

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Využití metody Mystery Shopping ve vybrané společnosti
Jméno autora:	Michael Sýkora (469395)
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 pomocí metody Mystery Shopping. Předkládaná závěrečná práce má jasně vymezenou tematiku a cíl práce: "Cílem této práce je zhodnotit kvalitu služeb, poskytovaných v sektoru online nákupu potravin. Dílčí cíle jsou porovnání zkoumaných společností mezi sebou, odhalení jejich slabých stránek a navrnutí řešení pro jejich nápravu." Autor se dále zaměřuje na analýzu dodatečných služeb, které obchodníci Košík.cz, Rohlík.cz a iTesco dále zákazníkům poskytují.</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.</p>	
Splnění zadání	splněno
<p>Předložená závěrečná práce splňuje zadání a stanovené cíle práce byly splněny na dostatečné úrovni. 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. 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
<p>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</p>	

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 i servis, který obchodníci nabízejí zákazníkům.

1/Představte komisi silné a slabé stránky každého z obchodníků. Považujete nějaký prvek jejich servisu za inovativní?

2/ Jakým způsobem ovlivnila e-commerce situace s COVID-19?

Datum: 5.6.2020

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph.D.