

## POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Název práce:** Spokojenost zákazníků RegioJet a.s. s kvalitou poskytovaných služeb na vybrané železniční lince

**Autor práce:** Bc. Adéla Koupá

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	4	(max. 5)
4. Naplnění cíle práce	10	(max. 10)
5. Autor postupoval při zpracování iniciativně a samostatně	10	(max. 10)
6. Jazyková úroveň práce (sloh, gramatika)	9	(max. 10)
7. Formální úroveň práce (úprava, přehlednost, správnost citování)	9	(max. 10)
8. Při zpracovávání práce autor dodržoval předepsané termíny	10	(max. 10)
9. Autor využíval konzultací a řádně zapracoval připomínky vedoucího práce	14	(max. 15)
10. Celková odborná úroveň práce	18	(max. 20)
Celkový počet bodů:	94	(max. 100)

**Hodnocení diplomové práce:**

**A - výborně**

V Pardubicích 23.05.2024

Ing. Jan Chocholáč, Ph.D.

### Případný komentář k výše uvedenému hodnocení:

Předložená diplomová práce Bc. Adély Koupé se zabývá problematikou spokojenosti zákazníků RegioJet a.s. s kvalitou poskytovaných služeb na vybrané železniční lince (Praha hl.n. - Havířov - Praha hl.n.), což je pro danou společnost velmi aktuální téma. Kvalifikační práce je vyústěním dlouhodobější pracovní stáže studentky v RegioJet a.s., což se velmi pozitivně projevilo v kvalitě zpracované diplomové práce. Diplomantka v první kapitole teoreticky vymezila zkoumanou problematiku, čímž položila adekvátní teoretický základ pro další kapitoly diplomové práce. V rámci druhé kapitoly diplomantka analyzovala spokojenost zákazníků RegioJet a.s. s kvalitou poskytovaných služeb na vybrané železniční lince, přičemž výsledky analýzy využila ve třetí kapitole, kde prezentovala návrh opatření na zlepšení spokojenosti zákazníků RegioJet a.s. na vybrané železniční lince, který ve čtvrté kapitole následně zhodnotila. Studentka byla po celou dobu zpracovávání diplomové práce velmi iniciativní, proaktivní, pečlivá a samostatná. Za stěžejní považují analytickou a návrhovou část diplomové práce, kde diplomantka zpracovala vlastní průzkum formou reprezentativního dotazníkového šetření u cestujících na vybrané železniční lince a následně navrhla opatření na zlepšení spokojenosti zákazníků. Velmi pozitivně hodnotím využití znalostí nabytých během studia na DFJP, zejména v analytické a návrhové části diplomové práce, a doplnění návrhů o grafické vizuály použitelné v marketingové komunikaci RegioJet a.s. Diplomová práce je obsahově logicky provázaná, dobře strukturovaná a obsahuje mnoho obrázků, tabulek a příloh, které velmi vhodně dokreslují řešenou problematiku. Předloženou diplomovou práci klasifikuji: **A**, protože diplomantka splnila požadavky kladené na tento typ kvalifikační práce. Diplomová práce nevykazuje známky plagiátorství. **Doplňující otázky do diskuze:** 1) Prezentovala jste výsledky dosažené v diplomové práci pověřeným zaměstnancům RegioJet a.s.? Pokud ano, s jakým výsledkem? 2) Který z Vašich návrhů by měl být implementován 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