

Studijní program: Technika a technologie v dopravě a spojiích

Studijní obor: Letecká doprava

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Student: Štěpán Studnička

Název: NÁVRH ZVÝŠENÍ ÚROVNĚ CUSTOMEREXPERIENCE LETIŠŤ

Hodnocení závěrečné práce:

Práce není v rozporu s metodickým pokynem ČVUT ([link](#)) Je dodržen rozsah práce (min. 35 stran)

Zadání je splněno a každý bod zadání má jasný odraz ve zpracované práci

	Kritéria hodnocení bakalářské práce	Body
1.	Splnění zadání formálně i odborně. (0 – 30) Hodnoceno je také splnění stanoveného cíle práce a celkové vypracování s ohledem na zadané téma. Excelentně splněné zadání může být ohodnoceno maximálním počtem bodů. V poměru rozsahu části v zadání, která není zcela vhodně či úplně zpracována, je hodnocení odpovídajícím způsobem sníženo.	10
2.	Úroveň teoretické části a využití dostupné literatury. (0 – 30) Posuzována je relevantnost teoretické části k zadání, rozsah rešerší a systematické uspořádání zjištěných poznatků. Převažuje-li doslovné převzetí textů, hodnocení je sníženo až o 15 bodů (za předpokladu dodržení autorských práv). Důvodem pro snížení celkového hodnocení je dále nedostatečný výběr teoretických poznatků, literatury a zdrojů.	25
3.	Rozsah realizačních prací (SW, HW), aplikovaných vědomostí a znalostí, úroveň metodologického zpracování a závěrů práce. (0 – 30) Celkem 30 bodů může být uděleno za velmi komplexní a bezchybnou práci vhodnou k publikování. Tento aspekt se posuzuje zejména z hlediska významu pro obohacení teoretických poznatků a má praktický význam. Obzvláště pozitivně je hodnoceno vytvoření modelu, SW produktu a též technická realizace, validovaný provozní postup nebo metodika. Za drobné metodologické nedostatky je hodnocení sníženo až o 5 bodů. Nekonzistentnost zpracování s teoretickými východiskly a nejasný či ne zcela odborný metodologický přístup vede ke snížení minimálně o 15 bodů. Další snížení hodnocení lze udělit za nedostatečnou diskusi k závěrům.	10
4.	Formální náležitosti a úprava práce (úroveň psaní, označení struktury textu, grafy, tabulky, citace v textu, seznam použité literatury apod.). (0 – 10) Hodnoceny jsou formální náležitosti z pohledu dodržení pravidel o psaní, atributů závěrečných prací, tj. formátování textu, struktury práce, seznamu použité literatury, vybavenosti bakalářské práce grafy a tabulkami, způsobu citování. Za nedodržení jednotlivých pravidel je sníženo maximální hodnocení o 2 body za každý nerespektovaný atribut. Rovněž za výskyt gramatických chyb, překlepů a nevhodné stylistiky a terminologie se snižuje hodnocení o 2–4 body. V práci by se měla objevovat pouze standardní odborná terminologie a to zejména v jazyce práce (je třeba hodnotit schopnost vyjadřovat se technickým jazykem – 2 body), grafy jsou tvořeny dle standardních zásad (2 body) a stejně jako tabulky jsou opatřeny legendou, vše je je v nich čitelné (2 body), jsou dodržena citační pravidla dle ISO690 a ISO690-2 (2 body).	5
5.	Celkový počet bodů	50

Komentář:

Pokud potřebujete větší prostor pro posudek, přiložte Vami vytvořený posudek k tomuto formuláři jako přílohu.

viz Příloha

Celkové hodnocení úrovně vypracování:

	A (výborně)	B (velmi dobře)	C (dobře)	D (uspokojivě)	E (dostatečně)	F (nedostatečně)
Počet bodů:	100 - 90	89 - 80	79 - 70	69 - 60	59 - 50	< 50

pozn.: prosím uveďte komentář odůvodňující hodnocení.

