

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Řešení stížností cestujících MHD ve vazbě na kvalitu služeb dopravního podniku
Autor práce: Bc. Elena Salfická
Oponent: Ing. Iveta Oborilová, Ph.D.

Hodnocení práce

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

Práce byla zpracována na základě potřeb Dopravního podniku města Pardubic a. s.. Studentka aktivně spolupracovala s odpovědnými pracovníky DPMP a. s., což je patrné z řízeného rozhovoru uvedeného v práci. Metody uvedené v teoretické části korespondují se zadaným tématem, bohužel však v praktické části příliš použité nejsou. Jedná se především o popisné metody, zhodnocení z ekonomického hlediska je v diplomové práci v omezené míře.

K metodám vypsaným a použitým v práci se váže otázka 1.

Pozitivně hodnotím návrh dotazníku umožňující získat relevantní informace ohledně spokojenosti zákazníků se službami DPMP a. s.. Bylo by vhodné tento dotazník využít a vyhodnotit.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Závěry prezentované v diplomové práci jsou využitelné, v praxi je potřebné je doplnit o podrobnější ekonomické zhodnocení.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Práce splňuje obvyklé požadavky.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Struktura práce je přehledná, logicky uspořádaná. Nárazově se v práci objevují překlepy a gramatické chyby, je nevyvážená z pohledu teoretické a praktické části. V seznamu literatury je uvedeno několik zdrojů, které nejsou v textu práce reálně citovány.

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

Připomínky a dotazy k práci:

1. V teoretické části zmiňujete využití hodnotové analýzy (str. 15), která, jak uvádíte, umožňuje propojit spokojenost zákazníka s nákladovou položkou poskytovatele služby. Jak by vypadala aplikace této metody v praxi podniku? Popište.
2. Na straně 24 ve Vašem diagramu řešení stížnosti nejsou zahrnuty aktivity „řešení stížnosti“, „zavedení nápravného opatření“, „zpětná vazba“ a další, tzn. proces řešení stížnosti je uzavřen bez vyřešení situace a eliminace rizika opakování negativního jevu do budoucna. Jak by se změnil Váš diagram v případě, že stížnost je a) oprávněná, b) neoprávněná?
3. Návrh 1 – uzavřené odpovědi v dotazníku i přes své zjevné výhody (rychlost a přesnost odpovědí, snadné vyhodnocení) zabrání získání kreativní zpětné vazby od cestujících v oblastech, které mohl tvůrce dotazníku opomenout. Zvažovala jste použití polouzavřených otázek?

Práci klasifikuji stupněm: C - velmi dobře

V Pardubicích dne 20.5.2024

.....
Ing. Iveta Oborilová, Ph.D.