

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery Shopping
Jméno autora:	Lucie Šilhanová
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Oponent práce:	PhDr. Lenka Mynaříková, Ph.D.
Pracoviště oponenta práce:	Oddělení pedagogických a psychologických studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Bakalářská práce se zabývá Mystery Shoppingem jako jednou z metod marketingového výzkumu, využitelnou pro hodnocení zaměstnanců. Mystery Shopping je využit ke zjištění kvality poskytovaných služeb. Zadání lze označit za průměrně náročné.	

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>	
Cílem výzkumu v rámci bakalářské práce bylo zhodnotit kvalitu služeb poskytovaných ZP Alfa. Pomocí Mystery Shoppingu autorka zjišťuje, zda zaměstnanci ZP Alfa dodržují předepsané zásady chování ke klientům a zda svým klientům nabízí všechny služby, které by pro klienta v dané situaci byly přínosem. Popsán je celý proces návrhu a realizace Mystery Shoppingu včetně výstupů zahrnujících návrhy na zlepšení přístupu zaměstnanců ke klientům.	

Zvolený postup řešení	správný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Zvolený postup je správný a umožňuje naplnění stanoveného cíle.	

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>	
Odborná úroveň práce je v pořádku, teoretický rámec je adekvátně využitý pro výzkumné šetření, analýzu zjištěných dat a návrhy na doporučení.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Struktura práce není zcela přehledná, kapitoly nezačínají na nových stranách, text není členěný. Kromě několika gramatických nedostatků je práce v pořádku. Rozsahem naplňuje požadavky.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	B - velmi dobře
<i>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.</i>	
V textu je místy citováno různým stylem. Zvolené zdroje jsou adekvátní, ale bylo by vhodné pracovat s více zdroji, některé kapitoly vycházejí z jedné dvou knih a chybí důkladnější komparace. Práce byla zkontrolována v systému Theses.	

Další komentáře a hodnocení
<i>Vyjáďte se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a</i>

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.

Bakalářská práce popisuje využití Mystery Shoppingu jako metody marketingového výzkumu a zaměřuje se na proces návrhu a realizace této metody v ZP Alfa. Mystery Shopping je v rámci výzkumu využit adekvátním způsobem a umožňuje naplnění cíle, zodpovězení výzkumných otázek a návrh realizovatelných doporučení.

Otázka k obhajobě: Dostala autorka zpětnou vazbu od ZP Alfa k provedenímu šetření a k vlastním návrhům na zlepšení přístupu ke klientům?

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

Datum: 1.6.2018

Podpis: