



Vysoká škola technická a ekonomická
v Českých Budějovicích

ANALÝZA STANDARDŮ KVALITY MHD V PLZNI

Autor bakalářské práce: Vojtěch Blažek

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Ladislav Bartuška

Oponent bakalářské práce: prof. Ing. Vierošlav Molnár, Ph.D.

České Budějovice, červen 2018

MOTIVACE A DŮVODY K VÝBĚRU DANÉHO TÉMATU

- ❖ Osobní zájem
- ❖ Aktuálnost
- ❖ Atraktivita MHD- preference před IAD



CÍL PRÁCE

- ❖ Tato práce má za cíl popsat městskou hromadnou dopravu v Plzni, analyzovat standardy kvality, specifikovat metody hodnocení jejich dodržování a zjistit celkovou spokojenost cestujících s plzeňskou městskou hromadnou dopravou. Při zjištění nedostatků jde zejména o navržení vhodných způsobů k jejich odstranění a k celkovému zlepšení v oblasti kvality přepravy.



VÝZKUMNÝ PROBLÉM

- ❖ **Č.1:** Jaké standardy kvality mají stanoveny Plzeňské městské dopravní podniky? Pro zjištění relevantních informací navštívím kancelář dopravního podniku.
- ❖ **Č.2:** Jakými metodami dopravní podnik kontroluje dodržování stanovených standardů? I tuto informaci se pokusím zjistit v kancelářích dopravního podniku z interních dokumentů.
- ❖ **Č.3:** Jaká je spokojenost cestujících s úrovní kvality v plzeňské hromadné dopravě? Zde navštívím několik nejdůležitějších přepravních uzlů a pomocí dotazování a pozorování získám požadované informace.



POUŽITÉ METODY

- ❖ Teoreticko-metodologická část: metoda sběru dat
 - Odborná literatura (česká a zahraniční)
 - Vnitropodnikové materiály
 - Právní předpisy

- ❖ Aplikační část:
 - Terénní výzkum
 - Vlastní pozorování
 - Rozhovory s cestujícími, dotazníkové šetření



DOSAŽENÉ VÝSLEDKY A NÁVRHY OPATŘENÍ

VÝZKUMNÁ OTÁZKA 1

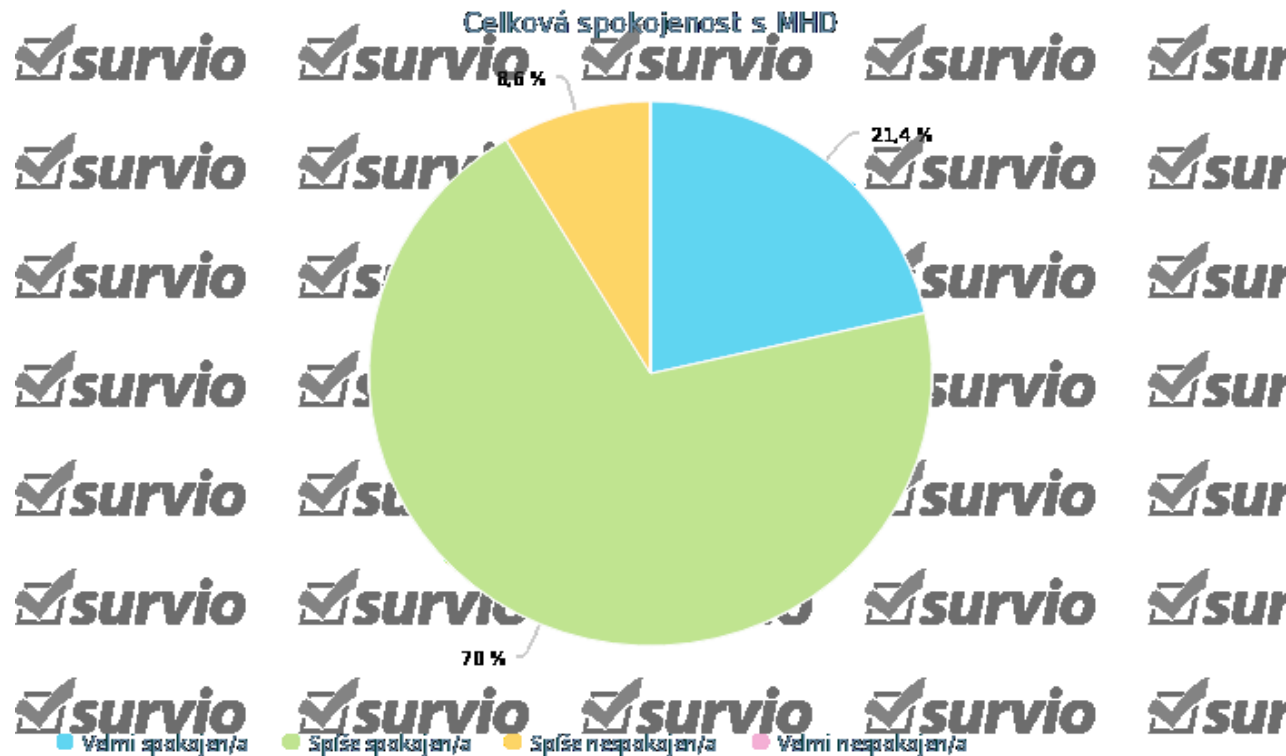
- ❖ 3 skupiny standardů kvality

- ❖ Doporučení – přidat určité standardy



DOSAŽENÉ VÝSLEDKY A NÁVRHY OPATŘENÍ

VÝZKUMNÁ OTÁZKA 3



- ❖ Problém – čistota, bezpečnost
- ❖ Navrhovaná opatření



PŘÍNOS PRÁCE

- ❖ Zlepšení v oblasti kvality
- ❖ Zatraktivnění MHD, více cestujících



ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ

- ❖ Problematika MHD
- ❖ Podrobný popis kvality
- ❖ Stanoveny 3 výzkumné otázky
- ❖ Standardy
- ❖ Hodnotící metody
- ❖ Spokojenost cestujících



DOPLŇUJÍCÍ DOTAZY

Doplňující dotaz od vedoucího práce:

- ❖ Jaké další služby nabízí dopravní podnik města Plzně pro cestující, a které z nich by bylo vhodné, dle Vašeho uvážení, zahrnout do dotazníku, ať už by to bylo pouze pro potřeby interního hodnocení dané služby?

Doplňující dotaz od oponenta práce:

- ❖ Na základě čoho byli oslovováni lidé v dotazníkovém prieskume?



DĚKUJI ZA POZORNOST

