

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Hodnocení kvality služeb vybraného mobilního operátora pomocí metody Mystery Shopping
Jméno autora:	Richard Ramisch (475319)
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Vedoucí práce:	Ing. Petra Jílková, Ph.D.
Pracoviště vedoucího práce:	Oddělení manažerských studií (MÚVS)

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<p>Bakalářská práce se zabývá hodnocením kvality poskytovaných služeb mobilních operátorů pomocí metody Mystery Calling. Náročnost zadání bakalářské práce lze hodnotit jako průměrně náročné. Metoda hodnocení Mystery Calling je metodou obvyklou, zatíženou jistou mírou subjektivity. Předkládaná závěrečná práce má jasně vymezenou tematiku a cíl práce.</p> <p>Bakalářská práce má solidní teoretický základ obohacený praktickým přesahem. Je dobrým zdrojem informací pro sledovanou oblast. Vymezení problému autorem práce je zcela jasné a formulace cílů odpovídá úrovni bakalářské práce. Autora lze pochválit za rychlou reakci v souvislosti s náročnou situací v kontextu pandemie.</p>	

Splnění zadání	splněno
<p>Předložená závěrečná práce splňuje zadání a stanovené cíle práce byly splněny na dostatečné úrovni. Odpovědi na výzkumné otázky vyplývají z provedené analýzy, jsou v závěrečné části práce jasně a explicitně uvedeny a podepřeny výsledky. Bakalářskou práci považuji za zdařilou.</p>	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	A - výborně
<p>Autor splnil harmonogram konzultací, chodil na ně připraven s průběžně zpracovanými texty. Autor přistupoval ke zpracování zadané problematiky samostatně a odpovědně. Lze jej pochválit za systematickou práci, která se v konečném výsledku práce projevila.</p>	

Odborná úroveň	B - velmi dobře
<p>Teoretická část popisuje marketingový výzkum a metodu Mystery Calling. Praktická část je věnována využití metody Mystery Calling v praxi. Volba metody a postup řešení daného cíle a výzkumných otázek byl dopředu dán již v samotném zadání práce, a to metodou Mystery Shopping. Autor práce však reagoval na složitou situaci pandemie a tuto metodu změnil na Mystery Calling, což lze považovat za poddruh metody předchozí. Autor práce si předem nastavil jasná kritéria v závislosti na položené výzkumné otázce tak, aby na ně mohl v závěru práce adekvátně odpovědět, což je při použití této metody velmi důležitý a kritický krok, který zásadním způsobem ovlivňuje celkovou úspěšnost použití metody. Následně je proveden sběr dat, vyhodnocení získaných údajů, jejich porovnání a v závěru jsou navrženy kroky na odstranění zjištěných nedostatků. Závěrečná kapitola se věnuje zhodnocení získaných informací a tvorbě doporučení. Analýza je na standardní úrovni, autor zná dobře prostředí. Práce má logickou stavbu.</p>	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<p>Formální úroveň práce je v souladu s požadavky na bakalářskou práci. Rozsah práce je odpovídající.</p>	

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
Autor předložené bakalářské práce se opírá jak o knižní, tak i o elektronické zdroje. Autor si vybral adekvátní odbornou literaturu a v teoretické části prokázal svoji schopnost s ní pracovat a využít ji k záměrům předložené práce. Autor využil nadstandardní počet zdrojů. Silou stránkou práce je precizní citační korektnost v rámci teoretické části práce, bibliografické citace jsou uvedeny úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami. Závěrečná práce byla zkontrolována na plagiátorství v databázi Theses.cz a s veškerými zdroji je shoda práce pod 5%. Veškeré přímé citace autor řádně citoval.	
Další komentáře a hodnocení	
Autor zpracoval předkládanou závěrečnou práci s pečlivostí.	

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Autor předložené práce splnil vytyčené cíle práce a lze ji doporučit k obhajobě. Vedoucí práce považuje závěrečnou práci za standardní.

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

Otázky k obhajobě:

V práci hodnotíte produkty i servis, který mobilní operátoři nabízejí zákazníkům. Představte komisi silné a slabé stránky nabídky a servisu každého z mobilních operátorů. Považujete nějaký prvek jejich servisu za inovativní?

Datum: 5.6.2020

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph.D.