

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 |
| Vedoucí práce: | PhDr. Lenka Mynaříková, Ph.D. |
| Pracoviště vedoucího práce: | OPPS/MÚVS |

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

| | |
|---|-------------------|
| Zadání | náročnější |
| <i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i> | |
| V bakalářské práci se studentka zabývá metodou marketingového výzkumu Mystery Shopping, pomocí níž hodnotí kvalitu poskytovaných služeb | |

| | |
|---|----------------|
| 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> | |
| V bakalářské práci jsou vysvětleny základní pojmy a související teorie stěžejní pro porozumění tématu, jako je strategický marketing, marketingový výzkum, Mystery Shopping, jeho druhy, fáze a specifické aspekty použití této metody. V praktické části je Mystery Shopping vykonávaný ve vybraných studentských domech, které poskytují ubytování především zahraničním studentům. Autorka práce porovnává ubytovací zařízení podle předem připraveného scénáře s využitím více typů metody Mystery Shopping a na základě analýzy kvality poskytovaných služeb, personálu a pořádku navrhuje opatření na zlepšení služeb. Zadání bylo splněno. | |

| | |
|---|--------------------|
| Aktivita a samostatnost při zpracování práce | A - výborně |
| <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 samostatně tvůrčí práce.</i> | |
| Studentka pracovala aktivně a samostatně, postup v práci pravidelně konzultovala, konzultace probíhaly podle dohodnutých termínů. | |

| | |
|---|--------------------|
| 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> | |
| Práce je psaná s využitím odpovídající terminologie, v textu jsou vhodně propojeny nastudované teoretické informace s jejich praktickou aplikací. Vhodné je propojení více druhů metody (e-mail, návštěva). | |

| | |
|---|--------------------|
| Formální a jazyková úroveň, rozsah práce | A - výborně |
| <i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i> | |
| Po formální a jazykové stránce práce odpovídá požadavkům. | |

| | |
|---|--------------------|
| 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> | |
| Veškeré informace v teoretické části jsou správně ocitovány, studentka využívá relevantní, aktuální zdroje v dostačujícím počtu. Práce byla zkontrolována v systému Theses. Nedošlo k žádnému porušení citační etiky. | |

Další komentáře a hodnocení

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.

Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení.

Bakalářská práce se věnuje tématu Mystery Shoppingu a jeho praktické aplikaci v rámci marketingového výzkumu v ubytovacích zařízeních. Studentka využila teoretický rámec nastudovaný při přípravě bakalářské práce k analýze kvality několika faktorů v těchto zařízeních, přičemž propojila dva druhy metody Mystery Shopping. V závěru navrhuje praktická doporučení pro zlepšení kvality služeb, personálu a pořádku ubytovacích kapacit.

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

Datum: 3.5.2017

Podpis: