

## HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2018/2019

**Jméno studenta:** Zdeněk Kresa  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management / KMO  
**Téma diplomové práce:** Komparace zákaznické zkušenosti mezi vybranými dopravními podniky

**Hodnotitel – oponent:** doc. PaedDr. Ludvík Eger, CSc.  
**Podnik – firma:** Fakulta ekonomická ZČU v Plzni

**Kritéria hodnocení:** (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

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

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

**výborně**

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

Předložená diplomová práce se zcela vymyká běžné úrovni diplomových prací. Jendá se z pohledu diplomové práce o vysoce nadstandardní dílo, které spíše naplňuje znaky disertační práce. To samozřejmě otevírá řadu otázek, na které je potřebné odpovědět a podle toho potom práci klasifikovat. I z tohoto důvodu oponent, který se za svou bohatou praxi z několika univerzit v ČR, včetně Univerzity Karlovy, s něčím podobným nesešel, práci neklasifikuje, ale jen slovně ohodnotí. Zejména vedoucí práce a vedoucí KMO by měl odpovědět na některé dotazy spolu s komisí pro obhajobu. Z pohledu diplomové práce je její zadání standardní, cíle práce a metodika jsou po úvodu jasně formulované na s. 13-16, a to spíše na úrovni disertační práce. Cíle jsou také předloženou prací splněné.

Prvním problémem je, že z hlediska diplomové práce její teoretická část až do s. 85 je na jedné straně perfektně zpracovaná, ale na straně druhé nesplňuje rozsah pro diplomovou práci. Autor nedokázal vzhledem k účelu vybrat podstatné a příliš se zabýval vývojem teoretických názorů a konceptů a neprokázal tak, že dokáže vybrat podstatné a účelné informace pro vlastní empirické šetření. Tato část práce je realizovaná na úrovni zkušeného výzkumníka a psaná jazykem zkušeného akademika, často ani disertační práce tohoto stylu nedosahují. Logickou otázkou tedy je, zda ji student zpracoval sám,

nechal si dělat např. proof reading apod. Student zde pracuje s mnoha vědeckými zdroji jež jsou v anglickém jazyce a znamená to, že prostudoval asi stovky stran vědeckých textů, na což ale i na s. 13 dole sám odkazuje. Věcně se jedná o výborně zpracovanou teoretickou část k problematice veřejné dopravy, ale zejména zákaznické zkušenosti, jejímu měření atd. Dlouhé a pro diplomovou práci velmi podrobné texty objasňují krátké dílčí souhrny.

Základní východiska pro praktickou část začínají na s. 84 popisem zvolených dopravních podniků Práce s daty je opět výborná. Hledání faktorů zákaznické zkušenosti prostřednictvím kvalitativního výzkumu je opět velmi dobře zpracováno včetně prezentace výstupů na s. 100-105. Následuje řešení významnosti faktorů dalším šetřením, úvahy o faktorech a výpočet jejich důležitosti. Zpracování je opět mimo hranice obvyklé diplomové práce včetně odkazů na vědecké zdroje atd. Od s. 120 začíná kapitola č. 8 zaměřená na hodnocení jednotlivých systémů veřejné dopravy ve zvolených městech a se zaměřením na mladé lidi. Student realizoval velmi kvalitní dotazníkové šetření s 945 plně vyplněnými dotazníky. Opět, zpracování, statistika, řešení reliability a výpočty vztahů NPS a ukazatele zákaznické zkušenosti, jsou výborně zpracované a pro dilomovou práci na neobvyklé úrovni. Práce přináší řadu zajímavých závěrů a porovnání.

Nakonec jsou v práci zpracovaná doporučení pro zvolené dopravní podniky.

Práce obsahuje 14,5 s. informačních zdrojů (přes 200 různých zdrojů), kde nechybějí vědecké monografie a články ze zahraničních vědeckých časopisů. Pravdou je, že student se problematikou zabýval již při studiu předmětu Výzkum trhu na podzim 2018, což mohu sám potvrdit.

Jak jsem v úvodu uvedl, práci musí vedoucí i student verifikovat.

Potom musí komise rozhodnout, jak ji bude hodnotit, když nesplňuje požadavky pro diplomovou práci na FEK ZČU v Plzni svým rozsahem zejména v teoretické části i z tohoto pohledu neadekvátním a příliš podrobným rozpracováváním dílčích problematik, například zákaznické zkušenosti.

Nicméně, pokud práci skutečně sám zpracoval, je hodnocení zřejmé = výborní, ale v podobném rozsahu by se diplomové práce neměly realizovat a vedoucí práce by měl její zpracovávání korigovat dle metodiky platné na FEK ZČU v Plzni.

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

Otázky k práci nemám a pokud bude potvrzeno, že je to nadstandardní práce studenta naší fakulty, její hodnocení je výborně.