Bakalářskou práci hodnotím výše uvedeným klasifikačním stupněm E a práci doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Jaká kritéria pro komparativní analýzu by autor zvolil pro srovnání metod hodnocení úrovně customer experience?
2. Spatřuje autor v budoucnosti potenciál ve využití big data pro zlepšení úrovně customer experience a proč? Jaká jsou v současné době úskalí tohoto využití?
3. Na str. 40 autor uvádí větu "Samozřejmě záleží, jak výrazně chce letiště dbát na absolutní soukromí uživatelů a v určitých případech by tedy využití aplikace možné nebylo." Co vstupuje do ochrany soukromí uživatelů kromě uváděného postoje letiště?
4. Jak proběhl výběr vzorku respondentů pro dotazníkové šetření a jaký z uznávaných způsobů výběru by autor zvolil, pokud by měl možnost takový výběr realizovat?

Jméno a příjmení: Ing. Markéta Šedivá Kafková

Organizace: Letiště Praha, a. s.

Podpis:

Datum: 29. 08. 2021

Příloha k posudku bakalářské práce Štěpána Studničky

Cílem předkládané bakalářské práce bylo "vypracovat návrh zvýšení úrovně vyhodnocení a celkové úrovně customer experience letišť". Tento cíl byl splněn s výraznými výhradami, protože celá práce je v podstatě rešeršním shrnutím již známého a vlastní návrh na zvýšení celkové úrovně customer experience se neopírá o vědecký způsob výběru, ani není dostatečně diskutován. Dle názoru oponenta není dostatečně zpracována rovněž část návrhu zvýšení úrovně vyhodnocení, protože nepřináší shrnutí možností pro různé úrovně zavedeného hodnocení, ale samovolně si vybírá nízkou úroveň bez potřebného vyargumentování takového kroku. Za ne zcela vhodně zpracovanou část zadání dále oponent považuje bod "analýza a komparace metod hodnocení úrovně customer experience", kdy z práce není zřejmé využití jakékoliv systematické komparativní metody pro realizaci srovnání.

Teoretická část předkládané práce je relevantní vzhledem k zadání. Logické členění na úrovni kapitol je zajištěno sledováním bodů zadání, bohužel autor nepřináší navíc kategorizaci popisovaných aspektů a technologií tak, aby dosáhl větší přehlednosti na úrovni samotného textu. Z určitého pohledu (především kusá analýza prostředí na LP, dále absence zmínky o méně důležitých aspektech customer experience) se rešerše jeví jako nekompletní. Z uvedených důvodů bylo bodové hodnocení této části sníženo poměrnou částí.

Vlastní přínos práce se opírá především o dotazníkové šetření mezi cestujícími. Snahy o podepření výsledků tímto šetřením a zajištění mezinárodního zastoupení respondentů si oponent cení. Bohužel průběh ani výsledky šetření neodpovídají požadované úrovni vysokoškolské závěrečné práce. Autor např. neuvádí, jakým způsobem si vybral skupiny respondentů, jak byli respondenti osloveni, ani jak byly dotazníky distribuovány. V práci je uvedeno, že "Jde o náhodný vzorek lidí, kteří obvykle využívají leteckou dopravu v určitých pravidelných intervalech a mají tak možnost na základě svých zkušeností z několika světových letišť adekvátně reagovat na problematiku customer experience", nicméně autor nezveřejňuje odpovědi na otázky uvedené v dotazníku, které by tuto skutečnost potvrdily a blíže přiblížily zastoupení skupin mezi respondenty. Ačkoliv autor v teoretické části uvádí, že pohled na různé aspekty customer experience se liší podle různých skupin cestujících, v této části není patrná žádná snaha o nalezení souvislostí mezi příslušností k určité skupině a preferencí určitého aspektu customer experience. Přitom takové výsledky by mohly přinést variantní řešení některých aspektů a obohatit tak prosté teoretické shrnutí. Autor se nehledě na velké množství otázek v dotazníku uchyluje k prezentaci výsledků jen některých částí bez dalšího odůvodnění takového postupu, což na čtenáře může působit jako účelová prezentace výsledků. Zbytek praktické části považuje z výše zmíněných důvodů oponent spíše za shrnující výsledky rešerše. Z toho důvodu bylo přistoupeno k výraznému snížení bodového hodnocení této části.