

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery calling ve vybraných společnostech
Jméno autora:	Josef Merva (437552)
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Oponent práce:	Ing. Petra Jílková, Ph.D.
Pracoviště oponenta práce:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<p>Autor práce předkládá k obhajobě závěrečnou práci věnovanou problematice Mystery Calling. Zadání závěrečné práce je z pohledu teoretické i praktické části průměrně náročné. Pro jeho řešení bylo nezbytné čerpat z literárních zdrojů a současně využít a analyzovat interní informace a zkušenosti z praxe. Práce se zaměřuje na realizaci Mystery Calling ve dvou vybraných společnostech a jejich zákaznickou podporu. Výzkum je následně vyhodnocen. Autor jednoznačně definoval cíl práce: „Cílem bakalářské práce je zhodnocení kvality nabízených služeb zákaznickou podporou pomocí metody Mystery Calling.“</p>	

Splnění zadání	splněno
<p>Předložená závěrečná práce splňuje zadání a stanovené cíle práce byly splněny na dostatečné úrovni. Závěrečnou práci považuji za celkově zdařilou.</p>	

Zvolený postup řešení	správný
<p>Autor zná dobře prostředí, v němž byla závěrečná práce implementována. Práce má logickou stavbu. Autor práci rozčlenil na teoretickou a aplikační část. V teoretické části se zabývá aktivním a pasivním telemarketingem, teoretickým vysvětlením Mystery Shoppingu, jeho historií, forem, výhod a nevýhod, jednotlivými fázemi a v neposlední řadě etickými aspekty této metody. V praktické části je popsána příprava, realizace a vyhodnocení Mystery Callingu ve dvou vybraných společnostech. Součástí praktické části je i doporučení na možná vylepšení zákaznické podpory.</p>	

Odborná úroveň	B - velmi dobře
<p>Metoda analýzy marketingového mixu vybrané společnosti je v souladu s cílem práce vhodná. Práce má logickou stavbu. Analýza je průměrně zdařilá, autor zná dobře prostředí marketingových výzkumů.</p>	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
<p>Formální úroveň práce je v souladu s požadavky na bakalářskou práci. Rozsah práce je odpovídající. Jazyková úroveň práce je standardní.</p>	

Výběr zdrojů, korektnost citací	C - dobře
<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 nadstandardní počet zdrojů (18). Práci lze vytknout nesprávnou citační korektností v rámci teoretické části práce, bibliografické citace jsou uvedeny, ale chybí citovaná strana.</p>	

Další komentáře a hodnocení
<p>Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a</p>

<p><i>funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.</i></p> <p>Vložte komentář (nepovinné hodnocení).</p>

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Práci lze dále vytknout, že autor dle mého názoru nedostatečně okomentoval výstupy své závěrečné práce v závěru práce.

Otázka k obhajobě: Ve své práci autor uvádí, že do budoucnosti je nutné dále zjišťovat názory a spokojenost zákazníků. Jaké způsoby by jste pro sledování Customer Way a jeho spokojenosti doporučil?

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

Datum: 14.6.2017

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph.D.