

Posudek vedoucího diplomové práce



Vysoká škola logistiky o.p.s.
Katedra magisterského studia
Akademický rok 2019/2020

Autor práce:

Bc. Tomáš Novák, DiS.

Název práce:

Hodnocení kvality vybraných služeb firmy

Vedoucí práce:

Doc. Ing. Stanislava Grosová, CSc.

Souhrnné výsledky (každé kritérium hodnoceno 0 - 10 body):

1. Zpracování tématu, soulad se zadáním	8
2. Cíl práce a jeho formulace	8
3. Volba vhodných metod řešení	5
4. Rozsah a kvalita zpracované literatury, citace	6
5. Logická stavba, struktura a provázanost textu	6
6. Tvůrčí přístup k řešení a jeho originalita	7
7. Splnění cílů práce, kvalita závěrů a doporučení	5
8. Využitelnost výsledků práce v teorii a praxi	7
9. Formální úprava práce, vč. jazykové správnosti	8
10. Spolupráce s vedoucím práce	8

CELKOVÝ POČET BODŮ	68
--------------------	----

CELKOVÉ HODNOCENÍ ¹⁾	C - dobře
---------------------------------	-----------

Závěrečné stanovisko: ²⁾ předloženou práci doporučuji k obhajobě
Návrh na odložení zveřejnění: ³⁾ ~0~ měsíců

¹⁾ viz druhá strana formuláře; ²⁾ doporučuji nebo nedoporučuji k obhajobě; ³⁾ maximálně lze odložit o 36 měsíců

Další podněty a připomínky k práci, ke kterým by se měl autor vyjádřit v rámci rozpravy:

Pro naplnění cíle práce, který autor formuloval jako hodnocení kvality vybraných služeb městského dopravního podniku autor zvolil jako pracovní metodu analýzu výsledku dotazníkového šetření uživatelů této služby. S využitím poznatků získaných studiem literatury zpracoval dotazník, do kterého vybral některé aspekty kvality městské hromadné dopravy a realizoval sběr dat na souboru 419 respondentů. Získané výsledky zpracoval do SWOT analýzy a na základě zpracoval návrhy pro zlepšení kvality vybraných služeb a zhodnotil je. V teoretické části práce mi chybí větší provázanost jednotlivých kapitol textu a formulace vlastního pohledu např. na to, proč pro dotazníkové šetření byly vybrány některé aspekty kvality. Při zpracování výsledků autor pracoval s vyhodnocením dat za celý soubor a pro vybrané otázky členění podle rodu. Návrhy na zlepšení jsou formulovány z pohledu uživatelů MHD, týkají se několika vybraných oblastí - vnímané bezpečnosti na zastávkách, nedostatku řidičů a modernizace vozového parku. Hodnocení návrhů je provedené formou slovního popisu přínosů pro uživatele a tam, kde je to možné, pomocí některých nákladových položek pro realizující podnik.

1. Podle čeho byly vybrány složky kvality (spokojenosti pro zákazníka) do dotazníku?
2. Které z dalších služeb nabízených PDP představují podle vašeho názoru největší příležitost pro zvýšení spokojenosti některých (znevýhodněných) skupin obyvatel?
3. Jak byla sestavena SWOT analýza?

Datum:

Podpis vedoucího:

CELKOVÉ HODNOCENÍ:

body	známka
0 - 40	F - nevyhověl
41 - 50	E - dostatečně
51 - 60	D - uspokojivě
61 - 70	C - dobře
71 - 80	B - velmi dobře
nad 80	A - výborně

Práce se doporučuje k obhajobě, pokud celkové hodnocení dosáhlo minimálně 41 bodů!