

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Marketingové nástroje a možnosti jejich využití v osobní železniční dopravě na trati Praha – Ostrava
Autor práce: Bc. Vendula Pěničková
Oponent: Ing. Beatrix Hošková

Hodnocení práce:

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

Cílem diplomové práce bylo zhodnotit současný stav na uvedené trati z pohledu zákazníka, zmapovat situaci marketingových nástrojů na uvedeném trhu, navrhnout a doporučit zlepšení, podat náměty k nápravě a zvýšit tím tak spokojenost zákazníků uvedených společností, popřípadě doporučit společnosti zaměřit se na jiné tratě.

Přístup studentky k zadanému úkolu hodnotím velmi pozitivně. Z práce je patrné, že Bc. Pěničková se daným problémem zabývala komplexně. Podrobně zhodnotila současný stav na trhu, k dosažení výsledků zvolila vhodný nástroj ke zjištění spokojenosti zákazníka - dotazníkové šetření a podala návrhy na zlepšení. Cíl diplomové práce byl splněn.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Vzhledem ke zvolenému postupu analýzy hodnotím dosažené výsledky jako relevantní a v praxi využitelné. Pro jednotlivé dopravce mohou být zjištěné výsledky velmi cenným námětem ke zlepšování svých služeb i v konkurenčním boji. Kladně hodnotím snahu o navržení konkrétního zlepšení, kde studentka využívá znalostí získaných během studia a zaslání výsledků výzkumu každé ze společností.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Z formálního hlediska se v práci nachází drobný nedostatek v řazení jednotlivých podkapitol, které působí zmatečným dojmem a důsledkem je horší orientace v textu.

V práci se nachází pár nepřesností, např.: v kapitole 4. 2. 12 autorka uvádí, že se nepodařilo získat respondenty, kteří jezdí třídou Premium a Business. Z obrázku č. 26 je však patrné, že třídou Business jezdí 10 % a třídou Premium jezdí 1 % respondentů.

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

Připomínky a dotazy k práci:

V diplomové práci je uvedeno, že bylo osloveno cca 290 respondentů u každého dopravce. Jakým způsobem byly dotazníky distribuovány a kolik respondentů doopravdy odpovědělo?

V teoretické části práce je podrobně rozebrán komunikační mix. Který nástroj komunikačního mixu považujete v železniční dopravě za nejúčinnější a proč?

Práci klasifikuji stupněm: Výborně minus (1-)

V Pardubicích dne 1.1.2015 .

Hošková

Ing. Beatrix Hošková