

## Oponentský posudek diplomové práce

<b>Název diplomové práce:</b> Koncepce pro zajištění růstu kvality v oblasti doručovacích služeb
<b>Autor práce:</b> Bc. Petra Tesařová
<b>Oponent:</b> Ing. Andrea Švárová

### Hodnocení práce:

#### **Přístup studenta k zadanému úkolu, zvolený postup řešení z hlediska současných metod:**

Studentka aktivně a vhodně vyhledávala informace a využívala současné metody pro vyhodnocení dotazníkového šetření, porovnávání daných ukazatelů u firem s obdobnou činností, finanční zhodnocení navržených možností řešení apod. Její přístup k úkolu byl aktivní a inovativní.

#### **Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:**

Dosažené výsledky a závěry mají praktické využití. Cíle byly naplněny. Studentka v práci zúročila svou praxi v poštovním provozu. Některé závěry a navrhovaná řešení jsou jejími praktickými zkušenostmi pozitivně ovlivněny.

#### **Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:**

Práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům.

#### **Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):**

Po formální stránce je práce přehledná.

#### **Obsahuje práce originální řešení vhodné pro autorské osvědčení, patent apod.? NE**

#### **Připomínky a dotazy k práci:**

Rozved'te více úskalí navrženého řešení v kap. 3.3., tj. zasílání předpokládaného času doručení a faktory, které mohou negativně ovlivnit platnost odeslané informace zákazníkovi.

Popište detailněji metodiku provedeného dotazníkového šetření a argumentujte její vhodnost vzhledem ke zhodnocení celkového vnímání kvality poskytovaných služeb ČP.

**Práci klasifikuji stupněm: Výborně (1)**