

**I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

<b>Název práce:</b>	<b>Mystery Shopping v podniku Muziker</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Alena Štantejská</b>
<b>Typ práce:</b>	bakalářská
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Oddělení manažerských studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Ing. Libor Cupal
<b>Pracoviště vedoucího práce:</b>	MÚVS, Oddělení manažerských studií

**II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ**

<b>Zadání</b>	<b>průměrně náročné</b>
<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.	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno</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>	
Považuji za splněné. Přehledná teoretická část i praktická část s popisem přípravy a vlastním provedením šetření. V rámci výzkumných otázek může však být obtížnější dosáhnout jednoznačné odpovědi.	

<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 samostatné tvůrčí práce.</i>	
Autorka byl aktivní a samostatná při zpracování práce. Frekvence konzultací byla ovšem nižší.	

<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>	
Autorka předkládá přehlednou teoretickou část, která je vhodně propojena s celou praktickou částí. Místy je vhodné doporučit změny v řazení textu. Příprava a současně vlastní provedením šetření je využitelné pro praxi.	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální a jazyková úroveň je v pořádku, v rámci interpunkce nebo stylistiky jsou v práci drobné nedostatky.	

<b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<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. Dobrý výběr z dostupných zdrojů, ovšem kromě úvodních částí práce.	

<b>Další komentáře a hodnocení</b>	
<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 A NÁVRH KLASIFIKACE

*Autorka ve své bakalářské práci představila přínos Mystery shoppingu jako metody marketingového výzkumu, který je využitelný v rámci hodnocení zaměstnanců a způsoby tvorby tohoto výzkumu. Autorka provedla šetření v obchodní síti hudebních nástrojů zkoumané společnosti Muziker a pomocí této metody analyzovala úroveň zákaznického servisu. Na základě zjištění navrhla praktická doporučení pro zlepšení komunikace se zákazníky a kvality nabízených služeb.*

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

Datum: 1.6.2018

Podpis: