

**I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

Název práce:	Marketingový výzkum – Mystery shopping
Jméno autora:	Karolína Vaňková
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Oponent práce:	Mgr. Elizabeth Franková
Pracoviště oponenta práce:	NMS Market Research, s.r.o.

**II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ**

<b>Zadání</b>	<b>lehčí</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Autorka si pro svoji práci zvolila aktuální téma z marketingového výzkumu. Metoda mystery shopping proniká do mnoha oblastí českého prostředí. Při realizaci této metody nevycházela z široké škály odborné zahraniční literatury.	

<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>	
Zadání Autorka splnila. Práce nepřináší žádnou přidanou hodnotu. Autorka se v první části své práce věnuje teoretickému ukotvení tématu. V celkovém obsahu práce postrádám hlubší zaměření na samotnou metodu mystery shoppingu, která by přinesla odbornější pohled. Pozitivně hodnotím krátký vhled do historie marketingového výzkumu. Autorka si pro svůj výzkum zvolila tři provozovny, což pro rozsah práce považuji za dostatečný vzorek. Více se mohla zaměřit na podrobnější zmapování kroků, které v rámci metody sama využila. Dále by práci by přispělo, kdyby autorka blíže specifikovala jednotlivé provozovny.	

<b>Zvolený postup řešení</b>	<b>správný</b>
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Autorka si správně zvolila, pro uchopení tématu, kvalitativní výzkum. Práci by kvalitativně zhodnotilo, kdyby se návštěvy provozoven uskutečnila v předem určeném časovém snímku. Pro zachování validity výzkumu bych doporučila dvě návštěvy každé provozovny.	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>C - dobře</b>
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Pozitivně hodnotím, že autorka ve své práci využívá odbornou literaturu a své odborné zkušenosti. V teoretické části by bylo vhodné, kdyby autorka věnovala větší pozornost metodám marketingového výzkumu. Samotné metodě mystery se autorka v závěrečné práci věnuje jen na povrchu, postrádám hlubší rozpracování. Závěrečná práce je odborným text, přesto by bylo vhodné, kdyby autorka použité odborné zkratky vysvětlila a pro přehlednost využívala v textu jednotně.	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>C - dobře</b>
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Autorka jazykovou část práce zpracovala pečlivě, využívá spisovné češtiny bez pravopisných chyb. Stylistika textu má rezervy.	

**Výběr zdrojů, korektnost citací**

**B - velmi dobře**

*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.*

Autorka ve své závěrečné práci řádně cituje použité zdroje v souladu s citačními zvyklostmi a normami. V tomto ohledu nelze práci nic vytknout. V textu je řádně odlišeno, kde jsou výsledky a úvahy autorky. Přivítala bych více cizojazyčné odborné literatury, která se tématu ve větší míře věnuje. Zejména postrádám odbornou literaturu vydanou po roce 2012, neboť se metoda mystery shoppingu dynamicky vyvíjí.

**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.*

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

Celkově lze shrnout, že autorka práce Karolína Vaňková si zvolila pro svoji závěrečnou práci aktuální téma. Pozitivně hodnotím, že se v závěrečné práci autorky odráží odborné vědomosti získané studiem. Práce má průměrné teoretické ukotvení a postrádá podrobnější praktické rozpracování metody mystery shoppingu.

1) Jaká kritéria vedla k výběru typu mystery shoppingu?

2) Závěrečná doporučení z výzkumu jsou zaměřena na provozovatele či majitele provozovny, jak jsou cíleny na spotřebitele?

Datum: 30.5.2018

Podpis:



**NMS** MARKET RESEARCH  
NMS Market Research s.r.o.  
U Nikolajky 13, 150 00 Praha 5  
TEL (+420) 222 351 611  
IC 20740910 OIC 0233743315