

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	<b>Využití metody Mystery Shopping v průmyslovém podniku</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Lucie Jelínková</b>
<b>Typ práce:</b>	bakalářská
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Oddělení manažerských studií
<b>Oponent práce:</b>	PhDr. Lenka Emrová
<b>Pracoviště oponenta práce:</b>	Oddělení pedagogických psychologických studií

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

<b>Zadání</b>	<b>náročnější</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Cílem bakalářské práce bylo zhodnotit kvalitu poskytovaných služeb zákazníkům ve vybraném průmyslovém podniku a na základě výsledků výzkumu stanovit doporučení a návrhy pro zlepšení.	

<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>	
Zadání bylo splněno.	

<b>Zvolený postup řešení</b>	<b>správný</b>
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Autorka zvolila metodu Mystery Shopping pro posouzení kvality poskytovaných služeb ve třech provozovnách. Z práce nevyplývá, zda si autorka vytvářela vlastní scénář pro MS a vlastní hodnotící list nebo použila ten, který používá společnost.	

<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>	
Autorka se v teoretické části zabývá marketingovým výzkumem, uvádí jeho metody, techniky, možnosti organizace výzkumu a jeho etické aspekty. Následně věnuje pozornost metodě Mystery Shopping. Toto zpracování považuji za ucelený a dostatečný podklad pro zpracování praktické části práce. Autorka vhodně srovnává pohledy různých autorů na danou problematiku. Teoretická část je velmi kvalitně zpracovaná. Praktická část práce obsahuje cíl, z něho vycházejí konkrétní VO. Metoda práce je zvolena adekvátně. Matoucí je první výzkumná otázka, která je zaměřena na posouzení faktorů, které mají vliv na spokojenost zákazníků se službami, v tomto případě nepovažuji použití metody mystery shopping za adekvátní metodu pro zodpovězení této otázky. Další otázky odpovídají cíli a bakalandka prostřednictvím nich zjišťuje úroveň kvality poskytovaných služeb. Z práce nevyplývá, zda si autorka vytvářela vlastní scénář pro MS a vlastní hodnotící list nebo použila ten, který používá společnost. V případě prvním, bych viděla nižší přidanou hodnotu práce bakalandky. Její přínos by v tomto případě byl v provedení MS (celkem 6 návštěv) a analýza a vyhodnocení dat. Zpracování dat je přehledné pomocí tabulek a grafů.	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>A - výborně</b>
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální a jazykovou část považuji za odpovídající, práce je přehledná, rozsah odpovídá nárokům bakalářské práce.	

<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</i>	

*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 shromáždila a využila relevantní zdroje. Literární zdroje se doporučuje nečíslovat. Citace a parafráze jsou použity jednotně dle Harvardského stylu, v soupisu literatury se doporučuje uvádět rok vydání za autorem.

#### **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**

Studentka prokázala dovednost pracovat s odbornou literaturou, vybrat podstatné informace, vzájemně je propojit. Teoretická část práce je velmi kvalitně zpracovaná. V praktické části jsou již výše zmíněné nedostatky. Téma považuji za aktuální a prakticky využitelné.

Vysvětlete volbu první výzkumné otázky? Jaká metoda by dokázala odpovědět na tuto otázku?

Kdo je autorem scénáře a záznamového listu Mystery Shoppingu?

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

Datum: 24.5.2018

Podpis: