

**Posudek oponenta bakalářské práce**

**Název bakalářské práce:**

Kvalita služeb v železniční dopravě

**Autor bakalářské práce:**

Tomáš Tichý

**Cíl bakalářské práce:**

Upozornit na kritické body v poskytování služeb dopravcem České dráhy a. s. a navrhnout změny, které by přispěly k jejich zlepšení.

| HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE                                      |                        |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------|
| Kritéria hodnocení (každé max 10 bodů)                          | Přidělené body         |
| 1. Vymezení cíle a jeho naplnění                                | 10                     |
| 2. Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití           | 7                      |
| 3. Náročnost tématu na získávání dalších znalostí či dovedností | 7                      |
| 4. Hloubka a správnost provedené analýzy (ve vztahu k cílům)    | 9                      |
| 5. Práce s informačními zdroji a jejich citace                  | 10                     |
| 6. Logická stavba a členění práce                               | 8                      |
| 7. Jazyková a terminologická úroveň                             | 10                     |
| 8. Formální úprava a náležitosti práce, rozsah                  | 8                      |
| 9. Vlastní přínos k řešení problematice                         | 8                      |
| 10. Využitelnost výsledků práce v praxi/teorii                  | 7                      |
| <b>Celkové bodové hodnocení (max 100 bodů)</b>                  | <b>84</b>              |
| <b>Výsledná známka</b>                                          | <b>velmi dobře (2)</b> |

**Celkové zhodnocení práce a otázky k obhajobě:**

Student prokázal schopnost shromáždit sekundární podklady pro teoretická východiska při hodnocení služeb v železniční dopravě. Přehledně a srozumitelně jsou analyzovány i podklady týkající se přímo stávajících služeb v železniční dopravě (viz kapitola 3). Praktická část prezentuje výsledky dotazování v segmentu respondentů, kteří na základě dotazníku hodnotili současné služby na železnici prostřednictvím internetu. Výsledky jsou přehledně interpretovány a vhodně doplněny grafy. Závěr práce má obecnější charakter, konkrétní výsledky jsou vhodně prezentovány v šesté kapitole Okruhy návrhů na zlepšení kvality služeb společnosti České dráhy a.s. Bakalářskou práci hodnotím jako velmi dobrou, odpovědně zpracovanou.

Otázky do diskuze:

1. Jaký je rozdíl mezi reprezentativním šetřením a anketou?
2. Myslíte si, že věk dotazovaných respondentů ovlivnil výsledky dotazování?

**Jméno oponenta bakalářské práce:**

Ing. Helena Kořánová

**Pracoviště oponenta bakalářské práce:**

VŠE Praha katedra managementu

*Čestně prohlašuji, že nejsem ve spřízněném vztahu k autorovi bakalářské práce.*

17. červen 2014

podpis oponenta bakalářské práce