

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Hodnocení kvality služeb vybraného mobilního operátora pomocí metody Mystery Shopping
Jméno autora:	Richard Ramisch
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Oponent práce:	PhDr. Blanka Jirkovská, Ph.D.
Pracoviště oponenta práce:	Oddělení pedagogických a psychologických studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Cílem této bakalářské práce bylo získání informací o kvalitě poskytovaných služeb v prodejnách vybraného mobilního operátora, porovnání těchto služeb s konkurencí a po analýze informací poskytnutí doporučení pro zlepšení. Stanovené cíle považuji za středně náročné.	

Splnění zadání	splněno s menšími výhradami
<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 bylo splněno s menšími výhradami. V práci nebyla porovnávána kvalita služeb operátorů v prodejnách, ale pouze telefonicky.	

Zvolený postup řešení	částečně vhodný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
V praktické části bych za vhodnější způsob řešení považovala kombinaci telefonického a osobního Mystery shoppingu. Pro zvýšení objektivitu by mělo být o něco více posuzovatelů.	

Odborná úroveň	B - velmi dobře
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Odbornou úroveň této práce považuji za velmi dobrou. Pro zkvalitnění úrovně teoretické části bych doporučila používat shrnutí myšlenek různých autorů na dané téma. V praktické části postupuje autor systematicky a přehledně. Postrádám však definování výzkumných otázek.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Práce obsahuje menší množství gramatických chyb, po grafické stránce oceňuji pěkné záznamové archy. Z formálního hlediska by měl závěr práce být situován na samostatné stránce. Rozsah práce je na dolní hranici.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	B - velmi dobře
<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>	
Student pro svou práci využil dostatečné množství zdrojů, za ocenění stojí, že některé z nich jsou cizojazyčné. Aktuálnost zdrojů je přiměřená. Autor cituje korektně (míra podobnosti dle Thesis je 3 %).	

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, 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.

Tato práce je na velmi dobré úrovni. Autor čerpá z dostatečného množství zdrojů. Ve výkladu teoretických přístupů i v provedení praktické části postupuje přehledně, chybí mi však definované výzkumné otázky. Práce mohla být založena na větším vzorku uskutečněných Mystery callů. Za pozitivum považuji rozprostření časů volání na různou denní dobu. Některá závěrečná doporučení jsou příliš obecná, např. „zlepšit vystupování, odbornost a celkovou profesionalitu operátorů“.

Práci doporučuji k obhajobě.

K obhajobě navrhuji dotazy:

1. Jak by se dala zvýšit objektivita Vašeho průzkumu?
2. Měla na provedení praktické části nějaký vliv situace pandemie?

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

Datum: 1.6.2020

Podpis: