

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Vliv mystery shoppingu na pracovní výkon ve vybrané společnosti
Jméno autora:	Trunčíková Tereza
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Ekonomika a management
Oponent práce:	Mgr. Kateřina Tomešková, Ph.D.
Pracoviště oponenta práce:	Institut manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
<p>Předložená bakalářská práce je věnována problematice vlivu mystery shoppingu na pracovní výkon. Cílem práce je prozkoumat využití mystery shoppingu ve vybrané společnosti, posoudit jeho vliv na výkon pracovníků, určit možné příležitosti pro zlepšení a navrhnout vhodná řešení. I bez ohledu na to, že „mystery shopping“ je u nás stále novou, avšak velmi rychle se rozšiřující službou v oboru marketingu, má pro každou „učící se“ společnost význam lépe porozumět jeho významu a detailně se seznámit s výhodami jeho využití. Zadání závěrečné práce považuji za „průměrně náročné“.</p>	

Splnění zadání	splněno s menšími výhradami
<i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	
<p>Zadání i cíle práce byly z mého pohledu splněny jen na některých úrovních. Už na první pohled je ze studia práce patrné, že autorka při psaní práce uplatnila znalosti a dovednosti získané během studia jen částečně. I přes uvedené lze považovat závěrečnou práci studentky Terezy Trunčíkové za standardní; osobně oceňuji zejména její pokus o prakt. přesah výstupů (konkr. prezentovaný v podobě sady pěti návrhů na zlepšení) zaměřených na možné změny praxe. Nicméně celkově hodnotím výsledek práce studentky v tomto bodě známkou „splněno s menšími výhradami“.</p>	

Zvolený postup řešení	správný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
<p>Autorka práce vychází při psaní ze dvou předpokladů: 1. „Řízení pracovního výkonu napomáhá dlouhodobě k udržení vysokého nasazení zaměstnanců“ a 2. „Mystery shopping je jedním ze způsobů, jak vyzkoumat kvalitu práce zaměstnanců bez toho, aniž by tušili, že je někdo pozoruje“. Jak je běžné, i tato závěrečná práce má část teoretickou a praktickou; obě části vykazují úroveň odpovídající požadavkům školy na bakalářskou práci. Z pohledu oponenta práce se nabízí v tomto bodě upozornit na využití metody – osobní pozorování a realizaci rozhovoru. V této souvislosti stojí za vyzdvížení zejména obsah Kapitoly 6, která je speciálně věnovaná provedení a vyhodnocení vlastního mystery shoppingu. V poslední, tj. v pořadí sedmé kapitole, jsou popsány návrhy pro případné zlepšení využití nástroje takovým způsobem, aby pracovníci odváděli co nejlepší pracovní výkon a byla zachována kvalita clientského servisu. Prezentovaný postup řešení i vybrané metody mohou v souv. s malým výzkum vzorkem zavádět příčinu k diskusi, ale i přesto obě lze považovat za správné. Postup byl zvolen uvážlivě a předvedená struktura práce je v pořádku.</p>	

Odborná úroveň	C - dobře
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
<p>Odborná úroveň práce je podle mého názoru spíše průměrná, a to v rozsahu i v kvalitě zpracovaných podkladů. Odborná úroveň práce je ovlivněna zejména důvody, které jsou uvedeny u předchozího bodu. Ale v této souvislosti je nutné také připomenout, že výslednou podobu práce velmi pravděpodobně ovlivnila také nezkušenost autorky s psaním záv. práce. Domnívám se, že právě toto je i jedním z důvodů, proč se odborná úroveň textu liší v závislosti na jednotlivých částech/kapitolách, které jsou předmětem hodnocení. I přes mé určité výhrady k „rozkolísanosti“ práce po str. odborné, je na místě pochválit všechny činnosti studentky, které odrážejí její snahu vybrat z literatury důležité myšlenky a názory</p>	

odborníků na využití mystery shoppingu jako nejlépe vypovídající techniky měření kvality služeb, která pomáhá zvyšovat efektivitu podnikání a zisk z něj, a vystavět na nich základ bakalářské práce. V upřímné snaze o spravedlivé posouzení mohu tento bod s klidným srdcem uzavřít tím, že jednotlivé části textu víceméně odpovídají požadavkům kladených na tento typ práce a že se díky tomu lze přiklonit k hodnocení úrovně práce po stránce odborné výslednou známkou „dobře“.

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce

B - velmi dobře

Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.

Po formální stránce se práce jeví jako text odpovídající standardní kvalitě. Jazyková úroveň práce je spíše jako velmi dobrá, ač se v ní občas vyskytnou drobné jazykové nepřesnosti. Jednotlivé části posuzovaného textu jsou logicky provázány a přehledné, a také korespondují s nastavenými cíli práce. Z hlediska typografického je práce také na odpovídající úrovni. K rozsahu práce se s ohledem na další souvislosti vyjádřím až v následujícím bodě hodnocení.

Výběr zdrojů, korektnost citací

B - velmi dobře

Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.

K rozsahu práce mám určité výhrady. Celková délka textu čítá 53 stran (bez Seznamu použité literatury a dalších příloh, což je z mého pohledu hraniční délka na to, aby v něm studentka mohla předvést, že dokáže zúročit své znalosti a dovednosti získané ze školy ve prospěch činností souvisejících s přípravou a tvorbou bakalářské práce. Jinak co se týče korektnosti citací, v práci není zjevně vážnější porušování citační etiky. Citační zdroje jsou využívány správně a v celém textu jednotně. Prezentované odborné tituly odpovídají povaze práce, a tudíž je lze považovat za relevantní, přestože nebyla využita řada dalších veřejně dostupných aktuálních zdrojů. Závěr: Výběr zdrojů a korektnost citací hodnotím známkou „velmi dobře“.

Další komentáře a hodnocení

Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.

Předložený poster odpovídá požadavkům na koncentrovanou prezentaci odborné práce; jde o plakát ve standardní kvalitě.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uveďte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.

I přes výše uvedené dílčí nedostatky splnila studentka Tereza Trunčíková v práci všechny vytyčené cíle. Díky tomu je možné ji doporučit k obhajobě. Z pohledu oponentky konstatuji, že teoretická i praktická část práce odpovídají požadavkům školy na tento typ závěrečné práce.

Studentka by si měla k obhajobě práce kromě jiného dobře připravit zejména odpověď na následující otázku: Ať studentka na závěr obhajoby své bakalářské práce navíc sdílí se členy komise svou promyšlenou představu, jaké konkrétní kroky může v nejbližší době udělat ve prospěch toho, aby se vedení společnosti Cinestar skutečně rozhodlo pro implementaci předložených návrhů na změny.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **B - velmi dobře**.

Datum: 6.5.2023

Podpis: Kateřina Tomešková, v. r.