

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Iracionální chování zákazníků poštovních služeb
Autor práce: Bc. Klára Baťová
Oponent: Ing. Michaela Neubauerová

Hodnocení práce

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

Diplomová práce je zaměřena na využití iracionálního chování zákazníků u České pošty, s.p. V teoretické části správně vysvětlila důležité pojmy k této problematice a popsala metody, které lze využít v praxi.

V praktické části dle mě správně zvolila metody pro zjištění, které prostředky může Česká pošta, s.p. využívat ve svůj prospěch. A doplnila je praktickou finanční stránkou.

Studentka vyřešila zadaný problém při využití zvolených metod, které zvolila a následně aplikovala do praxe.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Výsledkem diplomové práce je využití iracionálního chování zákazníků poštovních služeb a navržení možných postupů u České pošty, s.p. Výsledky této práce jsou správné a budou lehce implementovatelné do praxe.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Práce splňuje předepsané normy a požadavky, které jsou kladené na diplomové práce.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Diplomová práce je z hlediska formálních náležitostí, úpravy a přehlednosti téměř bez chyb. Drobné chyby lze omluvit vzhledem k rozsahu práce.

Práce je vhodně členěna do kapitol. Je přehledná, vhodně doplněná obrázky, tabulkami a přílohami.

Odborná literatura je řádně citována a u obrázků a tabulek jsou uvedeny zdroje.

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

Připomínky a dotazy k práci:

- 1) Proč jste se zaměřila jen na využití u České pošty, s.p.?
- 2) Myslíte nebo víte, že Česká pošta, s.p. vámi navrhované metody využije? Pokud ano, kdy je začne zavádět??
- 3) Při dotazníkové metodě jste využila šetření jen mezi zákazníky, proč jste nezvolila i názor přepážkových pracovníků, kteří s těmito lidmi přicházejí do styku?

Práci klasifikuji stupněm:A - výborně

V Havlíčkově Brodě dne 18.5.2022

.....
Ing. Michaela Neubauerová