



Praha, 25. května 2015

Posudek diplomové práce

Název práce : Hodnocení firmy s použitím modelu excelence EFQM
Oponent : **Doc. Ing. Pavel Mach, CSc.**, ČVUT v Praze, Fakulta elektrotechnická, Katedra elektrotechnologie
Diplomant : **Martin Svoboda**, ČVUT v Praze, Fakulta elektrotechnická, Katedra ekonomiky, manažerství a humanitních věd

Diplomová práce sestává z šesti kapitol, které jsou následovány přílohami. V úvodní části práce autor definuje základní pojmy z problematiky kvality a uvádí krátce historický vývoj managementu kvality.

Dále jsou prezentovány koncepce podnikových standardů, koncepce na bázi norem ISO:9000 včetně směrnice popisující auditování managementu jakosti, dokumentace a pyramidové struktury dokumentace tohoto systému kvality.

Analogicky jako ISO je popsán i systém TQM. Opět se jedná o procesní přístup, jehož chápání se poněkud liší v Americe a v Evropě. Autor správně poukazuje na skutečnost, že existuje řada průníků těchto přístupů, např. v orientaci na zákazníka, v procesním přístupu, v trvalém zlepšování jakosti i v dalších.

V další části práce je popsán model excelence EFQM. Správně je uvedeno osm základních principů excelence a tyto principy jsou podrobněji charakterizovány. Dále je popsáno devět kritérií excelence a opět jsou podrobněji charakterizována. Následuje popis techniky RADAR, jako moderního nástroje, který je užíván k hodnocení výkonnosti organizace.

Dále jsou popsány programy pro dosažení vyšší úrovně jakosti, než je definováno programem vycházejícím z ISO. Vyše zmíněné programy směřují firmy na cestu dosažení jakosti na úrovni alespoň TQM.

V této základní části práce se autor zaměřil na základní charakteristiky a připravil si teoretický podklad pro aplikaci na hodnocení reálné firmy IT company. Firma byla hodnocena Modelem excelence EFQM s využitím SW nástroje využitelným pro tuto aplikaci.



Hodnocení začíná sebehodnocením, které je realizováno sebehodnotícím týmem firmy. V každé z 5 hodnocených oblastí bylo zvoleno 8-10 přístupů. Např. v oblasti „výsledků“ byla zvolena pro hodnocení 4 kritéria, z nichž každé bylo rozděleno na 2 subkritéria. Analogicky je postupováno v hodnocení dalších přístupů.

Další část práce je zaměřena na realizaci hodnocení. Je vyčerpávajícím způsobem uveden způsob hodnocení vedení, pracovníků, zákazníků a řady dalších charakteristik, které jsou spojeny s chodem firmy. Je vždy uvedeno co hodnotit, jak hodnotit a výsledek hodnocení. Na závěr práce je uvedeno porovnání hodnocení s využitím Modelu excelence EFQM a modelu START.

K práci mám následující dotazy a připomínky:

- *V tab. 3 je položka „orientace“ v koncepci ISO uvedena „na konečné výsledky“ – přitom je koncepce ISO procesní. Je to chyba?*
- *V kapitole 5.2.1 je uvedeno jak dochází k dotazování. Tato kapitola je zpracována poněkud nepřehledně (např. odstavec „Předpoklady“ na str. 43).*
- *Str. 45: proč jsou hodnocené ukazatele označeny jako „měřítka“. Není to pouze nevhodný překlad použitý v daném SW nástroji?*
- *Obr. 12: Jak byly stanoveny a kdo stanovil váhy u jednotlivých kritérií?*
- *Str.45, cituji: ... pro každou zkoumanou oblast Výsledků organizace uvádí ji známé silné stránky ..., konec citace. Kdo a jakým způsobem stanoví tyto silné stránky?*

Práce je, po grafické stránce, provedena na vysoké úrovni, po gramatické stránce jsou zde drobné chyby. Diplomant prokázal, že dokáže teoretické znalosti dobře použít v praktickém řešení. Jeho práci považuji za velice přínosnou pro hodnocenou firmu. Mé drobné připomínky nesnižují její kvalitu. Proto ji doporučuji k obhajobě a hodnotím známkou

A (výborně)

Doc. Ing. Pavel Mach, CSc.
Katedra elektrotechnologie FEL ČVUT v Praze