

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Mystery Shopping
Jméno autora:	Natálie Simeonová
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 s menšími výhradami
<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 s menší výhradou k odbornému stylu popisu šetření a především k poměrně zjednodušeným závěrečným doporučením.	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	C - dobře
<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 samostatná při zpracování práce, obecně ale méně aktivně konzultovala. Návrhy na zlepšení stylistiky a pravopisu včetně mnoha chyb v rámci slitých slov nebyly příliš využity a tyto vady jsou stále přítomné v celé bakalářské práci.	

Odborná úroveň	D - uspokojivě
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Práce s provazováním několika zdrojů odborné literatury je velmi podceňena, rovněž tak způsob parafrázování odborného textu má blíže k jeho přepisu bez úpravy.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	E - dostatečně
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální a jazyková úroveň má poměrně větší slabiny. Vady připomínané studentce před dokončením práce jsou stále přítomné, a to např. v interpunkci, skloňování slov, častém slívání několika slov dohromady atd.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	D - uspokojivě
<i>Vyjáďte 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 vypracovala bakalářskou práci z poměrně omezeného počtu zdrojů a především způsob práce s odbornou literaturou je velmi podceňen. Bibliografické citace nejsou v ideálním souladu s citačními zvyklostmi, zejména u přímých citací i přes upozornění není uvedena zdrojová strana.	

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 A NÁVRH KLASIFIKACE

Autorka se ve své bakalářské práci věnuje jedné z metod marketingového výzkumu, a to metodě Mystery shopping. V praktické části je metoda využita pro hodnocení úrovně služeb poboček zkoumané firmy. Doporučení z výsledků zkoumání je pro případné využití firmou spíše formální a bylo by jej třeba pro praxi náležitě rozebrat a obsahově i rozsahem dále rozpracovat.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **D - uspokojivě**.

Datum: 1.6.2018

Podpis: