

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

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

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

<b>Zadání</b>	<b>průměrně náročné</b>
<p>Zadání předkládané bakalářské práce je průměrně náročné. Řešení vyžaduje aplikaci metody mystery shopping ve specifickém prostředí vybraného podniku a následné vyhodnocení kvality poskytovaných služeb. Cílem práce 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 studenta.</p>	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno s menšími výhradami</b>
<p>Cílem práce je identifikovat klíčové aspekty a problémy zákaznického servisu a na základě získaných dat formulovat doporučení pro jejich zlepšení. Autor splnil zadání tím, že analyzoval zákaznickou zkušenost. Práce obsahuje komplexní teoretickou část. Praktická část je detailně zpracovaná, zahrnuje realizaci mystery shoppingu v několika pobočkách a nabízí vyhodnocení zjištěných dat. Autor úspěšně identifikoval nedostatky a poskytl konkrétní doporučení pro zlepšení služeb, což potvrzuje splnění cíle práce. Zadání bylo splněno v plném rozsahu na průměrné úrovni.</p>	

<b>Aktivita a samostatnost při zpracování práce</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<p>Autor plnil harmonogram konzultací, chodil na ně připraven s průběžně zpracovanými texty. Nicméně výsledná redakce práce byla již autora samostatné dílo.</p>	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>C - dobře</b>
<p>Práce je logicky strukturována. Autor ji rozdělil na teoretickou a praktickou část. V teoretické části představil relevantní definice a postupy související s tématem. Použil metodiku výzkumné metody mystery shopping. Nicméně odborná úroveň práce je průměrná.</p>	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>C - dobře</b>
<p>Formální úroveň práce je v souladu s požadavky na závěrečnou práci. Rozsah a jazyková úroveň závěrečné práce je odpovídající. Autorovi lze vytknout přílišné členění práce a výslednou redakci práce.</p>	

<b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<p>Autor si vybral adekvátní odbornou literaturu a v teoretické části prokázal svoji schopnost s ní pracovat a využít ji k záměrům předložené práce. Autor využil standardní počet informačních zdrojů. Autora lze pochválit za citační korektnost v rámci teoretické části práce. Lze konstatovat, že výběr zdrojů a korektnosti citací je v souladu s metodikou.</p> <p>Závěrečná práce byla kontrolována na plagiátorství v databázi Theses.cz. Veškeré texty autor řádně citoval.</p>	

<b>Další komentáře a hodnocení</b>
<p>Závěrečná práce má solidní teoretický základ obohacený praktickým přesahem a je velmi dobrým zdrojem informací pro sledovanou oblast.</p>

### III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Autor předložené práce splnil vytyčené cíle práce a lze ji doporučit k obhajobě.

#### Otázky k obhajobě:

- 1/ Můžete podrobněji vysvětlit, jak jste při tvorbě scénáře pro mystery shopping zohledňoval specifika jednotlivých poboček?
- 2/ Jaké byly hlavní rozdíly ve výsledcích hodnocení mezi jednotlivými pobočkami?

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

Datum: 24.5.2024

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph.D.