

Vysoká škola ekonomická v Praze

Fakulta podnikohospodářská

Katedra vyberte



Posudek oponentky bakalářské práce

Jméno studenta: Tomáš Sabela

Název práce: Kvalita služeb v osobní železniční dopravě

Oponentka práce: Ing. Helena Kořánová

Cíl práce: Zjištění spokojenosti zákazníků s osobní železniční dopravou a návrh možností zlepšení

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení			
	1	2	3	4
Vymezení cíle a jeho naplnění	☒	☐	☐	☐
Náročnost tématu na teoretické znalosti	☐	☒	☐	☐
Náročnost tématu na praktické dovednosti	☐	☒	☐	☐
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	☒	☐	☐	☐
Hloubka a správnost provedené analýzy	☐	☒	☐	☐
Práce s literaturou	☐	☒	☐	☐
Logická stavba a členění práce	☐	☒	☐	☐
Jazyková a terminologická úroveň	☐	☒	☐	☐
Formální úprava a náležitosti práce	☐	☒	☐	☐
Vlastní přínos studenta	☒	☐	☐	☐
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	☐	☒	☐	☐

Dílčí připomínky a náměty:

Nepřesné označení pramenů (str.1) a nepřesné názvy literatury (lit.2 seznamu).

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Student prokázal schopnost vyvodit závěry ze sekundární analýzy a propojit je s výsledky elektronického dotazování.

Práci doporučuji k obhajobě.

Otázky pro diskusi:

1. V příloze uvádíte Ishikawův diagram na kvalitu v osobní železniční dopravě. Do oblasti "Měření" jste zařadil kontrolu bezpečnosti, spokojenost zákazníka a kontrolu. Čeho se ta kontrola týká?
2. A proč jste zařadil do kvality Prostředí v témže diagramu spolucestující?

Navržená výsledná známka: velmi dobře

V Praze , dne 15.05.2010

podpis oponentky práce