

# Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

## Oponentský posudek diplomové práce

<b>Název diplomové práce:</b> Agenda podnětů cestující veřejnosti Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciová společnost
<b>Autor práce:</b> Bc. Filip Kraml
<b>Oponent:</b> Ing. Jiří Došlý

### Hodnocení práce

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

Téma diplomové práce bylo zvoleno aktuálně. V současné době se mnoho společností potýká s nastavením tzv. CRM i ESG politiky vůči zákazníkům, pod které lze v obecné rovině agendu podnětů cestující veřejnosti zařadit. V oblasti městské hromadné dopravy je zpětná vazba od cestujících velmi cenná, neboť náměty a názory mohou přispět ke kvalitě poskytovaných služeb, případně zvyšování její úrovně.

#### **Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:**

Cílem práce je na základě analýzy současného stavu agendy podnětů cestujících Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciová společnost srovnání se zahraničními dopravními podniky a návrh opatření ke zlepšení této agendy v Dopravním podniku hl. m. Prahy, akciová společnost.

V teoretické části práce jsou komplexně popsány souvislosti vnímání veřejné dopravy ve městech ze strany cestujících, zejména kapitola 1.3 poskytuje relevantní informace k očekávané a vnímané kvalitě jako faktorech, které ovlivňují spokojenost cestujícího – zákazníka.

Praktická část, věnována převážně procesním otázkám nakládání s podněty cestujících v Praze, popisuje souvislost zvoleného tématu v podmínkách Dopravního podniku. Stěžejní část celé práce, srovnání agendy podnětů s vybranými dopravními podniky v zahraničí, však neposkytuje ucelený relevantní pohled. Byla vybrána pouze dvě města, u kterých byly zkoumány dílčí informace, což snižuje vypovídací hodnotu analýzy. Popis procesů ke srovnání s Prahou je rovněž dosti omezený a snižuje tak výstupy diplomové práce. V teoretické části práce jsou drobné nepřesnosti; v případě, kdy je dopravní podnik kontaktován cestujícím s negativním podnětem – stížností, autor se své práci nezabývá zjišťováním oprávněnosti takové stížnosti, což je pro další řešení a interní nakládání se stížností klíčové.

V návrhové části na zlepšení agendy podnětů v Praze autor navrhuje opatření zejména v oblasti pozitivních podnětů – pochval. Autor nepracuje s východiskem, že spokojený cestující nemá potřebu vyjadřovat svůj názor, neboť považuje svou spokojenost za samozřejmost. Návrh na vytvoření chatbotu na webových stránkách s možností chatu v reálném čase se svým

charakterem nejví jako vhodným nástrojem pro řešení podnětů cestujících. Pokud má cestující potřebu si stěžovat, jedná se o vícefázovou komunikaci (sdělení podání, prošetření uvnitř Dopravního podniku příslušným věcně příslušným útvarem dle tématu podání, následné vyrozumění o prošetření zpět cestujícímu). Z tohoto důvodu si lze těžko představit, jak tuto několikerou komunikaci realizovat anonymním chatbotem. Návrh na přijetí nového zaměstnance není v části 4 Vyhodnocení návrhů nikterak vyhodnocen. Navrhovaná školení v oblasti měkkých dovedností jsou rozpracována dobrým směrem, chybí však podrobnější informace a vyhodnocení.

Celkově lze konstatovat, že se autorovi cíl práce podařilo naplnit. Práce s použitou literaturou je na vysoké úrovni, uvedené zdroje jsou citovány.

**Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:**

Zpracovaná diplomová práce odpovídá normám, zákonným ustanovením i předpisům. Struktura práce je přehledná, rozsah práce, odkazy i citace jsou dle zvyklostí univerzity.

**Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):**

Po formální stránce netrpí diplomová práce nedostatky v přehlednosti ani v úpravě. Diplomová práce dodržuje stanovenou osnovu. Členění práce je logické, jednotlivé celky na sebe navazují.

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

**Připomínky a dotazy k práci:**

**Práci klasifikuji stupněm:** C - velmi dobře

V Praze dne 18. května 2022

.....  
Ing. Jiří Došlý