

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery Shopping v praxi
Jméno autora:	Nikola Žďárská
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení ekonomických studií
Oponent práce:	Ing. Libor Cupal
Pracoviště opONENTA práce:	MUVS, Oddělení manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Analýza metodou Mystery shopping, při níž bude hodnocena kvalita poskytovaných služeb, patří mezi náročnější oblasti zadání.	

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>	
Považuji za splněné. Autorka hodnotí kvalitu poskytovaných služeb ubytovacího zařízení velmi zajímavým postupem s využitím několika scénářů.	

Zvolený postup řešení	vynikající
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Vhodné metody k získání podkladů pro analýzu vzájemných vazeb.	

Odborná úroveň	A - výborně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Odpovídající využití znalostí získaných studiem i teoretickou přípravou této závěrečné práce. Dobrá práce s odborným textem. V praktické části v rámci šetření použila autorka efektivní spojení formy emailů a osobní návštěvy hodnoceného ubytovacího zařízení.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Přehledné a graficky čisté zpracování.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
<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>	
Kvalitní práce s nadstandardním počtem zdrojů včetně zahraničních, bezproblémová citace.	

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>	
Vložte komentář (nepovinné hodnocení).	

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Cílem této bakalářské práce je dle schváleného zadání provedení Mystery shoppingu v konkrétním podniku včetně přípravy celého procesu. V praktické části bylo provedení šetření s využitím Mystery Shopping ve vybraných studentských domech, které poskytují ubytování především zahraničním studentům. Na základě předem sestaveného hodnotícího archu autorka analyzovala kvalitu služeb, personál a pořádek na pracovišti. Přínosem bakalářské práce je návrh na zkvalitnění služeb a zvýšení odbornosti zaměstnanců.

Vlastní empirické šetření považuji za kvalitně provedené, použití dvou druhů metody Mystery shopping považuji za velmi vhodné. Autorka v závěru práce navrhuje praktická doporučení pro zlepšení kvality služeb, personálu a pořádku ubytovacích kapacit, ve kterých se zaměřila na služby, které nenabízí ani jedno z vybraných zařízení. Autorka se snažila navrhnout několik možností, jejichž realizace by byla do budoucna proveditelná. Pro komplexnost by bylo možné návrhy doplnit ještě o formální odhad/indikaci časové a finanční náročnosti/hlavních rizik spojených s realizací těchto navrhovaných opatření.

Vymezený cíl práce považuji za splněný.

Otázky k diskuzi:

Je třeba při Mystery shoppingu uskutečnit stejný počet hodnocení jako při dotazování mezi zákazníky?

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

Datum: 15.6.2017

Podpis: