplomant si má v úvodu vymežit cíle své práce, bohužel požadavky společnosti Medicton Group s.r.o. se dočteme až v kapitole třetí. V závěru diplomant opětovně v množném čísle shrnul obsah jednotlivých kapitol a shrnul vytyčené cíle, které z hlediska obsahu splnil.

Vzhledem k daným skutečnostem navrhuji práci hodnotit klasifikačním stupněm“

„C – Dobře“.

K diplomové práci vznáším následující dotazy a podmínky k zamyšlení:

1. V diplomové práci v kapitole 4.3 Analýza problematických míst, popisujete, že se občas stane, že technik „zapomene“ na nějakého zákazníka. Dále pak v jiné kapitole popisujete, že je tento zákazník nespokojený. Chápu správně, že ve firmě neprobíhají žádné kontrolní procesy? Jaké podklady získává servisní technik od dispečera před výjezdem? Monitoruje firma, o kolik klientů tím způsobem přišla?
2. V diplomové práci v kapitole 4.3 popisujete, že jste identifikoval nedostatečnou motivaci servisních techniků a dispečerů v navazování nových obchodních kontaktů? Z obsahové náplně vyplývá, že obě pracovní pozice mají být zainteresovány do obchodní činnosti společnosti. Využívá firma v rámci obchodního oddělení, které je součástí struktury společnosti, i jiné formy přímého marketingu? V návrhu modelu u pozice dispečer, stanovujete počet měsíčních kontaktů (marketingového hovoru) na 326 ks/měsíc. Považujete toto číslo za reálné v každém měsíci?
3. V rámci mzdy servisního technika po nastavení nového modelu hodnocení je servisní technik hodnocen na základě vzorce uvedeného na str. 67 pod číslem 10 (ve zjednodušení - základem, provedeným servisem nad normu * 20% a provedeným prodejem nad normu*15% - vzorec zdá se být velmi zjednodušený). Na základě jakých skutečností jste zvolil koeficienty 20% resp. 15%? Má servisní technik nějakou možnost ovlivnit množství (cenu) realizovaných servisních zásahů (služeb) nad normu (90 000 Kč), když je sám neplánuje? Případně jakým způsobem to může udělat. Jak byste vy osobně, dále motivoval servisní techniky, aby zvýšili svou efektivitu práce, případně snížili své náklady?
4. Nemohu si odepřít závěrečnou otázku. V teoretické části v kap. 2.3 Mzda, 2.3.3 Odvody píšete: *„Jak už jsme naznačili výše, je mzda klíčová z pohledu motivace zaměstnanců. Dovolím si zda použít lidové přísloví: „Zadarmo ani kuře nehrabe.“ Toto staré přísloví jasně definuje vztah mezi mzdou a odvedenou prací.“* Znáte i jiné lidové přísloví, které odráží vztah odvedené práce k očekávané mzdě? Je dle vašeho názoru pro společnost důležité, aby společnost pro zajištění navazujících služeb, zajistila kvalitní servisní techniky a jejich stálost a loajalitu?

V České Lípě, dne 7.6. 2016

Ing. Tomáš Hejl