

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Název práce:</b>               | Využití metody Mystery Shopping ve vybrané společnosti. |
| <b>Jméno autora:</b>              | Sýkora Michael  |
| <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>             | Ing. Plzáková Lucie, Ph.D.                              |
| <b>Pracoviště oponenta práce:</b> | Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)                   |

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <b>Zadání</b><br><i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>   | <b>průměrně náročné</b> |
| Náročnost zadání bakalářské práce lze hodnotit jako průměrně náročné. Metoda hodnocení Mystery Shopping je metodou obvyklou, zatíženou jistou mírou subjektivity a z pohledu analýzy nijak náročnou.   |                         |
| <b>Splnění zadání</b><br><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>  | <b>splněno</b>          |
| Autor bakalářské práce rozšířil a blíže specifikoval cíle své práce (oproti zadání BP) a dále definoval šest výzkumných otázek. Zadání práce, a to i její rozšíření, bylo autorem práce zcela splněno. Odpovědi na výzkumné otázky vyplývají z provedené analýzy, jsou v závěrečné části práce jasně a explicitně uvedeny a podepřeny výsledky.  |                         |
| <b>Zvolený postup řešení</b><br><i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>  | <b>správný</b>          |
| Volba metody a postup řešení daného cíle a výzkumných otázek byl dopředu dán již v samotném zadání práce, a to metodou Mystery Shoppingu. 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. Autor uvádí, že bylo provedeno 6 šetření (neboli 6 nákupů), ale bohužel nikde neuvádí, kolika „tazateli“ byly tyto nákupy uskutečněny. Byl to jeden tazatel, dva tazatelé (Praha a Pardubice) nebo 6 různých tazatelů? To do velké míry ovlivňuje míru objektivity získaných informací. |                         |
| <b>Odborná úroveň</b><br><i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>  | <b>A - výborně</b>      |
| Odborná úroveň předložené práce odpovídá stupni odbornosti kladené na tento typ závěrečné práce. Autor dobře pracuje s odborným textem, stavba textu má logickou linku a čtenář se v textu dobře orientuje. Autor používá odbornou terminologii a svá stanoviska či závěry má podepřené teoretickými předpoklady či vyvozenými závěry ze svých analýz.   |                         |
| <b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b><br><i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>   | <b>A - výborně</b>      |
| Formální úprava textu, stejně jako řazení kapitol je na odpovídající úrovni. Autor se vyjadřuje odborně, bez zjevných chyb či nedostatků. Rozsah práce odpovídá požadavkům.  |                         |

**Výběr zdrojů, korektnost citací**

**B - velmi dobře**

*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.*

Autor předložené bakalářské práce se opírá jak o knižní, tak i o elektronické zdroje, které převažují. V teoretické části vychází z několika málo zdrojů, které se opakují. Větší rozptýl zdrojů, a to i směrem do zahraniční literatury by byl jistě přínosem. Autor cituje podle platných citačních norem. V seznamu literatury jsou drobné nedostatky, kdy autor používá nestejně řazení informací u všech uváděných zdrojů.

**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.*

**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.*

Předložená bakalářská práce na téma: Využití metody Mystery Shoppingu ve vybrané společnosti má dobrou úroveň, text je strukturován do logických celků a analýza je udělána přehledně. Návrhová část v podobě doporučení navazuje na získané výstupy z praktické části. Jedinou slabinou práce je nízký počet uskutečněných šetřeních, což sám autor v práci uvádí.

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

Datum: 1.6.2020

Podpis:

