

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2022/2023

Jméno studenta: Nikola Polcarová
Studijní obor: Management obchodních činností
Téma bakalářské práce: Mystery shopping vybrané sítě kaváren

Hodnotitel – oponent: Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.
Podnik/organizace oponenta: FEK ZČU

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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:

dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Cílem bakalářské práce bylo zhodnotit úroveň vybraných franšízových provozoven vybraného řetězce pomocí metody Mystery shoppingu, získat relevantní data a navrhnout doporučení pro jejich zefektivnění. V kapitole 8 Cíl výzkumu je cíl praktické části práce ještě zpřesněn do podoby "(...) zhodnotit venkovní a vnitřní prostory prodejen, rozmístění a celkové množství sortimentu na prodejně, chování, vstřícnost a znalosti prodávajících a celkový dojem z nákupu za pomoci metody Mystery shoppingu". Cíl je možné považovat za částečně splněný, protože metoda mystery shopping byla skutečně provedena, byť ne všechny stanovené aspekty byly skutečně hodnoceny. Rovněž mám výhrady, že cíl práce uvedený v Úvodu a v Závěru není dostatečně konkrétní, jak ve svém posudku z 8. 5. 2023 uváděla doc. Jakubíková. Celkově chybí formulaci cíle logický přístup, což se pak bohužel promítá i ve zpracování dalších kapitol (proč je kapitola 4 Marketingový mix až po kapitolách 2 Mystery shopping a 3 Marketingový výzkum?).

Teoretické kapitoly práce jsou napsány s využitím spíše starší literatury, ve více případech mohlo být citováno novější vydání knihy. Stejně tak jde v podkapitole 1.1 Definice marketingu spíše o prostý výčet pojmů v podobě odrážek místo logické analýzy problému (neřku-li pokusu o literární rešerši). Dále se domnívám, že kapitola 3 Marketingový výzkum by v práci vůbec nemusela být umístěna, protože

prezentuje obecně známé informace, se kterými studentka v praktické části práce skoro vůbec dále nepracuje. To samé platí i pro kapitolu 4 SWOT analýza, jež neobsahuje nic nového.

V praktické části práce je nejprve představen marketingový mix společnosti CrossCafe, jenž je bohužel zpracován dosti povrchně a není provedena analýza ani na úrovni znalostí získaných ze základního kurzu marketingu. Např. u produktu chybí aplikace konceptu totálního produktu, příp. produktových strategií, podkapitola 7.1.2 je tvořena jen dvěma větami a do marketingového mixu vlastně ani nepatří, u ceny je sice uvedeno, že je tvořena podle nákladů, není však uvedena orientační kalkulace (myslím, že v praxi to bude spíše podle cen konkurentů), není uveden typ distribuce a distribuční strategie. Rovněž popis komunikace působí chaoticky a logičtější by bylo rozdělení do modelu ATL, TTL, BTL.

Samotný výzkum spočívá v provedení Mystery shoppingu osmi výzkumníky ve třech plzeňských kavárnách společnosti CrossCafe. Zde schází harmonogram výzkumu, kde by bylo zřejmé, ve který den a v jakou hodinu byl výzkum proveden, jestli do kavárny přišlo všech osm výzkumníků najednou, nebo jen jedna osoba, jestli se výzkum prováděl jednorázově, či opakovaně. Proto také hodnotím metodickou stránku výzkumu jako poměrně slabou. Výzkumným nástrojem byl již dříve validovaný dotazník, což je v pořádku, stejně jako vyhodnocení sesbíraných dat, byť je na poměrně základní úrovni.

Shrnutí výzkumu je pak v matici SWOT (zejména faktory označené jako hrozby jsou jen vyjmenovány, aniž by byl diskutován jejich možný negativní vliv).

Návrhy a doporučení vycházejí z provedeného výzkumu, mohly být však více specifikovány.

Práce má rovněž bohužel nízkou úroveň grafické úpravy (např. opakovaně špatné odsazení řádků a odstavců, nadpisy na koncích stránek, psaní velkých písmen na začátku anglických slov) a nejednotný styl citování zdrojů. Na druhou stranu je zjevné, že nejzávažnější překlepy a gramatické chyby byly oproti předchozí verzi práce již odstraněny.

Po provedených úpravách považuji úroveň bakalářské práce podprůměrnou a navrhuji ji hodnotit stupněm dobře v závislosti na průběhu obhajoby a zodpovězení otázek z posudků.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

- 1) Jaký konkrtní vliv na výsledky Vašeho výzkumu mělo to, že jste ho provedla pouze v období 20.–30. 7. 2023?
- 2) Na obhajobě práce představte harmonogram výzkumu, kde by bylo zřejmé, ve který den a v jakou hodinu byl výzkum proveden, jestli do kavárny přišlo všech osm výzkumníků najednou, nebo jen jedna osoba, jestli se výzkum prováděl jednorázově, či opakovaně.
- 3) Jak odhadujete návratnost investice do vybudování bezbariérového přístupu? Myslíte si, že by se skutečně počet zákazníků-vozců zvýšil?

V Plzni, dne 25. 8. 2023

Podpis hodnotitele