

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery Shopping
Jméno autora:	Lucie Šilhanová
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Vedoucí práce:	Ing. Libor Cupal
Pracoviště vedoucího 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 popisem přípravy a vlastním provedením šetření. Cílem výzkumu v rámci bakalářské práce bylo zhodnotit kvalitu služeb poskytovaných pojišťovnou ZP Alfa.	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	A - výborně
<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>	
Autorka byl aktivní a samostatná při zpracování práce, současně rovněž aktivně vyhledávala konzultace k bakalářské práci.	

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	B - velmi dobře
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální a jazyková úroveň je v pořádku, drobné nedostatky.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	B - velmi dobře
<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, ale místy lze doporučit jejich sjednocení. Dobrý výběr z dostupných, i když jinak omezených zdrojů, ovšem byla vhodná také větší komparace těchto zdrojů.	

Další komentáře a hodnocení
<i>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.</i>
Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Autorka v rámci své bakalářské práce zjišťuje pomocí metody marketingového výzkumu Mystery Shopping, jakým způsobem zaměstnanci pojišťovny ZP Alfa dodržují předepsané zásady chování ke svým klientům a současně, zda jsou klientům nabízeny všechny služby, které by pro klienta mohly být v dané situaci přínosné. V bakalářské práci je popsán celý proces návrhu a realizace šetření formou Mystery Shoppingu včetně potřebných zhodnocení, které zahrnují návrhy na zlepšení přístupu zaměstnanců ke svým klientům.

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

Datum: 1.6.2018

Podpis: