

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Spokojenost cestujících v osobní železniční dopravě na trase Praha - Ostrava
Autor práce: Bc. Lucie Lerchová
Oponent: Ing. David Procházka

Hodnocení práce:

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

Téma, které si studentka vybrala, bylo zvoleno v nelehké době, kdy na dané relaci probíhal konkurenční boj mezi společnostmi České dráhy a.s. a RegioJet. Dokonce po odevzdání práce na tuto trasu vstoupil třetí dopravce Leo Express.

Ve své práci studentka zvolila správný postup v podobě analýzy, kterou podpořila dotazníkovým průzkumem s odpovídajícím vzorkem respondentů. Na základě teoretické části diplomové práce studentka zvolila správné ukazatele do navrženého dotazníku. Na základě dotazníku provedla studentka vyhodnocení zjištěných dat od respondentů a navrhla možné opatření, která by mohla spokojenost cestujících zvýšit. Na závěr neopomněla také zhodnotit jednotlivé návrhy.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Výsledky, které studentka uvedla v práci mohou sloužit jako zpětná vazba pro současné dopravce na trase a mohou zajistit vést ke zlepšení jejich služeb. Zároveň mohou výsledky využít další dopravci, kteří se na této trase budou snažit prosadit a mohou se z výsledků této práce poučit o dozvědět se potřeby cestujících.

Bohužel musím uvést, že správnost výsledků je dle mého názoru velmi ovlivněna vyloučením průzkumu ve vlacích Českých drah SC Pendolino, které jsou vlajkovou lodí této společnosti. České dráhy na spokojenost zákazníků v těchto spojích velmi dbají a respondenti by tak do dotazníku jistě uvedli odlišné hodnoty od ostatních cestujících využívajících služeb vlaků nižší kategorie (R, Ex, EC, IC).

V kapitole 3 studentka uvádí několik návrhů na zlepšení, které nejsou podložené a z praxe se jeví jako velmi těžko realizovatelné.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

V práci nejsou zmíněny žádné pasáže, které by bylo možné posuzovat z pohledu norem nebo zákonných ustanovení a předpisů.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Práce je správně rozdělena do čtyř důležitých částí (kapitol), které na sebe logicky navazují. V teoretické části je využito velké množství různých zdrojů, které celou diplomovou obohacují. V analytické části jsou do práce správně zaneseny grafické výstupy v podobě koláčových grafů. Ve třetí, návrhové části, jsou v některých případech uváděny velmi holé věty bez většího vysvětlení nebo rozvinutí, které zní velmi stroze. Pravopisně je práce bez větších chyb.

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

Připomínky a dotazy k práci:

Studentka v diplomové práci nezahrnula do průzkumu spoje SC Pendolino s oddůvodněním rozdílnosti cen. Není však právě tato rozdílnost cen jedním z faktorů spokojenosti cestujících ?

Studentka v kapitole 3.3. Cena jízdného uvádí, že zbytečně vysoký počet režijních jízdenek u společnosti České dráhy je dalším důvodem pro drahé jízdné. Jaké podklady má studentka pro toto tvrzení ? Podobně studentka doporučuje v kapitole 3.3. zavést u společnosti RegioJet jízdné, ve kterém by nebyly poskytovány služby jako jsou noviny, káva a minerální voda a tím by mohlo být jízdné až o 15 Kč levnější. Jaké podklady má studentka pro toto tvrzení, byl tento návrh konzultován s konkrétním dopravcem, aby mohl být označen jako pravdivý ?

Práci klasifikuji stupněm: Velmi dobře minus (2-)

V Hradci Králové dne 7.1.2013 .


.....
Ing. David Procházka