

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	<b>Mystery shopping v oblasti telekomunikačních služeb</b>
<b>Jméno autora:</b>	Thuy My Ngo
<b>Typ práce:</b>	bakalářská
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Oddělení manažerských studií
<b>Oponent práce:</b>	PhDr. Lenka Mynaříková, Ph.D.
<b>Pracoviště oponenta práce:</b>	Oddělení pedagogických a psychologických studií

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

<b>Zadání</b>	<b>průměrně náročné</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Bakalářská práce se věnuje marketingovému výzkumu úrovně zákaznického servisu prostřednictvím metody mystery shopping. Téma a formu zpracování lze označit za průměrně náročné.	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno s menšími výhradami</b>
<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>	
V teoretické části autorka popisuje obecně marketingový výzkum a jeho specifika a poté se ve druhé kapitole věnuje konkrétně metodě mystery shopping. V praktické části tento teoretický rámec využívá k analýze konkrétní problematiky. Autorka se zaměřila na zjišťování úrovně zákaznického servisu u společností T-Mobile, O2 a Vodafone. Výzkumný problém je konkretizován zaměřením na zákazníky vietnamské národnosti. V praktické části zcela chybí výzkumné otázky. Pozitivně lze hodnotit rozsah šetření (počet poboček, mystery shopperů), důkladnou přípravu včetně návrhu mystery story, dotazníku a proškolení mystery shopperů, a dále rozsáhlé návrhy na zlepšení úrovně servisu.	

<b>Zvolený postup řešení</b>	<b>správný</b>
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Zvolený postup je správný a umožňuje naplnění stanoveného cíle.	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>A - výborně</b>
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Odborná úroveň práce je v pořádku, teoretický rámec je rozsáhlý a popisuje zásadní aspekty týkající se tématu. Je vhodně využito k návrhu a provedení výzkumného šetření.	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální a jazyková úroveň je v pořádku, v teoretické části by místy bylo vhodnější nečlenit text do tolika podkapitol, konkrétně neoznačovat za podkapitoly jeden odstavec textu, členění lze provést i jinak. Rozsah odpovídá požadavkům.	

<b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>	<b>A - výborně</b>
<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>	
Autorka v práci cituje podle citačních norem, práce byla zkontrolována v systému Theses. Vlastní úvahy autorka odlišuje od informací z odborné literatury. V textu vychází z vhodně zvolených odborných zdrojů, převažují ovšem online materiály.	

**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, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE**

*Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uveďte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.*

Bakalářská práce představuje podrobné vysvětlení tvorby a přínosu mystery shoppingu jako metody marketingového výzkumu. Autorka provedla rozsáhlé šetření v několika pobočkách tří mobilních operátorů a na základě zjištění navrhla praktická doporučení pro zlepšení rizikových faktorů zákaznického servisu.

**Otázka k obhajobě:** Čím si vysvětlujete horší kvalitu zákaznického servisu v obchodních a nákupních centrech?

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

Datum: 7.5.2018

Podpis: