

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Hodnocení pracovníků v eventové agentuře pomocí metody mystery shopping
Jméno autora:	Tereza Marešová
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Oponent práce:	Ing. Libor Cupal
Pracoviště oponenta práce:	MÚVS, Oddělení manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadání marketingovému výzkumu úrovně zákaznického servisu prostřednictvím metody mystery shopping patří mezi oblasti průměrně náročné, ale pro praxi velmi dobře využitelné.	

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>	
Považuji za splněné. Přehledná teoretická část i praktická část s celkově vhodnou přípravou - dosud chybějícím popisem pracovních pozic – následně přípravou a vlastním provedením šetření formou mystery shopping na zvolených pracovních pozicích. V závěru jsou zpracována konkrétní doporučení k hodnocení příslušných pracovníků i samotné využití této metody v budoucnu v rámci dalších hodnocení.	

Zvolený postup řešení	vynikající
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Vhodný a velmi dobře strukturovaný postup řešení.	

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>	
Autorka předkládá přehlednou teoretickou část, která je vhodně propojena s celou praktickou částí. Příprava a současně vlastní provedení šetření, analýza zjištěných dat a návrhy na doporučení jsou dobře využitelné pro praxi.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální a jazyková úroveň práce je v pořádku.	

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>	
Bibliografické citace jsou v souladu s citačními zvyklostmi. Autorka využila pro dané téma skutečně velké množství zdrojů.	

Další komentáře a hodnocení
<i>Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.</i>

Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Autorka se bakalářské práci zabývá hodnocením zaměstnanců pomocí metody mystery shopping. V teoretické části vhodně řadí teoretické poznatky o hodnocení pracovníků a konkrétních metodách hodnocení a současně zde představuje metodu mystery shopping. Praktická část se pak zabývá využitím metody mystery shopping v praxi v eventové společnosti. Data získaná na základě výsledků mystery shoppingu jsou dále vyhodnocena a následně jsou společnosti předložena doporučení k rozhovorům se zaměstnanci a návrhům na doškolení těch zaměstnanců, v jejichž práci se vyskytly nedostatky. Současně je navrženo opakované využití hodnocení pomocí metody mystery shopping.

Otázky k obhajobě:

- 1) V závěru práce doporučujete k hodnocení využít perspektivně také metodu MBO. Je vhodné využít metodu MBO v daném typu organizace a jakou formou by bylo vhodné plánované cíle vyjádřit a měřit?
- 2) Používá se metoda hodnocení MBO pouze selektivně k hodnocení jen pro některé úrovně managementu nebo ji lze doporučit jako celkově provázanou napříč organizací s celkovým plánováním např. dle BSC?

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

Datum: 1.6.2018

Podpis: