

## POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Název práce:** Hodnocení kvality služeb Dopravního podniku města Brna, a.s.

**Autor práce:** Kateřina Pálková

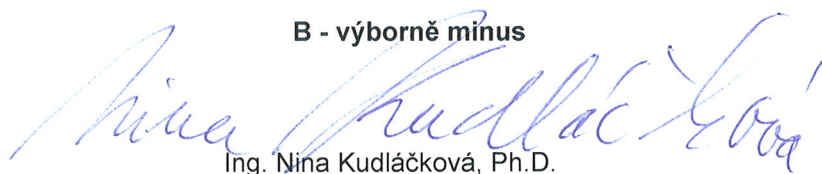
1. Práce odpovídá zadanému tématu a osnově	5	(max. 5)
2. Autor uplatnil znalosti nabyté studiem na DFJP	5	(max. 5)
3. Autor použil adekvátní odbornou literaturu	5	(max. 5)
4. Naplnění cíle práce	10	(max. 10)
5. Autor postupoval při zpracování iniciativně a samostatně	10	(max. 10)
6. Jazyková úroveň práce (sloh, gramatika)	9	(max. 10)
7. Formální úroveň práce (úprava, přehlednost, správnost citování)	9	(max. 10)
8. Při zpracovávání práce autor dodržoval předepsané termíny	9	(max. 10)
9. Autor využíval konzultací a řádně zapracoval připomínky vedoucího práce	12	(max. 15)
10. Celková odborná úroveň práce	16	(max. 20)

Celkový počet bodů: 90 (max. 100)

**Hodnocení bakalářské práce:**

**B - výborně minus**

V Pardubicích 29.05.2019



Ing. Nina Kudláčková, Ph.D.

### **Případný komentář k výše uvedenému hodnocení:**

Bakalářská práce je zaměřena na zjišťování vnímání kvality služby poskytované Dopravním podnikem města Brna, a.s. Stěžejní částí bakalářské práce je dotazníkové šetření, které probíhalo po dobu 4 měsíců. Autorka v rámci zpracování práce sestavila dotazník a provedla tzv. pilotní předvýzkum, který ukázal, jak je třeba dotazník upravit do jeho konečné podoby tak, aby byla zajištěna potřebná míra response, a aby byly zároveň zjištěné informace relevantní. Dotazníkové šetření doplnila autorka práce ještě SWOT analýzou Dopravního podniku města Brna a.s. tak, aby bylo možné výsledky dotazníkového šetření správně interpretovat. Autorka práce se práci po celou dobu jejího zpracování intenzivně věnovala a na základě zjištěných skutečností navrhla možná opatření na zlepšení. Jelikož si zpracování výsledků dotazníkového šetření vyžadovalo velké množství času, nebyly do práce v její konečné podobě zapracovány veškeré připomínky vedoucí práce, nicméně i tak lze konstatovat, že je bakalářská práce zpracována přehledně, nevykazuje známky plagiátorství a celkově odpovídá požadavkům na odbornou práci kladeným. Z výše uvedených důvodů hodnotím práci B - výborně minus. V rámci obhajoby doporučuji zodpovězení následujících otázek: 1. Které z Vámi navržených opatření by, podle Vašeho názoru, vedlo u uživatelů služeb, poskytovaných dopravním podnikem města Brna, a.s., ke zlepšení vnímané kvality? 2. Které z Vámi navržených opatření by bylo, podle Vašeho názoru, nejsnazší implementovat?

Poznámky: 100 - 91 bodů = A - výborně 70 - 61 bodů = D - velmi dobře minus  
90 - 81 bodů = B - výborně minus 60 - 51 bodů = E - dobře  
80 - 71 bodů = C - velmi dobře 50 - 0 bodů = F - nesplněno