

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Spokojenost zákazníků se službami vybraného železničního dopravce
Autor práce: Martin Pokorný
Oponent: Ing. Petra Čížková

Hodnocení práce:

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

Autor si zvolil velmi zajímavé a poměrně obsáhlé téma. Otázka spokojenosti zákazníků a s ní související kvalita poskytovaných služeb je téma popisované z různých hledisek a pohledů. V prostředí společnosti ČD a v souvislosti s nástupem konkurence se spokojenosti cestujících věnuje velká pozornost.

Předložená práce ukazuje, že se student věnoval komplexně danému úkolu. Jsou zde zmíněny různé teoretické přístupy a pohledy na spokojenost zákazníků, kvalitu a vzájemné souvislosti. Mírnou výtkou je, že se čtenář v první části DP ztrácí v množství citací a přístupů. Ale to souvisí s komplexností, s jakou student tuto problematiku řešil.

Dotazníkové šetření používají ČD při realizaci svého Průzkumu spokojenosti a loajality zákazníků ČD. Na rozdíl od tohoto šetření, jsou u nás využívány rozhovory face2face. Studentem zvolená metoda SERVQUAL je vhodnou metodou přístupu k průzkumu spokojenosti, neboť je velmi srozumitelná, pochopitelná a je možné ji přizpůsobit železničnímu prostředí.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Diplomová práce splnila svůj cíl. Zmapovala spokojenost zákazníků. Je jen potřeba zmínit, že se jedná pouze o jednu relaci a vybrané kategorie vlaků. Výsledky ale odpovídají zjištěním ČD z vlastních průzkumů spokojenosti, které se realizují v rámci celého segmentu dálkové dopravy.

Všechna navrhovaná řešení vedoucí k vyšší spokojenosti cestujících jsou reálná. Ovšem bariéry jejich zavedení existují. Jedná se především o finanční a provozní hlediska. Žádné z navržených řešení nepřináší reálný odraz do tržeb společnosti. Kalkuluje se pouze s přílivem počtu cestujících, což se velmi špatně prokazuje a tím se investice poměrně těžko obhajují. Je pravdou, že zákazníci uvádějí zásuvky, wifi jako jeden z důležitých problémů a ČD se snaží toto řešit.

Z provozního hlediska znamená každá modernizace vozů jejich částečnou nemožnost využívání, neboť jsou z tohoto důvodu odstaveny z provozu a musí být nahrazeny jinými, a v podmínkách ČD bohužel většinou vozy nižší kvality.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Diplomová práce je vypracována v souladu se zákonnými ustanoveními a předpisy. Byly splněny také vnitřní předpisy společnosti ČD k realizaci průzkumu v jejích vlacích.

Navrhovaná řešení neporušují předpisy a normy.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Diplomová práce byla zpracována na vysoké úrovni. Je členěna do logických celků a v rámci nich do kapitol, které na sebe navazují. Uvedené grafy a obrázky vhodně doplňují výsledky v tabulkách a texty.

Tuto diplomovou práci bohužel mírně ruší občasné překlepy, pravopisné chyby a kontextové nesrovnalosti, kterým by bylo určitě možné se vyvarovat.

Práce je vhodně doplněna o přílohy, které mapují doklady a podklady, které byly aktuálně použity. Obsah, seznam tabulek, obrázků, zkratk a příloh zajišťuje rychlou orientaci a srozumitelnost.

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

Připomínky a dotazy k práci:

V první části diplomové práce dochází k určité nepřehlednosti, jak již bylo zmíněno.

Ekonomická zhodnocení jsou skutečně pouze nastíněna a to jen na základě pořizovacích cen. Všechna navrhovaná řešení s sebou nesou další náklady na udržování, servis. K návrhům ohledně slev z jízdného je nutno dodat, že je třeba vše naprogramovat do informačních systémů ČD, což může být také poměrně složité a nákladné.

Je nutné zde ještě uvést, že veškerá data o obsazenosti vlaků ČD jsou obchodním tajemstvím a jsou poskytována pouze na základě speciálních smluv a pouze pro konkrétní specifikované případy (projektantům infrastruktury, SŽDC apod.). Informace o obsazenosti vlaků společnost nikdy dobrovolně zveřejňovat nebude, neboť znalost těchto dat je velmi zajímavá pro konkurenci, což není v zájmu ČD.

Doplňujícím dotazem je, zda tabulka č.1 na straně 35 vychází skutečně z GVD 2016 nebo 2017, kdy se průzkum realizoval. Pokud je to skutečně rok 2016, zajímalo by mě proč?

Dále by mě zajímalo, proč si autor myslí, že u písemného dotazování, kdy se vyplňuje dotazník, ztrácí tazatel kontrolu nad strukturou výběrového vzorku.

Nakonec by mě zajímalo, jak by autor postupoval při jednáních s odbory, které na ČD působí, a které nepodporují rozšiřování už tak širokého spektra povinností a úkolů vlakových čet.

Práci klasifikuji stupněm: Výborně minus (1-)

V Kladně dne 3. 6. 2017 .

