

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Řešení stížností cestujících MHD ve vazbě na kvalitu služeb dopravního podniku

Autor práce: Bc. Elena Salfická

1. Práce odpovídá zadanému tématu a osnově	5	(max. 5)
2. Autor uplatnil znalosti nabyté studiem na DFJP	4	(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	15	(max. 15)
10. Celková odborná úroveň práce	16	(max. 20)
Celkový počet bodů:	92	(max. 100)

Hodnocení diplomové práce:

A - výborně

V Pardubicích 21.05.2024

Ing. Dalibor Gottwald, Ph.D.

Případný komentář k výše uvedenému hodnocení:

Předložená diplomová práce (DP) Bc. Eleny Salfické se zabývá velmi aktuální problematikou a sice kvalitou služeb dopravního podniku v kontextu řešení stížností cestujících MHD. Autorka si dané téma vybrala z vlastní iniciativy, což se pozitivně promítlo do celkové kvality textu DP. DP je logicky členěna do čtyř kapitol, které jsou vyvážené z hlediska rozsahu, a které na sebe logicky navazují. V samotném úvodu diplomové práce (s. 8-9) je také správně vymezen cíl DP, který na základě obsahu jednotlivých kapitol považuji za jednoznačně naplněný. K naplnění cíle práce přispěla zejména velmi kvalitně zpracovaná analytická část, kde autorka využívá vědecké metody a sice analýzu sekundárních dat a následně také hloubkový rozhovor. Z hlediska samotné metodologie nemám, co bych vytknul: veškeré metody jsou správně aplikovány, což následně umožnilo definovat rámec pro samotné návrhy. DP obsahuje tři návrhy, které jsou logické a jejichž aplikace by přispěla ke zvýšení vnímané kvality služeb dopravního podniku z pohledu cestujících MHD. Poslední čtvrtá kapitola obsahuje zhodnocení navrhovaných opatření. Autorka v rámci zhodnocení jednotlivých návrhů odhaduje mimo jiné také finanční náročnost těchto návrhů, což považuji za vhodné a zejména přínosné pro vedení daného dopravního podniku v případě, kdyby zástupci dopravního podniku zvažovali implementaci vybraných opatření. Po formální stránce je DP zpracována na velmi dobré úrovni. Text je vhodně strukturovaný a současně také vhodně doplněn o obrázky a tabulky. Závěrem bych pak rád ještě ocenil autorčinu samostatnost po celou dobu naší spolupráce. Na základě výše uvedeného komentáře je zřejmé, že Elena Salfická předložila kvalitní text DP, který splňuje požadavky kladené na kvalifikační práce daného typu. Na základě výše uvedeného hodnocení navrhuji předloženou DP hodnotit klasifikačním stupněm A – výborně.

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

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

1, Které z Vámi navrhovaných opatření byste navrhovala implementovat jako první 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