

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2022/2023

Jméno studenta: Lenka Stoklasová
Studijní obor: Management obchodních činností
Téma bakalářské práce: Porovnání konkurenčních obchodů metodou mystery shoppingu

Hodnotitel – vedoucí práce: doc. PaedDr. Ludvík Eger, CSc.

Kritéria hodnocení:	(1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)				
	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (řešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadán tento výsledek kontroly plagiátorství:

Posouzeno

Posouzeno – podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Studentka dokončila práci v prodlouženém termínu a zejména v jejím závěru ji již nekonzultovala. Cíl práce je stanoven na s. 9, ale není konkretizován do dílčích cílů, následuje stručný popis kapitol, které strukturují práci účelně a přehledně. V první kapitole autorka vymezuje stručně služby a jejich specifika, s tím i stručně popisuje marketingový mix na základě relevantní literatury pro bakalářskou práci. Druhá kapitola od s. 21 je věnovaná marketingovému výzkumu s tím, že autorka se potom zaměřuje na dvě metody, jež jsou spojené s technikou mystery shopping. Ten je vhodně popsán v následující třetí kapitole i s odkazy na standard. Od s. 34 je aplikační část, kde je v úvodu specifikován cíl komparačního průzkumu s využitím zmíněné metody. Následuje stručný popis zvolených firem a potom již popis vlastní realizace šetření od s. 36 i se scénářem atd. Pro celkové zhodnocení bylo použito i bodování zvolených položek jednotlivými mystery shoppery. Výsledky průzkumu jsou prezentovány od s. 39. Přehled bodů je uveden v grafech a následně slovně komentován. Vzhledem k metodě je informace o celkovém počtu bodů diskutabilní,

protože není zcela vhodné míchat sledované hlavní položky do souhrnné informace touto formou. Závěrečná doporučení, plynoucí z výstupu šetření, studentka rozdělila do skupiny nutné = potřebné realizovat a na další, tedy doporučující. Některé závěry jsou sice na základě zjištění, ale dále posunuty do spekulativní podoby, příklad: "dá se předpokládat...". Jiné jsou naopak jasným výstupem šetření a sdělením pro firmy, co je nutné změnit (např. regály, kabinky). Počet zaměstnanců (A3 Sport) není možné hodnotit jen podle MS, ale výstup tohoto šetření vede k upozornění na tuto problematiku. Zajímavé je upozornění na opravy a reklamace atd. V tomto smyslu práce naplnila svůj účel a s využitím mystery shoppingu komparuje servis ve sledovaných položkách u zvolených firem a přináší relevantní závěry pro praxi. Náměty pro firmy nejsou doplněné o finanční hledisko, to ale u výstupů z mystery shoppingu není obvyklé. Studentka také prokázala, že je schopna použít tuto techniku vhodnou pro kontrolu prodejního servisu v praxi. Práci by prospělo zkvalitnění jazyka na některých místech, viz i formulace cíle práce. Příloha s hodnotícím archem je relevantní.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

Protože jste v teoretické části popisovala i marketingový mix, uveďte při obhajobě, na jaké jeho části se jednotlivé položky vašeho scénáře zaměřovaly?

V Plzni, dne 2. 1. 2023

Podpis hodnotitele