

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	HODNOCENÍ KVALITY VYBRANÉ SLUŽBY METODOU "MYSTERY SHOPPING"
Jméno autora:	ZÍDEK, JIŘÍ
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Institut manažerských studií
Oponent práce:	Doc. Ing. Marek Jemala, PhD.
Pracoviště oponenta práce:	Institut ekonomických studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání <i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	náročnější
Zadání je logicky a prakticky formulováno a přiměřeně náročné.	

Splnění zadání <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>	splněno
Práce splňuje zadání. Posouzení zjištění analýzy by však bylo zajímavé doplnit specifičtějšími návrhy na zlepšení využití „Mystery shoppingu“ i v různých typech organizací.	

Zvolený postup řešení <i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	správný
Zvolený postup a metodika řešení jsou logické a prakticky orientované. Zajímavé by bylo také porovnat trendy v dané oblasti a výsledky analýzy, a navrhnout určitá zlepšení i pro teorii „MS“.	

Odborná úroveň <i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	A - výborně
Odborná úroveň práce je přiměřená s výše uvedenými připomínkami. Znalosti získané studiem byly vhodně uplatněny.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce <i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	A - výborně
Formální a jazyková úroveň práce je přiměřená. Tabulky jsou vhodně zvoleny.	

Výběr zdrojů, korektnost citací <i>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.</i>	B - velmi dobře
Výběr zdrojů je přiměřený, je však vhodné uvést i nejnovější odborné články/trendy v dané problematice. Citace jsou přiměřené.	

Další komentáře a hodnocení

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

-

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Mystery shopping (MS) je metoda speciálně navržená k poskytování cenných informací značkám, které dále vedou ke zlepšení podnikání. Původním účelem bylo poskytnout nezájatý názor na to, jak může společnost zlepšit svou přítomnost. Zda se bude mystery shopper chovat jako běžný zákazník, aby obchodní prostředí zůstalo přirozené a uvolněné – je někdy sporné. Studie očekávání zákazníků, v době, kdy jsou očekávání spotřebitelů dynamická a neustále se mění, se pro firmy stává nutností. Odhalování variací MS je důležitý proces pro identifikaci problémových oblastí, hodnocení kvality služeb a měření konzistence prodeje napříč různými obchodními kanály, čímž může firma poskytnout komplexnější zákaznickou zkušenost. MS však nemá být pouze „skrytá operace“; ale pravidelná a strategická iniciativa, která umožňuje rozlišit složitý vztah mezi nabídkou a neustále se vyvíjejícími očekáváními zákazníků. Výhody MS často přesahují metriky a podporují emocionální spojení se zákazníky. Jelikož se bakalářská práce zabývá uvedenými trendy, práci doporučuji přijat na obhajobu.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **A - výborně**.

Datum: 31.5.2024

Podpis:

