

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	<b>Mystery shopping ve společnosti Baťa</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Klára Havelková (437507)</b>
<b>Typ práce:</b>	bakalářská
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<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>Bakalářská práce se zabývá tématem výzkumu metodou Mystery Shopping v konkrétní společnosti. Z toho plyne i jasné vymezení zkoumaného problému a cílů práce v rámci odsouhlaseného zadání práce: „Hlavním cílem bakalářské práce je využít metodu Mystery Shopping jako jednu z metod marketingového výzkumu a aplikovat ji ve společnosti Baťa.</p> <p>Autorce práce lze vytknout, že se nedrží textace daného zadání a v těle práce není zcela jednoznačně tento cíl práce znovu uveden. Tj. textace cíle práce je jiný v anotaci, v úvodu práce a v závěru práce. Lze však konstatovat, že z ostatních textací je záměr autorky dále zřejmý.</p>	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno s menšími výhradami</b>
<p>Práce je rozdělena na teoreticko-aplikační a praktickou část. V teoretické části autorka dostatečným způsobem získala odborná východiska k řešení zadané problematiky, která vhodným způsobem uspořádala do kapitol. Kapitoly a jejich členění jsou logické a jednotlivé části na sebe vhodným způsobem navazují. Bakalářská práce definuje pojmy: marketingový výzkum, metodu marketingového výzkumu - Mystery Shopping a řízení vztahů se zákazníky. Zde autorka vydefinovala jednotlivá teoretická východiska zcela v souladu s požadavky na bakalářskou práci.</p> <p>V praktické části si autorka dala za cíl následující: „Cílem práce je odhalit nedostatky za pomoci fiktivního nákupu při poskytování služeb na třech pobočkách firmy Baťa v České republice.“ Ve druhé části bakalářské práce autorka aplikuje definované teoretické pojmy do praxe a definuje vlastní výzkum metodou Mystery Shopping. Zadání daného výzkumu bych očekávala více konkrétní a propracovanější. Autorku naopak lze pochválit za stanovení si pravidel pro návštěvu pobočky „Mystery Shoppem“ a za stanovení dvou hypotéz pro daný výzkum. V poslední části práce autorka provádí definovaný výzkum a vyhodnocuje zjištěné výsledky.</p> <p>Lze konstatovat, že cíl práce byl splněn s výhradami.</p>	

<b>Aktivita a samostatnost při zpracování práce</b>	<b>A - výborně</b>
<p>Autorka zpracovávala texty bakalářské práce průběžně. Autorka přistupovala ke zpracování zadané problematiky samostatně.</p>	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<p>Analýza je na standardní úrovni, autorka zná prostředí, v němž byla bakalářská práce implementována. Autorka provedla marketingový výzkum metodou Mystery Shopping, kterým rozšířila získané teoretické informace o další potřebné a důležité poznatky ke zkoumání a řešení daného výzkumného cíle.</p>	

**Formální a jazyková úroveň, rozsah práce**

**C - dobře**

Formální a jazyková úroveň práce je v souladu s požadavky. Rozsah práce je na hranici uznatelnosti.

**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. Šíře využitých zdrojů (16 knižních publikací) je standardní. Autorku lze pochválit za využití i cizojazyčných zdrojů. Citační korektnost je na standardní úrovni. V některých místech teoretické části práce se objevují citační nesrovnalosti. Lze ale konstatovat, že je to jen v ojedinělé míře.

Závěrečná práce byla zkontrolována na plagiátorství v databázi Theses.cz a s veškerými zdroji je shoda práce pod 5%. Veškeré přímé citace autorka řádně citovala.

**Další komentáře a hodnocení**

Práce představuje standardní zdroj informací pro analyzovanou společnost. Analýzy jsou na průměrné úrovni.

**III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE**

Autorka předložené práce splnila vytyčené cíle práce a lze ji doporučit k obhajobě. Vedoucí práce považuje teoretickou i praktickou část práce za průměrnou.

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

Datum: 5.6.2017

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph.D.