

**I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

<b>Název práce:</b>	Využití metody Mystery Shopping ve vybrané společnosti
<b>Jméno autora:</b>	Kateřina Kratochvílová
<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 Mynaříková, Ph.D.
<b>Pracoviště oponenta práce:</b>	Oddělení pedagogických studií

**II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ**

<b>Zadání</b>	<b>průměrně náročné</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Cílem bakalářské práce je pomocí metody Mystery Shopping zhodnotit kvalitu poskytovaných služeb ve vybrané společnosti, identifikovat případné nedostatky a navrhnout opatření k jejich odstranění. Toto zadání lze hodnotit jako průměrně náročné.	

<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>	
V teoretické části jsou popsány marketingový výzkum a Mystery Shopping, jeho průběh, etické aspekty a typy. Autorka zmiňuje všechny hlavní oblasti vztahující se k tématu BP. V praktické části je pomocí Mystery Shoppingu ověřována kvalita služeb ve třech pobočkách vybrané společnosti, autorka si stanovuje 7 výzkumných otázek, na které v závěru odpovídá a na základě analýzy získaných výstupů přináší detailní návrhy na zlepšení problematických oblastí. Zadání bylo splněno.	

<b>Zvolený postup řešení</b>	<b>správný</b>
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Postup řešení zle považovat v zásadě za správný.	

<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>	
Úroveň odbornosti odpovídá požadavkům kladeným na závěrečnou práci.	

<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>	
Po formální a jazykové stránce je práce v pořádku.	

<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 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 použila 22 odborných zdrojů, vhodně zvolených. V textu cituje dle norem a zásad citační etiky.	

<b>Další komentáře a hodnocení</b>
<i>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.</i>
Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

### 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.*

Práce naplňuje stanovené zadání a odpovídá po formální i obsahové stránce nárokům kladeným na bakalářskou práci.

**Otázka k obhajobě:** Jakým způsobem by se dala zvýšit reliabilita výstupů Vašeho výzkumného šetření?

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

Datum: 23.5.2019

Podpis: