

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery shopping v oblasti telekomunikačních služeb
Jméno autora:	Thuy My Ngo
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 a rozsáhlá teoretická část, ale zejména praktická část s kvalitním popisem přípravy a vlastním provedením šetření.	

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 samostatné tvůrčí práce.</i>	
Autorka byl aktivní a samostatná při zpracování práce, aktivně konzultovala.	

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 a rozsáhlou teoretickou část, která je vhodně propojena s celou praktickou částí. Příprava a současně vlastním provedením šetření je velmi kvalitní a 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 bezproblémová, v rámci členění podkapitol je možné ještě udělat určité úpravy.	

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>	
Velmi dobrý výběr z dostupných zdrojů včetně online zdrojů. Bibliografické citace jsou v souladu s citačními zvyklostmi.	

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 ve své bakalářské práci podrobně a velmi kvalitně představila přínosu Mystery shoppingu jako metody marketingového výzkumu a způsoby tvorby výzkumu. Autorka provedla rozsáhlé šetření a pomocí této metody analyzovala úroveň zákaznického servisu třech největších telekomunikačních operátorů na českém trhu, se zaměřením na úroveň služeb, které jsou v praxi poskytovány osobám vietnamské národnosti s méně pokročilými znalostmi českého jazyka. Na základě zjištění navrhla praktická doporučení pro zlepšení problematických faktorů zákaznického servisu, zjištěných u těchto tří operátorů.

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

Datum: 1.6.2018

Podpis: