

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

Oponentský posudek diplomové práce

| |
|--|
| Název diplomové práce: Kvalita služeb MHD v Pardubicích a Hradci Králové z pohledu cestujících |
| Autor práce: Bc. Robert Štábl |
| Oponent: Ing. Jiří Došlý |

Hodnocení práce

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

Téma diplomové práce bylo zvoleno velmi aktuálně. V současné době se mnohá města nejen v ČR potýkají v důsledku pandemie covid-19 s poklesem počtu přepravených cestujících a s propadem tržeb z jízdného, proto se zdá být zaměření se na kvalitu poskytovaných služeb MHD, případně zvyšování její úrovně, správnou cestou.

Diplomová práce se ve své první části věnuje teoretickému vymezení zkoumané problematiky. Zejména kapitoly Kvalita v dopravě i Ukazatele kvality pojmenovávají východiska k řešenému tématu, se kterými je dále v diplomové práci pracováno. Patrný je důraz na kvalitu služeb MHD z pohledu cestujících, nikoliv objednatele, organizátora či jiných subjektů. Poslední kapitola Metody průzkumu spokojenosti cestujících popisuje možné přístupy, které jsou doporučovány normou ČSN EN 13816 (2003). Praktická část se zabývá analýzou kvality služeb MHD v Pardubicích a Hradci Králové, včetně návrhů opatření na zlepšení kvality služeb MHD a zhodnocení návrhu.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Cílem diplomové práce bylo na základě analýzy kvality služeb MHD ve městech Pardubice a Hradec Králové z pohledu cestujících vytvořit návrhy vedoucí ke zlepšení kvality těchto služeb, a zároveň tyto návrhy vyhodnotit.

V praktické části diplomové práce nebylo zapracováno aktuální téma pandemie covid-19, ačkoliv se nabízelo zahrnout tuto problematiku do kapitol věnovaným ukazateli kvality – Bezpečí (2.2.7 a 2.4.7). Autor měl příležitost zahrnout do ukazatele Bezpečí nejen pocit ohrožení ostatními cestujícími, fyzického napadení, ale i pocit bezpečí ve smyslu infekce koronavirem SARS-Cov-2, původcem onemocnění covid-19. Spuštění dotazníků a následný sběr dat probíhal v období únor – březen 2021, tedy v období vrcholící pandemie covid-19.

V praktické části diplomové práce se v pasážích věnovaných novým opatřením na zlepšení kvality služeb MHD navrhuje školení řidičů ke zlepšení měkkých dovedností. Návrhy na zlepšení kvality služeb MHD v obou krajských městech bylo vhodné doplnit o (v teoretické části zmiňovanou) metodu tzv. mystery shoppingu. Pokud z dotazníkového šetření cestujících vyplynulo, že chování řidičů v Pardubicích i Hradci Králové je vnímáno

ze strany cestujících – zákazníků negativně, lze využít právě formou skryté kontroly chování a techniky jízdy řidiče ze strany příslušného zaměstnance dopravního podniku. V první fázi hledání opatření na zlepšení kvality služeb MHD jde o efektivnější, ekonomičtější a jednodušeji proveditelné opatření oproti zajištění školení pro řidiče v jejich pracovní době s přihlédnutím k turnusovému systému práce a jiným pracovním i provozním okolnostem.

Celkově lze konstatovat, že autorovi se cíl práce podařilo naplnit. Práce s použitou literaturou je na vysoké úrovni, uvedené zdroje jsou správně citovány.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Zpracovaná diplomová práce odpovídá normám, zákonným ustanovením i předpisům. Struktura práce – zadání, anotace, obsah, úvod, cíl, teoretická část, praktická část (analýza současného stavu i návrh na zlepšení včetně zhodnocení) a závěr – je přehledná, rozsah práce, odkazy i citace jsou dle zvyklostí univerzity.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Po formální stránce je diplomová práce provedena správně a netrpí žádnými nedostatky v přehlednosti ani v úpravě. Diplomová práce dodržuje stanovenou osnovu. Členění teoretické a praktické části je logické a jednotlivé celky na sebe navazují. Ze struktury práce a způsobu vypracování je zřejmé, že se autor v dané problematice orientuje. Jednotlivé kapitoly a jejich podkapitoly jsou logicky seřazeny a formálně naplňují zamýšlený obsah i rozsah diplomové práce. Vyjadřovací schopnosti jsou na vysoké odborné úrovni, práce je srozumitelná, byť v některých pasážích je psaná ryze technicistně tak, aby splnila zadání. Autor práci vhodně doplnil o mnoho obrázků, grafů a příloh. Diplomová práce neobsahuje žádné gramatické chyby.

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

Připomínky a dotazy k práci:

Praktické využití diplomové práce snižuje návrh v kapitole 4.1 na umístění přístřešků pro cestující na těch zastávkách, které jimi v současné době nedisponují. Autor toto téma dále nerozpracovává, nezabývá se důvody, proč zastávky přístřešky dosud nemají ani případnými majetkoprávními souvislostmi.

Zároveň není zřejmé, zda autor oslovil dopravní podniky v Pardubicích a v Hradci Králové ohledně témat stížností a námětů, se kterými se na dopravní podniky cestující obrazejí. Vedle dotazníkového šetření by šlo o velmi podnětný a relevantní zdroj informací, jak by se kvalita služeb MHD v obou krajských městech dala z pohledu cestujících vylepšit.

Práci klasifikuji stupněm: B - výborně minus

V Praze dne 28. 7. 2021