

## POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Název práce:** Spokojenost cestujících s kvalitou služeb na Hlavním nádraží v Praze

**Autor práce:** Karolína Bouchalová

1. Práce odpovídá zadanému tématu a osnově	5	(max. 5)
2. Autor uplatnil znalosti nabyté studiem na DFJP	5	(max. 5)
3. Autor použil adekvátní odbornou literaturu	5	(max. 5)
4. Naplnění cíle práce	8	(max. 10)
5. Autor postupoval při zpracování iniciativně a samostatně	8	(max. 10)
6. Jazyková úroveň práce (sloh, gramatika)	8	(max. 10)
7. Formální úroveň práce (úprava, přehlednost, správnost citování)	8	(max. 10)
8. Při zpracovávání práce autor dodržoval předepsané termíny	6	(max. 10)
9. Autor využíval konzultací a řádně zapracoval připomínky vedoucího práce	13	(max. 15)
10. Celková odborná úroveň práce	15	(max. 20)
Celkový počet bodů:	81	(max. 100)

**Hodnocení bakalářské práce:**

**B - výborně minus**

V Pardubicích 16.05.2023

Ing. Dalibor Gottwald, Ph.D.

### **Případný komentář k výše uvedenému hodnocení:**

Předložená bakalářská práce (BP) se zabývá velmi aktuálním tématem, a sice kvalitou služeb z pohledu cestujících na Hlavním nádraží v Praze. Dané téma bylo vypsáno z iniciativy Správy železnic, nicméně během spolupráce na řešení daného tématu musela autorka přistoupit k tomu, že práci zpracuje i bez spolupráce se Správou železnic, která o daném tématu měla jinou představu. Zde z pozice vedoucího mohu potvrdit, že původní záměr Správy železnic o zpracování daného tématu by přinejmenším znesnadnil naplnit požadavky kladené na BP. Předložená BP je standartně členěna do tří hlavních kapitol, které jsou vyvážené z hlediska rozsahu, a které na sebe logicky navazují. Autorka BP si hned v úvodu práce (s. 9) správně stanovila cíl BP, který je na základě obsahu jednotlivých kapitol možné označit za naplněný. V rámci úvodní teoretické části bylo pro autorku velkou výzvou vymezit teoretický koncept problematiky spokojenosti cestujících s kvalitou služeb na železničních zastávkách. V českém prostředí neexistuje mnoho prací, které by dané téma řešily takto specificky. Zde narážím hlavně na oblast kvality služeb na železničních zastávkách. Autorka proto musela přistoupit mimo jiné i k rešerši zahraničních publikací v odborných periodících, což bych na tomto místě rád ocenil, a to zejména s ohledem na skutečnost, že se jedná o práci bakalářskou. Následná analytická část je zpracována s využitím primárně výzkumné metody, respektive techniky sběru dat a sice dotazníkového šetření. V této části se autorka musela vypořádat se skutečností, že dosud obdobný průzkum, alespoň dle dostupných informací, realizován nebyl a tím pádem musela k průzkumu přistoupit více obecně. Dle mého názoru se s touto výzvou autorka vypořádala slušně (i když některé otázky obsahují více podotázek, je dle mého názoru získané informace možné považovat za více méně objektivní). Obecně však konstatuji, že autorka v této části práce prokázala schopnost interpretace dat, a to

včetně prokázání reprezentativnost výběrového souboru z hlediska počtu respondentů, což umožnilo autorce získat potřebné informace pro zpracování návrhové části. Autorkou navrhovaná opatření mohou působit obecně, na druhou stranu je nutné připomenout, že Správa železnic s autorkou v této fázi již nespolečně pracovala a tudíž stanovené návrhy nemohly být konfrontovány z pozice Správy železnic. Oblasti stanovených návrhů respektují výsledky analytické části, čímž lze jednoznačně prokázat naplnění základního požadavku pro tento typ prací – z pohledu naplnění cíle BP. Po formální stránce je BP zpracována na velmi dobré úrovni, text je vhodně strukturovaný a současně také vhodně doplněn o obrázky a tabulky. Na základě výše uvedeného komentáře je zřejmé, že Karolína Bouchalová předložila solidní text BP, který splňuje požadavky kladené na kvalifikační práce daného typu. Na základě výše uvedeného hodnocení navrhuji předloženou BP hodnotit klasifikačním stupněm B – výborně minus.

Bakalářská práce prošla kontrolou plagiátorství a na základě výsledků je možné konstatovat, že práce nevykazuje známky plagiátorství.

V rámci obhajoby prosím, aby se studentka vyjádřila k následujícímu:

1, Seznamte prosím komisi s původním záměrem Správy železnic o tématu BP?

2, Který z Vámi uvedených návrhů byste doporučila realizovat nejdříve a proč?

Poznámky:	100 - 91 bodů = A - výborně	70 - 61 bodů = D - velmi dobře minus
	90 - 81 bodů = B - výborně minus	60 - 51 bodů = E - dobře
	80 - 71 bodů = C - velmi dobře	50 - 0 bodů = F - nesplněno