

VLIV MYSTERY SHOPPINGU NA PRACOVNÍ VÝKON VE VYBRANÉ SPOLEČNOSTI

TEREZA TRUNČIKOVÁ

Akademický rok 2022/2023

Masarykův Ústav Vyšších Studií ČVUT

Vedoucí práce: Ing. Martin Šikýř, Ph. D



CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	Cílem je prozkoumat a posoudit vliv mystery shoppingu na pracovní výkon zaměstnanců, určit možné příležitosti pro zlepšení a navrhnout vhodné změny ve využívání mystery shoppingu.
KLÍČOVÁ SLOVA	Řízení lidských zdrojů, řízení pracovního výkonu, hodnocení pracovního výkonu, mystery shopping.
KEY WORDS	Human resources management, performance management, performance appraisal, mystery shopping.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá tématem mystery shoppingu ve vybrané společnosti s cílem prozkoumat a posoudit jeho vliv na výkon pracovníků, určit možné příležitosti pro zlepšení a navrhnout vhodné změny ve využívání mystery shoppingu. Teoretická část nejprve vymezuje teorie, principy a proces řízení pracovního výkonu a následně vysvětluje smysl mystery shopping a jeho využití jako nástroje řízení pracovního výkonu. Praktická část představuje vybranou společnost, analyzuje využití mystery shoppingu ve společnosti a navrhuje změny ve využívání mystery shoppingu při řízení pracovního výkonu ve společnosti.

ENGLISH SUMMARY

The Bachelor thesis deals with the topic of mystery shopping in a select company. It aims to explore and assess its effect on the employee performance, defines possible opportunities that could be improved and suggest suitable changes in using mystery shopping. The theoretical part defines theories, principles and process of the performance management and then describes ideas of mystery shopping and its usage as a tool of performance management. The practical part of the thesis contains an introduction of the organisation, analyses the use of mystery shopping in the company and describes possible changes in using mystery shopping at performance management.

NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ:

- Měsíční filmové porady
- Zavedení 360stupňové zpětné vazby
- Vyrovnání bonusů a srážek při vyhodnocení MS
- Sjednocení času kontrol mezi multikiny
- Čtvrtletní porady s uklízeč firmou



**MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ
ČVUT V PRAZE**