

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

Posudek vedoucího bakalářské práce

Název bakalářské práce: Sledování kvality služby v Dopravním podniku hl. m. Prahy
Autor práce: Ladislav Cihlo
Vedoucí: Ing. Petr Nachtigall, Ph.D.

Hodnocení práce:

Přístup studenta k zadanému úkolu (konzultace, samostatnost):

Student projevil již během LS 2011 zájem o toto téma neboť shledával v provozu JPA značné rezervy. Také jeho praxe řidiče autobusu ho utvrzovala v tom, že veličiny kontrolované a sledované nepokrývají ideálně cílení kvality ze strany spotřebitelů. V práci se tak zaměřil na historii sledování kvality až po současnost a na konkrétních datech ukázal vývoj jednotlivých sledovaných prohřešků. Vlastním průzkumem si také ověřil, jak na kvalitu nahlíží cestující. Výsledné návrhy pak zohledňují jak požadavky cestujících tak vývoj struktury prohřešků sledovaných interními kontrolami. Práce splňuje požadavky kladené na BP a zároveň ponechává možnost jejího rozšíření do práce diplomové.

Práce se zdroji (literatura, internet):

Student využil pouze omezeného, nicméně postačujícího počtu zdrojů, které kompletně pokrývají potřebnou problematiku.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Práce je přehledná a odpovídá potřebným ustanovením.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Práce je na vysoké grafické i jazykové úrovni.

Využití poznatků ze studia:

Student využil poznatků z bakalářského studia. Především z předmětů zaměřených na technologii a kvalitu dopravy.

Připomínky a dotazy k práci:

Nemám.

Práci klasifikuji stupněm: Výborně (1)

V Frenštátě pod Radhoštěm dne 6.6.2012 .

.....
Ing. Petr Nachtigall, Ph.D.