

UNIVERZITA PARDUBICE

DOPRAVNÍ FAKULTA JANA PERNERA

KATEDRA DOPRAVNÍHO MANAGEMENTU, MARKETINGU A LOGISTIKY

OPONENTNÍ POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Analýza služeb Czech POINT v rámci České pošty, s. p.

Student: Bc. Blanka Nožířová

V úvodu práce je studentkou nastíněn cíl diplomové práce. V následující kapitole seznamuje s historickým vývojem poštovních a bankovních služeb. Mimo jiné je zde podrobně rozepsáno jakým směrem a proč Česká pošta, s.p. (dále jen ČP, s.p.) rozšiřuje své portfolio služeb. Studentka popsala vývoj, zavedení a posléze rozšíření služeb Kontaktního místa a to Czech POINT na pracovištích jednotlivých provozovnách ČP, s.p. Dále je věnovaná pozornost důležitosti těchto služeb při výkonu uspokojení klienta včetně jejich ocenění na ČP, s. p. V druhé kapitole studentka se zabývá objemem celkové produkce služby Czech POINT v České republice. Je zde provedeno srovnání jednak struktur jednotlivých institucí včetně časových srovnání. Studentka si pro svůj průzkum zvolila provozovnu poštu Pardubice 9. Tento průzkum trval po dobu tří měsíců. Byly zde použity nejen procentuální podíly, ale i výstupy statistických údajů jako je modus, medián včetně minima a maxima ve všech výstupech. Nadále studentka použila vědu „Ekonometrii“. Výstupy vedla za pomoci umělých proměnných na základě časových řad. V třetí kapitole je použit výstup marketingu a to prostřednictvím SWOT analýzy, kde studentka shrnuje silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby České pošty, s. p. jako poskytovatele služeb Kontaktního místa – Czech POINTu. Za pomoci vyhodnocení SWOT analýzy studentka navrhuje zlepšení realizace služeb Czech POINT. Ekonomické zhodnocení návrhu a jeho řešení, které mohou být jistým vodítkem, ale vzhledem k rozdílnostem principu fungování, umístění a možnostech v jednotlivých Regionech, respektive na jednotlivých poštách vybavených samostatnou přepážkou, je nutné přistupovat k řešení individuálně dle místních podmínek.

Z hlediska formálních náležitostí lze konstatovat, že úprava a přehlednost práce je dobrá. Studentkou je zpracována řada tabulek a grafických znázornění. Pouze tabulka na straně 53, která představuje SWOT analýzu není popsána a chybí zde zdroj.

Součástí diplomové práce je seznam literatury, kde je patrné využití odborné literatury a vnitropodnikových materiálů ČP, s.p. v jejichž souladu studentka pracovala.

Celkově hodnotím uvedenou diplomovou práci jako dobře zpracovanou a klasifikuji dle klasifikační stupnice

„výborně“

Otázky pro studentku:

1. Navrhněte další postupy a opatření pro ČP, s.p.
2. Lze použít při obsluze klienta požadující službu „Výpis z obchodního rejstříku“ křížový prodej a jaké služby byste doporučila.

V Pardubicích 1. 6. 2010

Ing. Václavková Miluše