

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery Shopping
Jméno autora:	Natálie Simeonovová
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 zaměřuje na hodnocení služeb pomocí metody mystery shopping. Zadání i provedení lze hodnotit jako průměrně náročné.	

Splnění zadání	splněno s většími výhradami
<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>	
V teoretické části autorka popisuje obecně marketingový výzkum a dále se věnuje konkrétně metodě mystery shopping. V praktické části autorka popisuje realizaci marketingového výzkumu pomocí zmíněné metody v několika pobočkách vybrané společnosti. V praktické části zcela chybí výzkumné otázky. Otázkou je také objektivita závěrečného hodnocení, kdy v autorka uvádí u jedné pobočky, že „Pracovník se zmožil pouze na úsměv“, zatímco u druhé „Znuděný úsměv se dá omluvit“. Doporučení zahrnují tři velmi stručné návrhy. Vzhledem k velmi hraničnímu rozsahu práce se autorka mohla doporučením rozhodně více věnovat a detailněji rozebrat informace získané z provedeného šetření.	

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	E - dostatečně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Řada kapitol je sepsána téměř celá z jediného odborného zdroje (převážně R. Kozel), část o mystery shoppingu čerpaná pouze z www stránek ipsos a simar. Autorka s literaturou nepracuje, pouze přepisuje informace z knih.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	E - dostatečně
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Číslován závěr a seznamy, které se běžně nečíslují. Mystery shopping autorka píše v různých částech práce různým způsobem (Mysteryshopping/Mystery Shopping/Mystery shopping/...). V textu chybí místy čárky ve větách, nejsou oddělena slova (např. v úvodu – snahapomoci, v kap.1.4 – Metodudotazovánímůžemerozdělit a řada dalších), slova nejsou skloňována v souladu s pravidly českého jazyka. Rozsah práce je hraniční.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	E - dostatečně
<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>	

U přímých citací zcela chybí uvedení strany, ze které autorka čerpala. Text je zpracován za použití pouze 9 knih. Práce byla zkontrolována v systému Theses.

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.

Bakalářská práce představuje využití metody mystery shoppingu při hodnocení služeb poskytovaných konkrétní společností. V praktické části je realizována metoda a jsou představeny výsledky hodnocení 3 poboček. Autorka v práci čerpá z minimálního počtu odborných zdrojů, které pouze přepisuje, chybí doklad schopnosti práce s odbornými zdroji. V textu je řada formálních a jazykových chyb. Rozsah práce je hraniční.

Otázka k obhajobě: Autorka u metody pozorování uvádí, že „Pokud si můžeme vybrat, je vždy lepší varianta pozorování bez vědomí pozorovaného.“ Jsou zde nějaká rizika této varianty?

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **E - dostatečně**.

Datum: 7.5.2018

Podpis: