

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2022/2023

Jméno studenta: Bc. Eliška Fidlerová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Mystery Shopping v oblasti pojišťovnictví

Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.

Kritéria hodnocení:	(1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)				
	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 diplomovou práci klasifikačním stupněm:

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Cílem diplomové práce je posouzení kvality pojišťovacích služeb pomocí metody Mystery Shopping. Dalším cílem je identifikovat možné oblasti výzkumu kvality finančních služeb a prezentovat vybrané výsledky výzkumu. Domnívám se, že stanovený cíl práce byl částečně splněn, protože první část cíle, tj. posouzení kvality pojišťovacích služeb je možné považovat za splněné. Druhá část, identifikace možné oblasti výzkumu kvality však splněna nebyla.

Teoretické kapitoly práce nejsou sice literární rešerší, ale podávají solidní základ pro provedení výzkumu metodou Mystery Shoppingu. K napsání teoretických kapitol o finančním sektoru, řízení vztahů se zákazníky, faktorech ovlivňujících výběr služeb a Mystery Shoppingu samotném byly využity aktuální cizojazyčné zdroje.

Metodika výzkumu je popsána jen částečně, chybí informace o velikosti základního a výběrového souboru, o technice výběru respondentů a také chybí harmonogram celého výzkumu. Není tedy zřejmé, kdy přesně

Mystery Shopping probíhal, jestli všechna pozorování proběhla během krátkého časového úseku, či během celého roku. Rovněž byly stanoveny dvě výzkumné hypotézy, posléze statisticky testované, které však nejsou odvozeny od dřívějších výzkumů, ale vycházejí jen z osobních zkušeností diplomantky. Hodnoceno bylo celkem 16 oblastí, které byly vyhodnoceny s využitím popisných statistik; třídění druhého stupně nebylo až na jednu výjimku provedeno, zato byly u všech otázek vypočítány t-testy o relativní četnosti.

Návrhy a opatření jsou částečně propojeny s výsledky výzkumu, mohly však vyústit v konkrétnější opatření směrem k pracovníkům, kteří zákaznické služby poskytují. Kvalitu práce bohužel zhoršují překlepy. Práci doporučuji k obhajobě a navrhuji ji hodnotit známkou velmi dobře až dobře v závislosti na průběhu obhajoby.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

- 1) Uveďte, jaký byl Vás konkrétní přínos k provedení Mystery Shoppingu v provozovnách.
- 2) Prezentujte harmonogram Vašeho výzkumu.

V Plzni, dne 27. 8. 2023

Podpis hodnotitele