

## HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2022/2023

**Jméno studenta:** Bc. Kateřina Lafatová  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management / KMO  
**Téma diplomové práce:** Výzkum vybraného aspektu hodnoty pro zákazníka ve veřejné dopravě

**Hodnotitel – oponent:** doc. Ing. Petr Štumpf, Ph.D.

**Podnik – firma:**

<b>Kritéria hodnocení:</b>	<b>(1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>N</b>
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (řešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**velmi dobře**

### **Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

Cílem diplomové práce je podle autorky "zanalyzovat a zhodnotit, jak zákazníci vnímají společnost České dráhy a. s.". Analýza sama o sobě by neměla být cílem práce, hlavní cíl není vhodně definován.

Teoretický přehled je poměrně přehledně a logicky zpracován, témata a struktura teoretické části odpovídají zkoumanému tématu. Jde však spíše o kompilát, než o kritické hodnocení současného stavu poznání. Fakt, že se přikloní k vybrané definici, je sice chvályhodný, mělo by být ale lépe argumentováno proč. Úkolem autorky však není vytvářet nové definice a teoretický rámec (jako na s. 10), takový cíl v práci stanoven není.

Použité metody jsou vhodně zvoleny, jejich kombinace poskytuje zajímavou datovou základnu pro komparaci a ověření jejich relevantnosti, čehož však autorka plně nevyužila. Metodika je pak uvedena u cíle práce, což nepovažuji za vhodné. Metodika má vycházet a být obhájena literární řešerší. Jedna z hlavních použitých metod - IPA analýza - je popsána pouze povrchně, z čehož vyplývá, že není následně aplikována správně.

Z formálního hlediska je práce na standardní úrovni, autorka se však nevyvarovala v některých místech neodborného vyjadřování a gramatických chyb. Závěry nejsou správně interpretovány, návrhy řešení jsou na úroveň diplomové práce spíše povrchní a nejsou rozpracovány do větších detailů.

Celkově však práce odpovídá standardům kladeným na diplomové práce. Práci doporučuji k obhajobě hodnotím ještě stupněm velmi dobře, ovšem na základě výše uvedených nedostatků na pomezí se stupněm dobře.

### **Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>**

Čím si vysvětľujete, že téměř všechny hodnocené faktory kvality v IPA matici spadají do kvadrantu B?

Čím si vysvětľujete rozdíly mezi vysokou hodnotou ISDZ a velmi nízkou hodnotou NPS?

Můžete s určitostí tvrdit, že např. faktory 5 a 10 u ČD a faktory 3, 9 a 10 u Regiojetu jednoznačně spadají do kvadrantu B?

Už jste s výsledky seznamovala zástupce ČD?

V Plzni, dne 25. 8. 2023

Podpis hodnotitele