

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery shopping v pobočkách Allianz pojišťovny, a.s.
Jméno autora:	Eliška Kosinová
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Vedoucí práce:	PhDr. Lenka Emrová
Pracoviště vedoucího práce:	Oddělení pedagogických a psychologických studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Průzkum metodou Mystery Shopping považuji za náročnější, jak na přípravu, tak na vyhodnocení dat.	

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>	
Cílem práce bylo posoudit kvalitu nabízených služeb a vedení obchodního jednání u 5 obchodních zástupců v jednotlivých pobočkách Allianz pojišťovny, a.s. a navrzení doporučení pro zlepšení kvality služeb a obchodního jednání. Zadání bylo splněno.	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	A - výborně
<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 samostatně tvůrčí práce.</i>	
Bakalandka pracovala samostatně, řádně využívala konzultací a připomínky zpracovávala do své práce.	

Odborná úroveň	A - výborně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Bakalandka využila znalostí získaných studiem a v teoretické části své práce komplexně a z více zdrojů zpracovala problematiku marketingového výzkumu, především mystery shoppingu, zároveň se podrobně věnovala procesu obchodního jednání, který pak následně v praktické části analyzovala. Jednotlivé kapitoly jsou dobře propojeny, praktická část vychází z podrobné analýzy v teoretické části, obě části jsou dobře propojeny. V praktické části své práce si správně stanovila cíl i výzkumné otázky, zvolila vhodné metody pro jejich zodpovězení. Data jsou kvalitně analyzována, i interpretována. Obě části (teoretická i praktická) jsou vhodně propojeny. Bakalandka provedla detailní analýzu a zpracovala přehledné grafické znázornění a navrhla doporučení pro jednotlivé provozovny, čímž je velmi vhodně naplněn praktický přínos práce pro firmu.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
<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, ucelenost práce ruší pouze nejednotnost v užívání formy psaní (občasné použití ich-formy není vhodné pro vědecký styl, nejednotný čas, ve kterém je práce psána).	

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
<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>	

Autorka pracovala s dostatečným počtem zdrojů, odkazy a bibliografické citace jsou v souladu s citační normou.

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 A NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení.

Studentka prokázala dovednost pracovat s odbornou literaturou, vybrat podstatné informace, vzájemně je propojit. Stanovit si cíle v souladu s teoretickými východisky, zvolit vhodnou metodu šetření a vhodně interpretovat výsledky a učinit závěry. Téma považuji za aktuální a prakticky využitelné, s velkým přínosem pro zkoumanou společnost.

Práce byla zkontrolována v systému Theses na plagiáty s výsledkem podobnosti 1 %.

Konzultovala jste výsledky své práce se společností?

Jaká byla jejich reakce?

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **A - výborně**.

Datum: 11.5.2019

Podpis: