

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery Shopping-Marketingový výzkum v praxi
Jméno autora:	Šárka Samcová
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 na šesti vybraných pobočkách České pošty, patří mezi náročnější oblasti zadání.	

Splnění zadání	splněno s menšími výhradami
<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, ovšem s menšími výhradami k tomu, že je vhodné v komentáři/závěru práce k validitě výsledků poznamenat, a to i vzhledem ke specifikům zkoumaného subjektu, že je třeba šetření přiměřeně často opakovat nebo použít v rámci jednoho šetření více mystery shopperů, jelikož Mystery shopping produkuje skutečně kvalitní data, jen pokud je skupina mystery shopperů reprezentativním vzorkem zákaznické populace.	
Z pochopitelných důvodů byl v rámci bakalářské práce rozsah zkoumání omezen na jednu návštěvu a jednoho mystery shoppera (autorku), tyto skutečnosti a následný možný vliv na výsledky je však vhodné poznamenat do celkového vyhodnocení. I když, jak zmiňují ve svých komentářích k této metodě Irena Wagnerová a Eva Baarová, není, stejně jako v jiných oblastech, větší množství hodnotitelů/hodnocení zárukou vyšší kvality. Je proto lépe využít menší skupinu řádně proškolených mystery shopperů, a mít tak k dispozici reliabilní nástroj hodnocení.	

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

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>	
Odpovídající využití znalostí získaných studiem i teoretickou přípravou této závěrečné práce. Dobrá práce s odborným textem	

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, bezproblémová citace.

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, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Cílem této bakalářské práce je dle schváleného zadání zjištění kvality poskytovaných služeb, zjištění odbornosti a vystupování zaměstnanců společnosti s využitím metody Mystery shoppingu. Přínosem bude návrh na zkvalitnění služeb a zvýšení odbornosti zaměstnanců.

Vlastní empirické šetření považuji za kvalitně provedené.

Vymezený cíl práce považuji za splněný s výše uvedenou poznámkou.

Otázky k diskuzi:

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

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

Datum: 9.6.2017

Podpis: