

Posudek vedoucího bakalářské práce

Název bakalářské práce: Technologický proces dopravy balíků od podání po dodání u PPL CZ s.r.o.
Autor práce: Vladislav Rylich
Vedoucí: Ing. Miroslav Slivoně

Hodnocení práce:

Přístup studenta k zadanému úkolu (konzultace, samostatnost):

Student pracoval samostatně, v průběhu řešení problematiku konzultoval s pracovníky z praxe. Původním záměrem autora bylo porovnat systémy používané u PPL a České pošty, která mu bohužel odmítla poskytnout původně přislíbené informace.

Student začal pracovat včas, nicméně před odevzdáním práce se zřejmě dostal do časové tísně - poslední kapitolu a závěr ke kontrole nepředložil. Shodou nešťastných okolností se nepodařilo realizovat domluvenou závěrečnou konzultaci.

Práce se zdroji (literatura, internet):

Práce se zdroji je systematická, použité zdroje jsou v práci uvedeny.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Práce odpovídá platným normám a předpisům.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Práce je přehledná, nemá závažnější formální nedostatky. V práci se vyskytují jen občasné gramatické a stylistické nedostatky. Student používá nezvyklý způsob odkazování se na použitou literaturu přímo v nadpisu kapitoly, což zřejmě není v rozporu s příslušnou normou, nicméně použití alespoň odlišného stylu písma v odkazu by působilo vizuálně lépe.

Využití poznatků ze studia:

Autor využil poznatků získaných během studia.

Připomínky a dotazy k práci:

Popis procesů souvisejících s podáním a doručením zásilky u společnosti PPL a rozbor příslušných trendových ukazatelů je dostatečně obsáhlý. Pozitivně hodnotím vypracování seznamu společností, které PPL konkurují, a uvedení základních údajů o těchto firmách.

Kapitola 4, zabývající se používanou technikou a technologií, by mohla být obsáhlejší (např. používané čtečky čárových kódů, třídící linka aj.). Je však zřejmé, že student musel vycházet z těch jen údajů, které mu PPL dala k dispozici.

Pro zjištění spokojenosti zákazníků se službami společnosti PPL autor práce navrhl dotazník a podařilo se mu získat odpovědi od téměř 270 respondentů. Dlužno poznamenat, že vyhodnocení otázky č. 7 není nejšťastnější (výsledných 75% spokojených zákazníků

využívajících službu není nijak závratné číslo, ze kterého by se dalo vyvozovat, "jak je společnost PPL oblíbená a že pracuje kvalitně" - vždyť každý 4. zákazník spokojený není...).

V závěru uvedená formulace "PPL je leaderem tohoto trhu, co do počtu obslužených zákazníků tak i do počtu svezných zásilek" je poněkud zavádějící, protože Česká pošta coby společnost poskytující obdobné služby dosahuje daleko vyšších výkonů, což autor práce sám v textu uvádí.

Navrhovaná opatření směřující především ke zkvalitnění interakce zákazníka a řidiče jsou jistě správná.

K práci mám jediný dotaz: Lze v případě firem PPL a DHL hovořit o vzájemné konkurenci?

Práci klasifikuji stupněm: Výborně minus (1,5)

V Pardubicích dne 7.6.2010 .

.....