

PROTOKOL O HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Práci předložila : KRISTÝNA PLATOVSKÁ

Název práce: MYSTERY SHOPPING JAKO METODA HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Oponent práce: JUDr. TOMÁŠ LOUDA, CSc.

1. CÍL PRÁCE

Předložená práce splňuje veškeré požadavky stanovené pro práce bakalářské, zadání práce bylo naplněno, práce může být předložena k obhajobě.

2. OBSAHOVÉ ZPRACOVÁNÍ:

Bakalantka zvolila tematické zaměření své bakalářské práce rozhodně překvapivě a zajisté aktuálně a přestože nebývá zvolená problematika mystery shopping příliš frekventovaně zpracovávána v bakalářských i diplomových pracích, podařilo se jí předložit práci, která zvolené téma přes jistou, avšak nutnou, popisnost řeší na velmi slušné kvalitativní úrovni. Předložená práce je dostatečnou literaturou teoretickou i praktickou více než slušně vybavena, lehce nadstandardním poznámkovým aparátem provázena.

Zkoumanou problematiku v institucionálním současném i budoucím kontextu autorka popracovala s milým nadhledem a značnou snahou o komplexnost, elegantně a s úspěchem se vyrovnala s pojmoslovím i systémovým zakotvením relativně nového instrumentária i z hlediska právního řádu. Zvláště si pak cením vlastního empirického výzkumu. Práce tak získala hlubší rozměr. Bakalantka nezapírá svůj vlastní zájem o zpracovávanou problematiku, což je práci jen ku prospěchu, svoji argumentaci a teoretickou analýzu vhodně ilustruje konkrétními analýzami vlastní zkušeností. Využití vlastní zkušenosti a uplatnění vlastního názoru rozhodně oceňuji.

5. FORMÁLNÍ ÚPRAVA

Po formální stránce nelze mít k předložené práci žádných připomínek, práce jest přehledně strukturována, autorka vychází z reprezentativní odborné teoretické literatury, bakalantka umí pracovat s literaturou, poznámkovým aparátem i s empirickým výzkumem. Předloženou práci doplňují vhodně zvolené přílohy, tabulky a grafy.

4. STRUČNÝ KOMENTÁŘ HODNOTITELE

Krom výše uvedených poznámek, nezbyvá hodnotiteli než konstatovat, že předložená práce nejen může být předložena k obhajobě, ale též představuje odpovědně a kvalifikovaně zpracovaný text, kterým se autorce podařilo velmi vhodně skloubiti teoretické multidisciplinární znalosti studiem získané s poznatky praktickými.

3. OTÁZKY A PŘIPOMÍNKY DOPORUČENÉ K VYSVĚTLENÍ PŘI OBHAJOBĚ

1. Jaká zjištění plynoucí z provedeného výzkumu autorku zklamala či překvapila ?
2. Je metodika mystery shoppingu použitelná i ve strukturách veřejné správy ?

4. NAVRHOVANÁ ZNÁMKA

Práci doporučuji k obhajobě a předběžně, s ohledem na výsledek a průběh obhajoby navrhuji hodnocení velmi dobře až výborně.

V Praze dne 7. 5. 2022

JUDr. Tomáš Louda, CSc.