

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery shopping v personální agentuře
Jméno autora:	Kristýna Lidáková
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení ekonomických studií
Vedoucí práce:	Ing. Libor Cupal
Pracoviště vedoucího práce:	MÚVS, Oddělení manažerských studií

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

<b>Zadání</b>	<b>náročnější</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadání patří mezi náročnější oblasti z pohledu vhodné aplikace Mystery shoppingu (MS) v personální agentuře.	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno</b>
<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>	
Považuji za splněné.	

<b>Aktivita a samostatnost při zpracování práce</b>	<b>A - výborně</b>
<i>Posuďte, zda byl student během řešení aktivní, zda dodržoval dohodnuté termíny, jestli své řešení průběžně konzultoval a zda byl na konzultace dostatečně připraven. Posuďte schopnost studenta samostatné tvůrčí práce.</i>	
Autorka byl aktivní a samostatná při zpracování práce.	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>A - výborně</b>
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Odpovídající využití znalostí získaných teoretickou přípravou této závěrečné práce. Autorka vychází z odborné terminologie a metodiky a dokáže pak v praktické části aplikovat všechny klíčové. Z pohledu zkoumané firmy se jedná o první pilotní projekt tohoto typu s využitím MS. Cílem celého MS bylo zjistit, zda je pro potencionální zaměstnance snadné dostat se do agentury, jak dlouho jsou pak nuceni čekat, jestli jsou pracovnice na pozici HR konzultantů plně kompetentní, ochotné a dodržují stanovené postupy. Autorka připravila 4 mystery návštěvy a 4 mystery telefonáty s pomocí rozdílných mystery shopperů. Následně byly tyto návštěvy/telefonáty mezi sebou porovnány a byla doporučena případná zlepšení. Metodicky správné provedení.	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Přehledné a graficky čisté zpracování. Ovšem grafika a čitelnost některých obrázků by rozhodně stála u jinak výborné práce za zlepšení (např. obrázky č. 2 až 4).	

<b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>	<b>A - výborně</b>
<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>	
Kvalitní práce s dostatečným počtem zdrojů včetně zdrojů zahraničních.	

<b>Další komentáře a hodnocení</b>
------------------------------------

*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.*

Kvalitní šetření v praktické části.

### III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

*Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení.*

Cílem této bakalářské práce bylo zavést zmiňovanou metodu v konkrétní personální agentuře, neboť výstup z ní bude sloužit jako zpětná vazba pro pracovníka agentury na přepážce týkající se jeho pracovního výkonu a jako zpětná vazba pro celkový servis nabízený agenturou.

Vymezený cíl práce považuji za splněný.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **A - výborně**.

Datum: 11.6.2017

Podpis: