

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Analýza kvality CX vybrané služby metodou Mystery Shopping
Jméno autora:	Novotná Kristýna
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Institut manažerských studií
Oponent práce:	PhDr. Ladislava Knihová, Ph.D., MBA
Pracoviště oponenta práce:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<p>Deklarovaným cílem bakalářské práce je analýza kvality zákaznické zkušenosti vybrané služby na základě metody Mystery Shopping. Hlavním přínosem práce je zhodnocení CX na základě komparativní analýzy vybraných konkurenčních firem podnikajících v oblasti provozu kin a vypracování návrhů na zkvalitnění poskytovaných služeb. Zadání bakalářské práce je možné vnímat jako náročnější, avšak nijak nevybočující mimo požadované portfolio znalostí studenta bakalářského stupně vysokoškolského studia. Vypracování doporučení odděleně pro oba analyzované subjekty je jedním z možných řešení, avšak oponentka se domnívá, že širší zobecnění získaných poznatků pro jakýkoliv podnikatelský subjekt v oblasti provozování kin jako součásti zábavního průmyslu by mělo podstatně větší relevanci. Současně by však bylo náročnější na interpretaci zjištěných poznatků a vyžadovalo by vyšší stupeň abstrakce.</p>	

Splnění zadání	splněno
<p>Předloženou bakalářskou práci lze na základě provázanosti stanovených cílů a kvality zpracování jednotlivých kapitol teoretické i praktické části považovat za splněnou.</p>	

Zvolený postup řešení	správný
<p>Teoretická část práce výběrem a kvalitním zpracováním jednotlivých témat je velmi vhodným základem pro analytickou část práce. Obzvláště je potřeba ocenit kapitolu 2.3 Další metody marketingového výzkumu a celou kapitolu 3 Mystery shopping. Zde je úroveň zpracování tématu a teoretických východisek výborná a prokazuje odbornost a bezchybnou orientaci autorky v této oblasti marketingového výzkumu. Navazující analytická část je podrobná a prezentace výsledků jednotlivých místních šetření je promyšleně zpracovaná, přehledná a přínosná.</p>	

Odborná úroveň	B - velmi dobře
<p>Odborná úroveň práce je celkově velmi dobrá. Teoretická část je kvalitní a analytická část je promyšlená a podrobná. Výsledek komparativní analýzy dvou podnikatelských subjektů přináší kapitola 6 s názvem „Zhodnocení“. Vhodnější název kapitoly by byl např. „Vyhodnocení výsledků komparativní analýzy zjištěných dat“ či „Výsledky komparativní analýzy a interpretace dat“. Název kapitoly „Zhodnocení“ je příliš vágní. Kapitola je přehledně zpracovaná. Komparativní analýza spočívá v sečtení bodů a porovnání výsledků. Zde by bylo vhodné použít i další metody prezentace výsledků v podobě grafického znázornění výsledků nebo detailnější analýzy jednotlivých kritérií.</p>	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	C - dobře
---	------------------

Formální a jazyková úroveň bakalářské práce je do jisté míry v souladu s očekáváními kladenými na bakalářskou práci. Ve vztahu k použité výzkumné metodě autorka používá korektní odbornou terminologii. Nicméně, jazyk použitý v analytické části je někdy příliš popisný a méně formální, což není úplně obvyklé. Jazyk bakalářské práce by měl být více odborný a strukturovaný, a to i v analytické části, kde je zřetelný vklad autorky spočívající v interpretaci primárního výzkumného šetření metodou mystery shopping.

Rozsah práce je v souladu s požadavky na zpracování bakalářské práce. V závěru práce jsou stylistická pochybení v textu (např. „V této bakalářská práce se zaměřila na kvalitu poskytovaných služeb metodou mystery shopping ve vybraných kinech.“; „Na základě konečného hodnocení obou společností byly navržena doporučení pro CineStar a pro společnost XY.“ – str. 71), což naznačuje, že nebyla provedena pečlivá finální kontrola textu.

Výběr zdrojů, korektnost citací

A - výborně

Množství citovaných zdrojů je dostatečně rozsáhlé pro zpracování bakalářské práce. Výběr tištěných monografií je reprezentativní v kontextu zpracování tématu. Je chválné, že autorka zařazuje i anglické zdroje. Citační norma je dodržena jak u citací v textu, tak i v soupisu literatury.

Další komentáře a hodnocení

Předložená bakalářská práce na téma mystery shopping je autorkou zpracována pečlivě, je patrná pozornost k detailům a práci je možné označit za systematickou. Teoretická část je velmi kvalitním základem pro praktickou aplikaci aktuálních teoretických východisek pro mystery shopping. Výsledky analytické části autorka prezentuje srozumitelným způsobem, což usnadňuje jejich interpretaci. Bylo by vhodné zlepšit styl vyjadřování v analytické části směrem k větší formálnosti. Komparativní analýza představuje pro analyzované podnikatelské subjekty velmi cenný materiál. Zobecnění zjištěných dat na širší okruh podnikatelských subjektů v zábavním průmyslu by bylo cenným přínosem práce. Celkově se jedná o kvalitní bakalářskou práci.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Celkově je možné konstatovat, že autorka předložila kvalitně zpracovanou práci, která je díky aktuálním datům a empirickým zjištěním, i díky jejich kvalitní interpretaci, cenným obohacením pro tvorbu zákaznické zkušenosti v oblasti zábavního průmyslu v souladu se současnými požadavky zákazníků.

Otázky k obhajobě:

1/ Jaké jsou hlavní výhody a nevýhody metody Mystery Shopping v porovnání s jinými metodami marketingového výzkumu? Jaké specifické aspekty zábavního průmyslu činí použití této metody obzvláště vhodnou? Spatřuje nějaká negativa metody Mystery Shopping z pohledu firmy?

2/ V analytické části jste využila komparativní analýzu. Jak by bylo možné tuto analýzu rozšířit pro ještě podrobnější a přesnější vyhodnocení výsledků činnosti jednotlivých podnikatelských subjektů zahrnutých do průzkumného šetření?

Na základě kvality zpracování **doporučuji** proto bakalářskou práci k obhajobě a hodnotím klasifikačním stupněm **B - velmi dobře**.

Datum: 31.5.2024

Podpis: PhDr. Ladislava Knihořová, Ph.D., MBA