

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Marketingový výzkum metodou Mystery Shopping
Jméno autora:	Lucie Nguyenová
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Oponent práce:	Ing. Libor Cupal
Pracoviště oponenta práce:	MÚVS, Oddělení manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadání marketingovému výzkumu úrovně zákaznického servisu prostřednictvím metody mystery shopping patří mezi oblasti průměrně náročné, ale pro praxi velmi dobře využitelné.	

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>	
Považuji za splněné. Přehledná teoretická část i praktická část s celkově vhodnou přípravou zaměřená na provedení konkrétního mystery shoppingu v minigolfových provozovnách s cílem následně analyzovat a vyhodnotit získané výsledky, které posloužily pro souhrnné doporučení pro zlepšení a návrhy dalších možných řešení zjištěných nedostatků.	

Zvolený postup řešení	vynikající
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Vhodný a velmi dobře strukturovaný postup řešení.	

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>	
Autorka předkládá přehlednou teoretickou část, která je vhodně propojena s celou praktickou částí. Příprava a současné vlastní provedení šetření, detailní analýza zjištěných dat včetně jejich grafické prezentace a návrhy na doporučení jsou dobře využitelné pro praxi.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální a jazyková úroveň práce je odpovídající, pouze s drobnými gramatickými chybami.	

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>	
Bibliografické citace jsou v souladu s citačními zvyklostmi. Autorka využila pro dané téma poměrně velké množství zdrojů.	

Další komentáře a hodnocení
<i>Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.</i>
Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Autorka se bakalářské práci zabývá hodnocením služeb v minigolfových provozovnách pomocí metody mystery shopping. V teoretické části vhodně řadí teoretické poznatky, v praktické části s cílenou přípravou zaměřenou na provedení konkrétního mystery shoppingu realizovala šetření ve třech minigolfových provozovnách. V práci dobře analyzované a prezentované výsledky posloužily pro vyhotovení doporučení pro zlepšení a návrhů možných řešení nedostatků. Závěry jsou prakticky využitelné.

Otázky k obhajobě:

- 1) Doporučujete v rámci adaptace nových zaměstnanců použít k zaškolení studijní materiály/příručky, podle kterých by komunikovali (osobně, telefonicky, emailem) se zákazníky. Nebylo by ovšem vhodnější je současně zařadit do stejného programu školení, které navrhujete pro stávající zaměstnance, tedy v oblastech v oblasti komunikace se zákazníky a nabízení doplňkových služeb?

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

Datum: 1.6.2018

Podpis: