

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	<b>Mystery Shopping-Marketingový výzkum v praxi</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Šárka Samcová</b>
<b>Typ práce:</b>	bakalářská
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Oddělení ekonomických studií
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Lenka Mynaříková, Ph.D.
<b>Pracoviště vedoucího práce:</b>	OPPS/MÚVS

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

<b>Zadání</b>	<b>náročnější</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
V bakalářské práci se studentka zabývá metodou marketingového výzkumu Mystery Shopping, pomocí níž hodnotí kvalitu poskytovaných služeb na šesti vybraných pobočkách České pošty. Zaměřuje se na hodnocení nabízených služeb a pracovníků jednotlivých poboček a jejich následného porovnání.	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno s menšími výhradami</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>	
V bakalářské práci jsou vysvětleny základní pojmy a související teorie stěžejní pro porozumění tématu, jako je marketingový výzkum, postup a principy Mystery Shoppingu, etické aspekty výzkumu apod. V praktické části jsou tyto poznatky aplikovány v rámci empirického šetření na pobočkách České pošty, pobočky jsou zhodnoceny podle stanovených kritérií a studentka navrhuje opatření pro zlepšení kritických oblastí poskytovaných služeb. Jedním z důležitých kroků Mystery Shoppingu, který zajišťuje validitu, je hodnocení alespoň dvěma zaškolenými osobami, v tomto výzkumu byly pobočky hodnoceny pouze jednou osobou (autorkou), otázkou je tedy platnost výstupů. Díky tomu například odpověď na první výzkumnou otázku ohledně faktorů přispívajících ke spokojenosti zákazníků lze brát jako zcela předběžné zjištění, které by mohlo být podkladem pro další šetření, ale nelze mu přikládat skutečnou váhu. Zadání bylo tedy splněno s určitými výhradami.	

<b>Aktivita a samostatnost při zpracování práce</b>	<b>A - výborně</b>
<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.	

<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>	
Práce je psaná s využitím odpovídající terminologie, v textu jsou vhodně propojeny nastudované teoretické informace s jejich praktickou aplikací. Šetření by však vzhledem k metodice Mystery Shoppingu pro zajištění skutečně relevantních výstupů mělo být alespoň jednou opakováno.	

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

<b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>	<b>A - výborně</b>
--	--------------------

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.

Veškeré informace v teoretické části jsou správně ocitovány, studentka využívá relevantní, aktuální zdroje v dostačujícím počtu. Práce byla zkontrolována na plagiát v systému Theses. Nedochozí 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 Shopping* a jeho praktické aplikaci v rámci marketingového výzkumu na pobočkách České pošty. Teoretické vymezení problematiky autorka rozvinula do empirického šetření, které prokazuje porozumění metodě a dovednosti prakticky ji aplikovat, s určitými výhradami k platnosti zjištění při provedení pouze jednorázových šetření.

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

Datum: 29.4.2017

Podpis: