

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Hodnocení kvality služeb letecké společnosti Ryanair DAC generací Z
Autor práce: Pavla Kormošová
Oponent: Martin Trpišovský

Hodnocení práce

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

Obecný postup v rámci diplomové práce je správný, vzhledem ke specifickému tématu studentka správně zvolila dotazníkové šetření. Z informací uvedených v diplomové práci jsem však nabyl dojmu, že nevyužila žádných postupů k dosažení reprezentativnosti vzorku. Nad rámec tohoto i sama studentka připouští, že využití pouze sociálních sítí k šíření distribuci dotazníku vede ke snížení vypovídací hodnoty, uvádí, že „*Výsledky není možné vztáhnout na všechny zástupce generace Z.*“ (podkapitola 2.3.1 Respondenti, str. 31)

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Studentka si stanovila cíl práce „*na základě analýzy provedeného dotazníkového šetření poskytnout návrhy na zlepšení kvality služeb letecké společnosti Ryanair DAC, které jsou následně zhodnoceny.*“ (Úvod, str. 10) Cíle bylo dosaženo pouze částečně, dotazníkové šetření bylo provedeno, avšak jeho analýza vyhodnocení je jen povrchní, vybrané z analýzy plynoucí návrhy jsou diskutabilní a jejich zhodnocení, které bylo taktéž cílem práce, je jen velmi obecné.

Přestože studentka v názvu práce (nikoliv už však v definovaném cíli) uvádí, že se zaměřuje na generaci Z, větší část vyhodnocení dotazníkového šetření se zaobírá výsledky od všech věkových kategorií, nikoliv jen těch identifikovaných jako generace Z. Těmito výsledky pak studentka podkládá i jednotlivé návrhy.

Návrhy na jednotlivé prvky zvýšení kvality poskytovaných služeb jsou pak založeny na vyhodnocení dotazníkového šetření, tato vazba je však místy pouze volná. Slabá propracovanost návrhů pak případné praktické využití výrazně limituje.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Celkově je práce v souladu s požadavky kladenými na diplomovou práci. Práce se zdroji je nekonzistentní, v první teoretické kapitole je obvykle uveden pouze 1 zdroj, a to vždy na konci odstavce s několika větami. V kapitole 2 se studentka několikrát odkazuje na zdroj „Ryanair.com“ (bez uvedení roku), tento zdroj není uveden v seznamu použité literatury.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Členění práce je přehledné, struktura je vhodně nastavená a logicky konzistentní. Práce obsahuje pouze menší množství gramatických a stylistických nedostatků.

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

Připomínky a dotazy k práci:

Přestože studentka jistě musela věnovat zpracování práce mnoho úsilí, považují vybrané pasáže práce za slabé. Studentka se nijak nezaměřila na zajištění reprezentativnosti a vypovídací hodnoty výsledků dotazníkového šetření, následně v rámci vyhodnocení dotazníku dochází k některým sporným závěrům, na jejichž základě pak formuluje návrhy. Některé otázky v dotazníku působí na respondenty návodně, proto též vyhodnocení většiny návrhů autorky lze zjednodušeně charakterizovat jako požadavek na kvalitnější služby za stávající cenu, přičemž v některých případech jde až o posun do pozice standardní nízkonákladové letecké společnosti, avšak stále za nízkonákladové ceny.

V těchto vyhodnoceních a následně i návrzích autorka zcela ignoruje skutečnost, že cestující volí nízkonákladové letecké společnosti primárně kvůli ceně letenek, nikoliv kvůli kvalitě jejich služeb, a s nižší kvalitou některých služeb počítají už při koupi.

Zároveň autorka ve svých návrzích nijak nezohledňuje ani naznačený zájem respondentů o navrhovanou službu, který je v některých případech zanedbatelný. Příkladem je například vyhodnocení otevřené otázky na chybějící služby, kdy z 324 respondentů více než polovina (178 respondentů) uvádí, že žádné takové služby nechybí, pouze 53 respondentů (16 %) vybralo možnost „objednání jídla předem“. Práce nijak nerozlišuje, kolik z těchto 53 respondentů bylo z generace Z, nicméně studentka již dále navrhuje objednání plnohodnotného jídla předem. Pominu-li nákladovost daného opatření, tak mnohé letouny nízkonákladových společností nejsou ani vybaveny prostory pro ohřev pokrmů, případně nemají zajištěnou logistiku na letištích pro tuto činnost, protože tyto služby nejsou cestujícím vůbec poskytovány, jak ostatně autorka sama uvádí na straně 18. Stejně tak autorka navrhuje na základě vyhodnocení dotazníku zajistit cestujícím bezplatnou wi-fi na palubě letadla, přestože tuto službu za chybějící označilo pouze 7 respondentů z 324 (2 % respondentů), opět bez uvedení, kolik z nich bylo z generace Z.

Zhodnocení všech návrhů je provedeno pouze úvahou, ekonomické analýzy zcela absentují u všech návrhů.

V rámci obhajoby bych rád studentku požádal o zodpovězení následujících dotazů:

1. Přestože studentka připravila poměrně rozsáhlou teoretickou bázi práce, představení pro práci stěžejní generace Z je věnována pouze krátká podkapitola. Může autorka přiblížit, z jakého důvodu se rozhodla právě pro generaci Z, v čem je podle ní specifická v hodnocení služeb leteckých společností oproti jiným generacím. Potvrdila práce předpoklady autorky?
2. V kapitole 2.3 na straně 30 studentka uvádí, že „Respondenti byli dotazováni na spokojenost s výběrem destinací, s rezervačním systémem a aplikací, personálem a nabízeným palubním sortimentem.“ Proč se studentka rozhodla pro tyto prvky a nezaměřila se na dříve definované ukazatele kvality leteckých společností, které představila v kapitole 1.6.?

3. Autorka představila v kapitole 3 různé návrhy za zlepšení kvality služeb společnosti Ryanair DAC. Domnívá se studentka, že uvedené návrhy by skutečně vedly ke zvýšení zájmu cestujících o služby společnosti a nezanedbatelné náklady spojené s implementací návrhů by byly pokryty z nárůstu tržeb společnosti tak, aby byl díky nim generován i dodatečný zisk?

Práci klasifikuji stupněm: E - dobře

V Pardubicích dne 21. 5. 2023