

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	<b>Mystery Shopping v restauracích hotelů Prague Star</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Barbora Kuželová</b>
<b>Typ práce:</b>	bakalářská
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Oddělení manažerských studií
<b>Oponent práce:</b>	Ing. Eva Škorňová
<b>Pracoviště oponenta práce:</b>	Oddělení manažerských studií

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

<b>Zadání</b>	<b>náročnější</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Z hlediska náročnosti odpovídá typu vysokoškolské kvalifikační práce.	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno</b>
<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>	
<p>Cílem bakalářské práce byla analýza a vyhodnocení situace na pracovišti dvou hotelových restaurací prostřednictvím techniky mystery shopping a následné vyhodnocení slabých míst v daných restauracích a návrh na jejich odstranění.</p> <p>V teoretické části práce bakalářské práce popisuje autorka marketingový výzkum, její podstatu a technickou přípravu, dále se autorka zabývá důležitým tématem tj. etikou stravovacích služeb. V praktické části je popsán celý projekt realizace mystery shoppingu včetně vyhodnocení. Postup šetření byl vhodně zvolen, výstupy jsou podrobně rozebrány a komentovány, provedeno porovnání výzkumných předpokladů s výsledky šetření, komentovány a vyhodnoceny výstupy. Návrhy na opatření vycházejí z provedeného šetření, jsou zpracovány velmi kvalitně a odborně, v případě zájmu je může společnost využít. Bakalářská práce splňuje zadání.</p>	

<b>Zvolený postup řešení</b>	<b>správný</b>
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
<p>Zvolený postup autorky je správný. V teoretické části nejprve definovala potřebné pojmy a postupy, které pak použila v praktické části. Teoretická část je koncipovaná cíleně na problematiku marketingového výzkumu, jehož součástí je i technika mystery shoppingu, dále je zařazena část etika stravovacích služeb. V empirické části práce jsou podrobně představeny dvě restaurace hotelového komplexu fiktivně nazývané v bakalářské práci „Prague Star“, jsou popsány charakteristiky obou restaurací a podrobně popsána příprava na realizaci mystery shoppingu. Pro svůj výzkum v organizaci si zvolila za hlavní výzkumnou metodu dotazníkového šetření, kde jsou za jednotlivé sledované činnosti (např. příchod hosta a reakce personálu, servírování různých typů nápojů, monitorování potřeb klienta, vybavení restaurace atd.) přidělovány body u obou restaurací. Výsledky jsou sumarizovány a na závěr zpracována samostatná doporučení pro obě zařízení.</p>	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
<p>Teoretická i praktická část práce jsou kvalitně zpracovány, vychází z dostatečného počtu teoretických zdrojů, které autorka vhodně propojuje s výsledky dotazníkového šetření s ohledem na stanovený cíl práce. Prokázala schopnost koncepčního myšlení, ve své bakalářské práci využívá všech potřebných znalostí získaných studiem k problematice adaptace pracovníků.</p>	

**Formální a jazyková úroveň, rozsah práce**

**B - velmi dobře**

*Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.*

Jazyková úroveň práce je vyhovující. Jednotlivé části práce jsou logicky provázány, jsou přehledné, korespondují s nastavenými cíli práce a orientují se na klíčové informace. Pravděpodobně z důvodu technického jsou asi ve dvou případech přehozené stránky.

**Výběr zdrojů, korektnost citací**

**A - výborně**

*Vyjáďte 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.*

Literární přehled práce je po metodické a formální stránce řádně zpracován včetně citací a odkazů na použitou literaturu. Autorka prokázala schopnost pracovat s odbornou literaturou, s textem a čerpá z dostatečného počtu zdrojů, které se zabývají problematikou adaptace pracovníků. Převzaté prvky jsou odlišeny od vlastních výsledků a úvah, domnívám se, že nedošlo k porušení citační etiky. Bibliografické citace se jeví jako úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami. Seznam použité literatury je dobře sestaven, jsou použity i zahraniční zdroje. Seznam odpovídá požadovaným normám, stejně tak i použité citace a parafráze.

**Další komentáře a hodnocení**

*Vyjáďte 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, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE**

*Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uvedte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.*

Předložená bakalářská práce je přehledná, obsahuje hlavní hlediska nahlížení problému v teoretické části. Teoretická hlediska autorka dobře aplikuje v části praktické. Podává pěkné zmapování situace vzhledem k tématu praktické realizace mystery shoppingu. Práce obsahuje i využitelná doporučení.

Otázka:

Ve své práci uvádíte, že výzkum byl prováděn prostřednictvím marketingové agentury. Můžete tuto skutečnost komentovat a říci, co jsou Vaše návrhy a co je know-how agentury?

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

Datum: 6.6.2017

Podpis: