

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery Shopping
Jméno autora:	Gilyana Saranova
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>	
Téma a cíl práce, tj. seznámení s marketingovou metodou mystery shopping, která je nedílnou součástí marketingového výzkumu firem a následně její praktické využití v marketingovém prostředí, patří mezi poměrně časté téma a obecně je považováno 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>	
Stanovené cíle této bakalářské práce byly splněny. Pomocí metody mystery shopping byla hodnocena úroveň a kvalita zákaznického servisu z pohledu zákazníků zkoumaných prodejen dané společnosti. Postup výzkumu zahrnoval fiktivní nákup, při kterém fiktivní zákazník navštívil prodejnu a pomocí předem připravených otázek, požadavků a postupů (na základě interních požadavků firmy) byl zkoumán servis a chování zaměstnanců prodeje v prodejních luxusního zboží. Hodnocení prodejen bylo průběžně doplněno komentářem ke zjištěným nedostatkům vybraných poboček/prodejen dané společnosti. Závěrečná část práce zahrnuje celkové vyhodnocení provedeného mystery shoppingu v jednotlivých prodejních pro následnou prezentaci výsledků, resp. návrh kroků na odstranění zjištěných nedostatků pro zlepšení vybraných poboček společnosti a celkové závěrečné doporučení.	

Zvolený postup řešení	správný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Postup pro přípravu a provedení mystery shoppingu považuji za přiměřený a správný. Výhodou pravděpodobně také byla možnost využití podkladů a již vyzkoušených přístupů zkoumané firmy, pro kterou je dle mého předpokladu mystery shopping jednou ze standardních metod kontroly kvality služeb s cílem udržení jejich vysokého standardu.	

Odborná úroveň	C - dobře
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Teoretická část je dostatečným podkladem pro praktickou, výzkumnou část, ale současně zůstává na obvyklé a běžné úrovni závěrečných prací s tímto tématem. Logika postupu napříč celou prací je správná. Podstatnou výhodou při přípravě mystery shopping story a přípravě podkladů k dotazování jistě byla předchozí znalost prostředí zkoumané firmy. V praktické části nebylo zpočátku dostatečně zřejmé, kolik poboček/prodejen bude vlastně zkoumáno. Úvodem kapitoly 3.2 je uvedeno „Cílem výzkumu je zjistit úroveň poskytovaného servisu a služeb ve dvou prodejních společnostech LBM s.r.o.“, ovšem ihned následuje popis tří prodejen, které budou zkoumány. Zmínka o dvou prodejních se ještě někde v textu opakuje. Grafy výsledků průzkumu jsou někdy omezeny 100% dosažené kvality, někde 120% nebo 150%. Toho je využito až v grafu č. 5 při srovnání s konkurencí. Zřetelnosti, transparentnosti a porovnatelnosti výsledků by prospělo, pokud by byly uvedeny body/hodnocení přidělené hodnotitelem v jednotlivých prodejních dle hodnotícího dotazníku uvedeného v příloze, tj. strukturovaně, případně s umístěním do přílohy. Nutno poznamenat, že komentáře s popisem prostředí prodejny, kvality služeb prodejců a celkového dojmu jsou na velmi dobré úrovni, které jsou dobře využitelné pro zkoumanou firmu.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce

D - uspokojivě

Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.

Jazyková úroveň práce trpí gramatickými chybami a chybami ve stylistice, chybami v interpunkci, překlepy apod.

Neprovedená jazyková korektura poměrně snižuje celkovou kvalitu práce.

Výběr zdrojů, korektnost citací

C - 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.

Teoretická část ukazuje na kvalitní práci s odbornými zdroji a celkovou citační korektnost. Odborné zdroje by ovšem bylo možno ještě doplnit o další aktuálnější tituly. Seznam literatury v závěru práce vykazuje chyby.

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.

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.

Otázky k obhajobě:

- 1) Doporučujete, aby top management společnosti pečlivě prováděl přijímací pohovory nových zaměstnanců a byli nabíráni jen ti uchazeči, kteří jsou dostatečně kvalifikováni na danou pozici. Prosím, můžete vysvětlit, co je myšleno potřebnou dostatečnou kvalifikací? Předpokládám, že v dalších standardech a postupech prodeje luxusního zboží, resp. měkkých dovednostech komunikace se zákazníky jsou prodejci ještě průběžně doškolení.
- 2) Považujete zvýšení počtu prodejců ve sledované prodejně v Pařížské ulici za podstatné pro zvýšení počtu prodejů. Jak pro porovnání danou situaci řeší hodnocená konkurenční prodejna? Považujete stále za podstatné v prodejně P1 (Pařížská) další zlepšování prodejních schopností jejích prodejců, které by jistě přispělo ke zvýšení počtu prodejů?

Z důvodu nedostatečného splnění zadání předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

Datum: 26.8.2018

Podpis: