

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	<b>Analyza a vyhodnocení kvality služeb</b>
<b>Jméno autora:</b>	Deniz Şahin
<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 hodnocení kvality služeb prostřednictvím marketingového výzkumu, konkrétně metody mystery shopping. Zadání 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, poté se ve druhé kapitole věnuje konkrétně metodě mystery shopping a ve třetí kapitole přímo hodnocení kvality služeb. V praktické části autorka využívá informace z teoretické části k přípravě a realizaci hodnocení kvality služeb u tří mobilních operátorů. Jako mystery story zde slouží nespokojenost se současným operátorem. Pobočky jsou porovnány a navržena opatření. U výzkumných otázek není zcela jasné, co je rozuměno pod pojmem „působí profesionálně“, dále pak při vyhodnocení otázek je uvedeno působili profesionálně / neprofesionálně, ale nejsou specifikovány oblasti, ze kterých je toto patrné. Návrhy jsou stručné a jsou omezeny primárně na výběr zaměstnanců, vzhledem k výsledkům mystery shoppingu je otázkou, zda by nebylo vhodné se zaměřit spíše na rozpracování oblastí školení, které autorka pouze stručně zmiňuje.	

<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>B - velmi dobře</b>
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Autorka vhodně pracuje s literaturou v prvních dvou kapitolách, kapitola 3 je sepsána téměř celá z jediného odborného zdroje.	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>C - dobře</b>
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Chybí čárky ve větách, text je místy krkolomný, zvláště věty, které píše autorka sama za sebe (viz hned úvodní „Definice marketingového výzkumu je vyjádřena mnoha způsoby. Chtěla bych uvést pár definic marketingového výzkumu.“), na některých místech jsou záměny čárek a teček. Chybí větší úprava textu, např. zarovnání do bloku, kapitoly nezačínají na nové straně. Autorka náhle používá zkratku MS bez vysvětlení jejího významu čtenáři. Rozsah odpovídá požadavkům.	

<b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>	<b>B - velmi dobře</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</i>	

*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.*

Autorka v práci cituje podle citačních norem, u kapitol 2.4 a 2.5 není patrné, odkud informace pocházejí. Práce byla zkontrolována v systému Theses.

**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 využití metody mystery shoppingu při zjišťování kvality služeb poskytovaných mobilními operátory. V praktické části je představen návrh metody a její provedení, výsledky z poboček jsou porovnávány a slouží k návrhu opatření pro zvýšení kvality. V práci lze nalézt různé formální nedostatky uvedené výše.

**Otázka k obhajobě:** Autorka uvádí, že „Znalosti a úroveň profesionality zaměstnance z O2 (Václavské náměstí) je na tak dobré úrovni, že by mohl školit své ostatní kolegy z jiných poboček.“ Jaké by byly výhody a nevýhody takového postupu?

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

Datum: 7.5.2018

Podpis: