

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

| | |
|------------------------------------|---|
| Název práce: | Analýza kvality CX vybrané služby metodou Mystery Shopping |
| Jméno autora: | Novotná Kristyna |
| Typ práce: | bakalářská |
| Fakulta/ústav: | Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS) |
| Katedra/ústav: | Institut manažerských studií |
| Vedoucí práce: | Ing. Petra Jílková, Ph.D. |
| Pracoviště vedoucího práce: | Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS) |

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

| | |
|--|-------------------------|
| Zadání | průměrně náročné |
| <p>Zadání předkládané bakalářské práce je průměrně náročné. Řešení vyžaduje aplikaci metody mystery shopping ve specifickém prostředí kina a následné vyhodnocení kvality poskytovaných služeb. Práce se soustředí na dvě společnosti, což zvyšuje komplexnost úkolu, jelikož je nutné porovnat a vyhodnotit různorodá data z obou subjektů. Cílem je nejen identifikovat chyby a nedostatky, ale také navrhnout řešení pro jejich odstranění. Celkově je zadání průměrně obtížné a klade nároky na teoretické i praktické schopnosti studentky.</p> | |

| | |
|--|----------------|
| Splnění zadání | splněno |
| <p>Autorka splnila zadání tím, že analyzovala zákaznickou zkušenost ve vybraných kinech pomocí metody mystery shopping. Dále využila metody Service Blueprint. Práce obsahuje komplexní teoretickou část, která se zabývá metodami marketingového výzkumu a konkrétně metodou mystery shopping, což poskytuje solidní základ pro praktickou část. Praktická část je detailně zpracovaná, zahrnuje realizaci mystery shoppingu v několika pobočkách a nabízí vyhodnocení zjištěných dat. Autorka úspěšně identifikovala nedostatky a poskytla konkrétní doporučení pro zlepšení služeb, což potvrzuje splnění cíle práce. Zadání bylo splněno v plném rozsahu na průměrné úrovni.</p> | |

| | |
|---|--------------------|
| Aktivita a samostatnost při zpracování práce | A - výborně |
| <p>Autorka plnila harmonogram konzultací, chodila na ně připravena s průběžně zpracovanými texty. Autorka přistupovala ke zpracování zadané problematiky samostatně a odpovědně. Lze jí pochválit za systematickou práci, která se v konečném výsledku práce projevila.</p> | |

| | |
|---|------------------------|
| Odborná úroveň | B - velmi dobře |
| <p>Práce je logicky strukturována. Autorka ji rozdělila na teoretickou a praktickou část. V teoretické části představila relevantní definice a postupy související s tématem. Použila metodiku Service Blueprint k identifikaci klíčových oblastí hodnocení a následně vytvořila podrobný scénář pro Mystery Shopping. Tento systematický přístup zaručuje přesnost a spolehlivost získaných dat.</p> | |

| | |
|---|------------------------|
| Formální a jazyková úroveň, rozsah práce | B - velmi dobře |
| <p>Formální úroveň práce je v souladu s požadavky na závěrečnou práci. Rozsah a jazyková úroveň závěrečné práce je odpovídající. Autorce lze vytknout přílišné členění práce.</p> | |

| | |
|--|------------------------|
| Výběr zdrojů, korektnost citací | B - velmi dobře |
|--|------------------------|

Autorka si vybrala adekvátní odbornou literaturu a v teoretické části prokázala svoji schopnost s ní pracovat a využít ji k záměrům předložené práce. Autorka využila standardní počet informačních zdrojů. Autorku lze pochválit za citační korektnost v rámci teoretické části práce. Lze konstatovat, že výběr zdrojů a korektnosti citací je v souladu s metodikou.

Závěrečná práce byla kontrolována na plagiátorství v databázi Theses.cz. Veškeré texty autorka řádně citovala.

Další komentáře a hodnocení

Závěrečná práce má solidní teoretický základ obohacený praktickým přesahem a je velmi dobrým zdrojem informací pro sledovanou oblast.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Autorka předložené práce splnila vytyčené cíle práce a lze ji doporučit k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

- 1/ Můžete podrobněji vysvětlit, jak jste při tvorbě scénáře pro mystery shopping zohledňovala specifika jednotlivých poboček, a jaké výzvy jste v tomto procesu musela překonat?
- 2/ Jaké byly hlavní rozdíly ve výsledcích hodnocení mezi společnostmi CineStar a XY, a jaké konkrétní doporučení byste dala každé z nich pro zlepšení zákaznické zkušenosti?

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

Datum: 24.5.2024

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph.D.