

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Hodnocení kvality poskytovaných služeb vybraných bank pomocí metody Mystery Shopping
Jméno autora:	Veronika Černá
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Oponent práce:	PhDr. Blanka Jirkovská, Ph.D.
Pracoviště oponenta práce:	Oddělení pedagogických a psychologických studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadání považuji za náročnější, studentka provedla celkem osm návštěv typu Mystery Shopping a sama si pečlivě zpracovávala veškeré údaje.	

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>	
Zadání autorka splnila podle postupu, který si zvolila.	

Zvolený postup řešení	nesprávný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Zvolený postup řešení považuji za nepřilíš šťastně zvolený, jelikož autorka srovnává dvě nesourodé věci. Na jedné straně pečlivě zkoumá čtyři velké banky působící v ČR, čtyři pobočky v Praze a 4 v Hradci Králové, posléze si ovšem vybírá pouze jednu ze zkoumaných bank, u které chce navrhnout zlepšení na základě zjištění jak z této banky, tak z bank ostatních. Nicméně tento způsob srovnání je z mého pohledu neobjektivní a nesprávně konstruovaný. Mnohé věci, které fungují na jedné konkrétní pobočce, nemusí být funkční jinde z mnoha důvodů.	

Odborná úroveň	C - dobře
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Teoretická část práce je zpracována systematicky, ovšem v jednotlivých kapitolách dochází k častému opakování několika málo literárních zdrojů.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
V textu se vyskytují občasné gramatické a stylistické chyby. Po formální a grafické stránce je však práce mimořádně pěkná, oceňuji zejména elegantní grafické zpracování tabulek. V některých pasážích praktické části je popis zdouhavý, celkový rozsah práce je přílišný. Rozumným zkrácením v praktické části by se práce stala čtenářsky atraktivnější.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	B - velmi dobře
<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>	

Studentka pracuje s průměrným množstvím zdrojů, mohla však využít více zdrojů v jednotlivých kapitolách teoretické části, kde se v odstavcích často opakují stejní citování autoři. Cituje korektně. Míra podobnosti s jinými zdroji je dle Theses je 2 %.

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

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

Tato bakalářská práce zpracovává atraktivní téma techniky Mystery shopping provedené v pobočkách čtyř bank působících v České republice. Teoretická část práce je zpracována pěkně, ale mohlo být citováno více zdrojů. V praktické části postrádám stanovení výzkumných cílů a otázek předřazené popisu zkoumaných organizací. Popis techniky Mystery Shopping a přípravy autorky k jeho provedení je naopak velice pečlivý, stejně jako jeho realizace.

Za nešťastný považuji zvolený postup metodologického řešení jinak pěkného výzkumu. Kvůli tomu je vyznění praktické části nedostatečně vytěžené vzhledem k množství poznatků, které autorka v roli pozorovatelky vysledovala.

K obhajobě navrhuji několik dotazů:

1. Poskytla jste/ poskytnete doporučení, která v práci navrhujete, daným pobočkám?
2. Na str. 40 píšete: „*Důvodem rozvržení návštěv v této podobě je, aby výsledky hodnocení měly vysokou míru objektivitu a mohly být následně mezi sebou efektivně porovnány.*“ Jak může skutečnost, že pobočky navštívíte ve stejný pracovní den, souviset s objektivitou Vašeho pozorování? Jaké jiné nástroje mohou přispět k vyšší objektivitě techniky Mystery Shopping?

Vzhledem k chybně stanoveným výzkumným cílům, které pro BP považuji za zásadní, hodnotím předloženou závěrečnou práci klasifikačním stupněm **C - dobře**.

Datum: 24.5.2018

Podpis: