

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Marketingový výzkum kvality služeb vybrané společnosti pomocí metody Mystery Shopping
Jméno autora:	Lucie Tomášková (475309)
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 v bankovníctví pomocí metody Mystery Shopping. Předkládaná závěrečná práce má jasně vymezenou tematiku a cíl práce: "Cílem bakalářské práce je provedení marketingového výzkumu pomocí metody Mystery Shopping a vyhodnocení kvality nabízených služeb a přístup zaměstnancům ve vybraných bankovních institucích." Autorka se dále zaměřuje na analýzu segmentu student, jeho požadavky na produktovou nabídku a navrhuje pro konkrétní instituce kroky vedoucí ke zlepšení.</p> <p>Bakalářská práce má solidní teoretický základ obohacený praktickým přesahem. Je velmi rozsáhlým zdrojem informací pro sledované společnosti. Vymezení problému autorkou 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>Autorka plnila harmonogram konzultací, chodila na ně připravena s průběžně zpracovanými texty. Autorka přistupovala ke zpracování zadané problematiky samostatně a odpovědně. Lze jí 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 Shoppingu. Praktická část je věnována využití Mystery Shoppingu v praxi. Následně je proveden sběr dat, vyhodnocení získaných údajů, jejich porovnání, a v závěru jsou navrženy kroky na odstranění zjištěných nedostatků pro zlepšení vybraných poboček bank. Závěrečná kapitola se věnuje zhodnocení získaných informací a tvorbě doporučení. Analýza je na standardní úrovni, autorka 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>Autorka si vybrala adekvátní odbornou literaturu a v teoretické části prokázala svoji schopnost s ní pracovat a využít ji k záměrům předložené práce. Autorka využila standardní počet zdrojů. Silou stránkou práce je precizní citační korektnost</p>	

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 autorka řádně citovala.

Další komentáře a hodnocení

Autorka zpracovala předkládanou práci s pečlivostí.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

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

Otázky k obhajobě:

- 1/ Představte rozdíly v produktové nabídce malé, střední a velké banky?
- 2/ Jakou produktovou nabídku mají pro segment student?

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

Datum: 13.8.2020

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph.D.