

# Posudek oponenta diplomové práce

Autor práce: **Bc. Andrea MERTOVÁ**

Název práce: **Řízení reklamací výrobků ve vybraném strojírenském podniku**

## **Splnění rozsahu zadání**

Velmi dobře

## **Odborná úroveň práce**

Velmi dobře

## **Formální uspořádání a úprava**

Velmi dobře

## **Slovní vyjádření oponenta práce a otázky na autora práce**

Systém řízení kvality postupně pronikl do všech technických oborů, mezi něž patří i automobilový průmysl. Vzhledem k různorodosti těchto technických a netechnických oborů byly vydány jednotlivé technické normy určující přesné specifikace pro jednotlivé obory. Firma Integrated Micro-Electronics, s. r. o., jako dodavatel plošných spojů pro automobilový průmysl, v rámci své politiky klade důraz hlavně na poskytování kvality svých výrobků. Stabilní oddělení kvality je interním a externím partnerem při uplatňování nástrojů a metod, zajišťujících bezchybnost produkováných výrobků. Reklamace mohou mít vliv na snížení odbytu, ale také i na zvyšování nákladů na eliminaci případných nedostatků.

Z výše popsaného vyplývá aktuálnost zvoleného tématu. Autorka na začátku práce popsala historii řízení vztahů se zákazníky, následně uvedla systém kvality a politiku kvality, potom následoval popis průběhu reklamačního řízení společnosti IMI s.r.o. včetně hodnocení výrobků z hlediska kvality. Nakonec provedla analýzu reklamací ve společnosti IMI s.r.o. Strukturu práce z hlediska členění do jednotlivých kapitol, včetně logické návaznosti mezi nimi, považuji za správnou. Řízení reklamací výrobků a jejich vyhodnocení je dlouhodobá, Znančně a časově náročná činnost. Proto se domnívám, že tato práce může být využita jako jeden z podkladů pro oddělení kvality IMI s.r.o. Práce splňuje veškeré formální náležitosti. Grafické zpracování je na odpovídající úrovni. Této práci nelze vytknout ani úroveň jazykového zpracování. Autorka správným způsobem cituje publikace, ze kterých čerpala informace pro vypracování této práce.

Otázky na autora práce:

1. Na str. 30 píšete, že každý člen týmu má svou specifickou roli, můžete specifikovat jakou a uvést konkrétní příklad?
2. Prosím o vysvětlení na základě, čeho došlo k rozhodnutí, že některé reklamace vystavené IMI s.r.o. byly uznané, jiné zamítnuté a u některých došlo ke stornování, viz str. 39.
3. Na str. 56 je shrnutí nápravných opatření, ale chybi zde informace o validaci těchto nápravných opatření. Byly provedené validace nápravných opatření? Pokud ano, tak popište jakým způsobem? Byly zpracované výsledky výroby před nápravným opatřením a po zavedení nápravných opatření?

## **Doporučení k obhajobě**

Doporučuji k obhajobě

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

-----  
Ing. Tetjana Tomášková, Ph.D.