

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Spokojenost zákazníků RegioJet a.s. s kvalitou poskytovaných služeb na vybrané železniční lince
Autor práce: Bc. Adéla Koupá
Oponent: Ing. Kristýna Leskovjanská

Hodnocení práce

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

Zadáním práce bylo: teoretické vymezení zkoumané problematiky, analýza spokojenosti zákazníků společnosti RegioJet a.s. s kvalitou služeb na vybrané železniční lince, návrh opatření na zlepšení spokojenosti, zhodnocení návrhu. Zadání bylo kompletně naplněno.

Autorka zvolila tradiční strukturu, tj. rozdělení práce na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části oceňuji představení trhu železniční dopravy v České republice. V kapitole 4.1 pozitivně hodnotím zařazení faktorů ovlivňujících kvalitu služeb železničních dopravních podniků – autorka vzala v potaz specifičnost oboru a nepracovala pouze s faktory obecnými.

Těžiště práce nicméně spočívá v části praktické, kde autorka analyzuje spokojenost klientů dopravce RegioJet a.s. na trase Praha – Havířov. Zde postrádám zdůvodnění faktorů, které autorka vybrala pro zkoumání spokojenosti (rezervační a nákupní proces, cena, klimatizace atd.) – není patrné propojení teoretické a praktické části, kdy bych očekávala použití kritérií z kapitoly 1.4, tabulka 1, případně podrobnější zdůvodnění použitých kategorií pro spokojenost zákazníků.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Dotazníkové šetření bylo provedeno kvalitně, zjištěné výstupy odpovídají realitě i vlastním zjištěním společnosti z jiných výzkumů. Navrhovaná řešení jsou adekvátní provedenímu dotazníkovému šetření. Některá řešení by v praxi bylo obtížné uplatnit kvůli provozním limitacím či ekonomice provozu, nicméně to nelze autorce vyčítat, jelikož do ekonomiky provozu společnosti nemá vhléd. Konkrétně oceňuji celkový návrh systému předobjednávek.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Nemám výhrad.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Autorka ve své diplomové práci dodržela veškeré požadavky na formální náležitosti práce včetně úpravy. Práce je přehledná, formátování dodrženo, je vypracována pečlivě. Vzhledem k tomu, že se jedná o diplomovou práci, ocenila bych větší množství odborných zdrojů, např. zahraniční literatury či publikací v odborných časopisech, ať už z oblasti marketingu nebo dopravy.

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

Připomínky a dotazy k práci:

Jak už jsem psala výše, doporučila bych použití více odborných zdrojů. Dále mi chybí větší míra propojení teoretické a praktické části.

Otázky pro autorku k obhajobě:

- Na jakém základě jste stanovila kategorie pro spokojenost zákazníků do dotazníkového šetření a jaký byl důvod nepoužití faktorů z teoretické části?
- Jak hodnotíte proveditelnost navrhovaných řešení z ekonomického hlediska?
- Co by mohlo být například negativním důsledkem zavedení opatření, která by zvýšila kvalitu služby?

Práci klasifikuji stupněm: B - výborně minus

V Brně dne 24. 5. 2024

.....
Ing. Kristýna Leskovjanská