

# ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

## Fakulta právnická

### PROTOKOL O HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (posudek vedoucího práce)

Práci předložila studentka: **Platovská Kristýna**

Název práce: **“Mystery Shopping jako metoda hodnocení kvality poskytovaných služeb”**

Vedoucí práce: **Mgr. Helena Sequensová**

---

#### 1. CÍL PRÁCE (uved'te do jaké míry byl naplněn)

Cíl práce byl naplněn, práce splňuje požadavky na práce bakalářské.

#### 2. OBSAHOVÉ ZPRACOVÁNÍ

Téma bakalářské práce **“Mystery Shopping jako metoda hodnocení kvality poskytovaných služeb”** autorkou zpracovávané je téma neotřelé, zajímavé a inspirativní a ne tak často zpracovávané.

Mystery shopping je v současné době jednou z nejvyužívanějších pozorovacích technik takzvaného marketingového pozorování, jehož hlavním cílem je zjišťovat kvalitu zákaznických služeb.

Bakalářská práce je rozdělena do tří kapitol, úvodu a závěru práce takto: – 1. Marketingový výzkum, 2. Mystery Shopping, 3. Využití Mystery Shoppingu v současné praxi jako dotazníkové šetření. Praktická část bakalářské práce je zaměřena na bankovní sektor, konkrétně na Českou spořitelnu, ČSOB a Komerční banku.

Autorka práce se zaměřuje v teoretické části na definici pojmů „marketingový výzkum“ a „Mystery Shopping“, jejich význam, metody a proces realizace. Dále pojednává o druzích primárních a sekundárních dat i s metodami jejich sběru. MS je popsán se všemi jeho metodami i historií.

#### 3. FORMÁLNÍ ÚPRAVA

Autorka zvolila přehlednou a problematiku dobře osvětlující strukturu práce, vycházela z doporučené literatury, se kterou dokázala dobře pracovat. Jazyková a stylistická stránka je dobré úrovně, ale někde má autorka potíže s interpunkcí. Poznámkový aparát je dostatečný. Práce je doplněna několika záznamovými archy, obrázky, grafy a tabulkami.

#### 4. STRUČNÝ KOMENTÁŘ HODNOTITELE

Mystery Shopping je mladou metodou marketingového výzkumu, která pomáhá odhalit nedodržování stanovených postupů a standardů v klientských službách. Oceňuji praktickou část bakalářské práce v kapitole č.3, kterou vidím jako stěžejní. Je potřeba vyzdvihnout, že se jedná o neotřelý způsob hodnocení kvality bankovních služeb (i jiných služeb např. personálních agentur) a způsob práce považuji taktéž za jedinečný i vzhledem k tomu, jak těžce se tato bakalářská práce rodila. Vzhledem k tématu, trochu negativně vnímám nevyužití široké škály zahraničních pramenů, které se také zabývají kvalitou, řízením a hodnocením.

#### 5. OTÁZKY A PŘIPOMÍNKY DOPORUČENÉ K VYSVĚTLENÍ PŘI OBHAJOBĚ

- Kdo je mystery shopper a jaká je jeho role
- Jak je realizován mystery shopping
- Stručně shrňte pozitiva Mystery shoppingu. Mohl by být Mystery shopping aplikován i ve veřejné sféře? Jak konkrétně?

## 6. NAVRHOVANÁ ZNÁMKA

Práci doporučuji k obhajobě - za podmínky úspěšné obhajoby navrhuji hodnocení bakalářské práce Kristýny Platovské na známku **v ý b o r n ě**.

Datum: 28.04.2022

Podpis: Mgr.Helena Sequensová