

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	<b>Využití metody Mystery Shopping ve vybrané společnosti</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Kateřina Kratochvílová</b>
<b>Typ práce:</b>	bakalářská
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Oddělení manažerských studií
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Lenka Emrová
<b>Pracoviště vedoucího práce:</b>	Oddělení pedagogických a psychologických studií

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

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

<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>	
Cílem práce bylo posoudit kvalitu nabízených služeb ve třech prodejnách vybrané organizace, která působí v automobilovém průmyslu. Dalším cílem bylo navrhnout doporučení pro zkvalitnění služeb jednotlivých prodejen. Zadání bylo splněno.	

<b>Aktivita a samostatnost při zpracování práce</b>	<b>A - výborně</b>
<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.	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<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. Jednotlivé kapitoly jsou dobře propojeny, praktická část vychází z podrobné analýzy v teoretické části, obě části jsou dobře propojeny. V teoretické části chybí kapitoly o průběhu obchodního jednání, které bakalandka následně v praktické části analyzuje. Jednotlivé očekávané kroky jsou popsány až v praktické části. V praktické části své práce si správně stanovila cíl i výzkumné otázky, zvolila vhodné metody pro jejich zodpovězení. V práci je detailně popsán scénář (není však jasné na základě čeho vznikl) a záznamový list. Jednotlivé prodejny jsou srovnávány prostřednictvím tabulek. Data jsou kvalitně zanalyzována, i interpretována. Obě části (teoretická i praktická) jsou vhodně propojeny. Bakalandka provedla detailní analýzu a navrhla doporučení pro jednotlivé prodejny, čímž je velmi vhodně naplněn praktický přínos práce pro firmu.	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>B - velmi dobře</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 občas méně přehledná.	

<b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>	<b>A - výborně</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 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. Vyskytly se však drobné nedostatky, které jsou zmíněny výše.

Práce byla zkontrolována v systému Theses na plagiáty s výsledkem podobnosti 3 %.

Na základě čeho byl sestaven scénář pro Mystery Shopping?

Konzultovala jste výsledky své práce se společností?

Jaká byla jejich reakce?

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

Datum: 11.5.2019

Podpis: