

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Hodnocení kvality poskytovaných služeb pomocí metody Mystery Shopping
Jméno autora:	Tim Poláš (464557)
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 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. Bakalářská práce se zabývá hodnocením kvality poskytovaných služeb obchodů s elektronikou pomocí metody Mystery Shopping. Náročnost zadání bakalářské práce lze hodnotit jako průměrně náročné. Metoda hodnocení Mystery Shopping je metodou obvyklou, zatíženou jistou mírou subjektivity. Předkládaná závěrečná práce má jasně vymezenou tematiku a cíl práce.</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 Shopping. Praktická část je věnována využití metody Mystery Shopping 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 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
--	--------------------

Student pro svou práci využil dostatečné množství zdrojů, za ocenění stojí, že některé z nich jsou cizojazyčné. Aktuálnost zdrojů je přiměřená. Veškeré přímé citace autor řádně citoval. Závěrečná práce byla zkontrolována na plagiátorství v databázi Theses.cz a s veškerými zdroji je shoda práce pod 5%.

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:

1/V práci hodnotíte produkty i servis, který prodejci s elektronikou nabízejí zákazníkům. Představte komisi silné a slabé stránky nabídky a servisu každého z obchodníků. Považujete nějaký prvek jejich servisu za inovativní?

2/Jak by se dala zvýšit objektivita Vašeho průzkumu?

Datum: 6.6.2020

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph.D.