

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery calling ve vybraných společnostech
Jméno autora:	Josef Merva
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Vedoucí práce:	ing. Štěpánka Uličná, Ph.D.
Pracoviště vedoucího práce:	Oddělení manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Autor práce musel dlouhodobě provádět mystery calling a vyhodnocovat jednotlivé hovory dle vlastního vytvořeného standardu.	

Splnění zadání	splněno
<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>	
Zadání práce bylo splněno, struktura práce zcela odpovídá zadání.	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	B - velmi dobře
<i>Posuďte, zda byl student během řešení aktivní, zda dodržoval dohodnuté termíny, jestli své řešení průběžně konzultoval a zda byl na konzultace dostatečně připraven. Posuďte schopnost studenta samostatné tvůrčí práce.</i>	
Autor práce průběžně konzultoval řešení, na konzultaci byl velmi dobře připraven, v závěru však podcenil náročnost průzkumu.	

Odborná úroveň	B - velmi dobře
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Odporná úroveň odpovídá věku a zkušenostem studenta.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	C - dobře
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Jazyková stránka práce je na nižší úrovni. Práce obsahuje celou řadu překlepů, stylistických i hrubých chyb.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	C - dobře
<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>	
Autor využil dostupné zdroje v českém jazyce. Dodržel citační etiku, citace jsou úplné a v souladu s normami.	

Další komentáře a hodnocení	
<i>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.</i>	
Autor provedl mystery calling a velmi dobrým způsobem analyzoval výstupy. Sám nastavil kritéria a systém vyhodnocení hovorů, které není nikde publikováno a nemohl se se tak nijak inspirovat. Dokázal správně vystihnout důležité aspekty hovorů a doporučit společnostem konkrétní návrhy na změny.	

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Autor prokázal stanovil systém kritérií hodnocení telefonické komunikace call centra ve vybraných společnostech, výsledky správně analyzoval a dospěl k doporučujícím konkrétním závěrům.

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

Datum: 6.6.2017

Podpis:

