

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	<b>Mystery Shopping in the Branches of Allianz Insurance Company GmbH</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Eliška Kosinová</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>	Ing. Eva Škorňová
<b>Pracoviště oponenta práce:</b>	Oddělení manažerských studií

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

<b>Zadání</b>	<b>náročnější</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Z hlediska náročnosti zadání odpovídá práce s tématem Mystery Shopping in the Branches of Allianz Insurance Company GmbH požadavkům kladeným na bakalářské práce.	

<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 práce bylo splněno, zvolené postupy odpovídají potřebám naplnění cíle práce, kterým bylo analyzovat způsob nabízení služeb v pojištění a zhodnotit vystoupení obchodních zástupců poboček Allianz. Na základě vlastního šetření metodou Mystery shoppingu zjistit, zda způsob vystupování obchodních zástupců a nabízení služeb odpovídá požadavkům společnosti. Na základě pěti realizovaných návštěv v pražských pobočkách společnosti Allianz pojišťovna, a.s. a jejich vyhodnocení pak bakalářka vypracovala podrobná doporučení pro jednotlivé sledované pobočky využitelná pro zkvalitnění služeb. Bakalářská práce zadání ve stanoveném rozsahu splňuje.	

<b>Zvolený postup řešení</b>	<b>správný</b>
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Studentka zvolila postup odpovídající potřebám cíle práce. V teoretické části práce definovala základní pojmy z oblasti marketingového výzkumu tj. definování metody Mystery shoppingu, popisu realizace Mystery shoppingu, dále se věnovala procesu obchodního jednání a způsobům komunikace v rámci obchodního jednání. V praktické části studentka představila společnost Allianz pojišťovnu, a.s., definovala výzkumné otázky, ze kterých vycházela při zpracování metodiky Mystery shoppingu, vypracovala scénář návštěv a záznamový arch návštěv ve vybraných provozovnách v Praze. Výstupy vyhodnocení marketingového výzkumu je názorně zpracováno formou grafů, které jsou doplněny podrobnějším popisem. Ke každé výzkumné otázce je podrobně zpracován výstup a vyhodnocení. Obdobně jsou vypracována i doporučení pro jednotlivé pobočky. Práce obsahuje zpracované výstupy a konkrétní praktická doporučení pro společnost Allianz pojišťovna, a.s.	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>A - výborně</b>
<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 zpracována dobře, vychází z dostatečného počtu teoretických zdrojů, které vhodně propojuje s ohledem na stanovený cíl práce. V praktické části autorka prokázala schopnost aplikace získaných teoretických poznatků do praxe, využívá všech potřebných znalostí získaných studiem k problematice motivace a péče o pracovníky. Teoretická i praktická část jsou dostatečně provázány. Provedené šetření je koncipováno a vyhodnoceno dobře. Výstupy k jednotlivým výzkumným otázkám jsou graficky zpracovány a doplněny komentářem k upřesnění výsledků.	

**Formální a jazyková úroveň, rozsah práce**

**A - výborně**

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

Bakalářská práce je zpracována dobře, studentka používá odborný styl. Jednotlivé části práce jsou logicky strukturovány a provázány, struktura práce je přehledná a koresponduje s cíli práce, orientuje se na klíčové informace.

**Výběr zdrojů, korektnost citací**

**A - výborně**

*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.*

Literární přehled práce je po metodické a formální stránce řádně zpracován včetně citací a odkazů na použitou literaturu. Autorka prokázala schopnost pracovat s odbornou literaturou, s textem a čerpá z dostatečného počtu zdrojů. Seznam použité literatury je dobře sestaven, odpovídá požadovaným normám, stejně tak i použité citace a parafráze.

**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 plně prokázala, že je schopna tvůrčí práce, text dostatečně naplňuje požadavky kladené na bakalářskou práci. Kladně hodnotím individuálně vypracovaný scénář a záznamový arch realizovaného Mystery shoppingu, podrobný popis výstupů a shrnutí výsledků a doporučení pro jednotlivé sledované pobočky.

Otázka:

Představila jste výsledky šetření společnosti Allinz pojišťovna, a.s.?  
Bude mít zájem využít Vaše doporučení v praxi?

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

Datum: 6.6.2019

Podpis: