

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2022/2023

**Jméno studenta:** Veronika Šimková  
**Studijní program:** Marketingové řízení  
**Téma bakalářské práce:** Mystery shopping ve vybraných společnostech

**Hodnotitel – vedoucí práce:** Ing. Eliška Vildová, Ph.D.

<b>Kritéria hodnocení:</b>	<b>(1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>N</b>
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 (rešeršní 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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:**

Tato bakalářská práce se zaměřuje na využití mystery shoppingu ve vybraných parfumeriích dvou značek. Teoretická část práce je přehledně a systematicky zpracována, což umožňuje čtenáři dobře porozumět základům mystery shoppingu. Autorka provedla důkladný průzkum literatury a teoretické poznatky byly prezentovány strukturovaným způsobem.

V praktické části práce si autorka vyhradila dostatek času pro provedení několika utajených nákupů v rámci vybraných parfumerií. Tímto přístupem bylo umožněno získání přímého pohledu na silné a slabé stránky těchto podniků. Analytické hodnocení založené na získaných datech přináší cenné poznatky a ukazuje, že mystery shopping je efektivní nástroj pro hodnocení zákaznického servisu a kvality služeb. Je pozitivní, že autorka poskytla konkrétní příklady a ilustrace ke svým zjištěním.

Nicméně, je třeba zdůraznit, že kvůli omezenému časovému rozsahu práce nebylo možné důkladněji rozpracovat kapitolu s návrhy na změnu. Tato část by měla být nosnou částí praktické části práce, která by

nabízela konkrétní doporučení pro zlepšení identifikovaných slabých stránek parfumerií. Rozšíření práce o konkrétní a implementovatelné návrhy na změny bych doporučovala.

**Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:**

- 1) Odůvoděte, proč jste se rozhodla realizovat MS vždy na jedné pobočce z dané firmy (Sephora, Douglas) a proč nebyl realizován tento tajný nákup pouze v rámci jedné firmy, ale ve více pobočkách napříč ČR (předpoklad relevantnějšího srovnání).
- 2) Konzultovala jste zjištěné výsledky s vedením prodejen?

V Plzni, dne 21.05.2023

Podpis hodnotitele