

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Hodnocení kvality služeb letecké společnosti Ryanair DAC generací Z

Autor práce: Bc. Pavla Kormošová

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

Celkový počet bodů: 61 (max. 100)

Hodnocení diplomové práce: **D - velmi dobře minus**

V Pardubicích 16.05.2023

Ing. Kateřina Pojkarová, Ph.D.

Případný komentář k výše uvedenému hodnocení:

Výsledek kontroly diplomové práce prostřednictvím systému pro odhalování plagiátů ukazuje určitou míru podobnosti s jinými dokumenty, po vyhodnocení těchto podobností je však možné konstatovat, že práce není plagiátem.

Jaké rozdíly ve spokojenosti jsou mezi generací Z a jinými generacemi? V čem se jejich vnímání liší především?

V závěru analýzy dotazníkového šetření je uvedeno: "Spokojenost například nejvíce ovlivňuje čistota na palubě letadla a ochota personálu a nespokojenost zrušení letu a neochota personálu." Které návrhy ve 3. kapitole se vztahují ke zrušeným letům a čistotě na palubě letadla?

V závěru 2. kapitoly je zkoumána závislost mezi spokojeností a dalšími proměnnými. Jak by mohly být výsledky této analýzy využity?

Tabulka 9 uvádí návrh nových poplatků za zavazadla. Na základě čeho dospěla autorka právě k těmto hodnotám? Jak by realizace návrhu ovlivnila příjmy společnosti? Jak spokojenost zákazníků?

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