

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Hodnocení kvality poskytovaných služeb vybraných bank pomocí metody Mystery Shopping
Jméno autora:	Veronika Černá (460946)
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	náročnější
<p>Bakalářská práce se zabývá hodnocením kvality poskytovaných služeb vybraných bank. Předkládaní bakalářská práce má jasně vymezenou tematiku a cíl práce: "Cílem bakalářské práce je získat informace o produktech a úrovni kvality poskytovaných služeb jednotlivých konkurenčních bank s využitím metody Mystery Shopping. Cílem je získané údaje zhodnotit, porovnat a identifikovat zásadní nedostatky, zejména v procesu poskytování služeb. Na základě zjištěných nedostatků, navrhnout doporučení na odstranění těchto nedostatků pro zlepšení vybraných poboček České spořitelny." Autorka se dále zaměřuje na analýzu současného komunikačního mixu města, hodnotí současný stav a navrhuje kroky vedoucí ke zlepšení v kontextu komunikační kampaně.</p> <p>Bakalářská práce má solidní teoretický základ obohacený praktickým přesahem. Je velmi rozsáhlým zdrojem informací pro sledovanou společnost. Vymezení problému autorkou práce je zcela jasné a formulace cílů odpovídá úrovni bakalářské práce. Cíl práce je náročnější vzhledem k tomu, že jde o oblast bankovního sektoru.</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 metody Mystery Shoppingu. Praktická část je věnována popisu a pozici na trhu konkurenčních firem a 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 České spořitelny. Závěrečná kapitola se věnuje zhodnocení získaných informací a tvorbě doporučení pro danou banku. Analýza je na standardní úrovni, autorka zná dobře prostředí zkoumané banky. 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	B - velmi dobře

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 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 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 teoretickou část práce za standardní.

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

Datum: 3.6.2018

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph.D.