

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery Shopping v řetězci obchodů BUSHMAN
Jméno autora:	Miroslav Leština
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení ekonomických studií
Vedoucí práce:	PhDr. Lenka Mynaříková, PhD.
Pracoviště vedoucího práce:	OPPS/MÚVS

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Bakalářská práce se zabývá metodou marketingového výzkumu Mystery shopping. Autor hodnotí síť poboček společnosti Bushman na základě stanoveného scénáře a kritérií. Cílem je zhodnotit kvalitu služby v různých oblastech, srovnat pobočky a navrhnout možná zlepšení.	

Splnění zadání	splněno
<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>	
Teoretická část vymezuje základní pojmy, jako je marketingový výzkum, jeho metody, Mystery shopping a jeho postup, etické aspekty, nároky, výhody a možná rizika použití metody. V praktické části jsou srovnávány pobočky značky Bushman, autor zvolil několik různých kritérií, podle kterých pobočky srovnává. Po vyhodnocení hodnotících formulářů, které jsou výsledkem návštěv poboček, autor odpovídá na výzkumné otázky a nabízí opatření, pro zlepšení poskytovaných služeb, vycházející ze srovnání poboček.	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	B - velmi dobře
<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 samostatně tvůrčí práce.</i>	
Student pracoval aktivně a samostatně, postup pravidelně konzultoval.	

Odborná úroveň	A - výborně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Práce je psaná odborným jazykem s využitím adekvátní terminologie a prokazuje porozumění tématu i dovednost přenesit teoretické poznatky do praktické aplikace v rámci výzkumu.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Po formální i jazykové stránce je práce v pořádku, rozsah textu je spíše kratší. Práci by prospělo lepší členění textu, které by zvýšilo přehlednost.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
<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>	
Autor využil adekvátní množství odborných textů vzhledem k řešenému tématu. Citování je v souladu s citačními normami a citační etikou, korektnost citování byla zkontrolována v systému Theses.	

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.

Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

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

Autor se v práci věnuje praktickému použití Mystery shoppingu jako metody marketingového výzkumu. Podle podrobného scénáře a vhodně zvolených kritérií porovnává pobočky společnosti Bushman, analyzuje kvalitu poskytované služby a na základě zjištění nabízí možnosti pro vylepšení.

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

Datum: 5.5.2017

Podpis: