

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2023/2024

Jméno studenta: Denis Horák
Studijní obor/zaměření: Marketingové řízení
Téma bakalářské práce: Mystery shopping v bankovníctví

Hodnotitel – oponent: Magistra Liuba Turchyn, Kandidát ekonomických věd
Podnik – firma: FEK ZČU

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:¹

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Tato bakalářská práce se zaměřuje na marketingový výzkum technikou mystery shopping. Je třeba uvést, že technika se používá při měření kvality poskytovaných služeb zákazníkům v široké škále odvětví. Cílem bakalářské práce je teoreticky vymezit marketing bankovních služeb, marketingový výzkum a jeho základní metody, v rámci těchto metod zařadit techniku mystery shopping, a využít tuto techniku pro průzkum spokojenosti poskytovaných služeb na vybraných pobočkách České spořitelny a Československé obchodní banky. Teoretická část této práce poskytuje teoretické poznatky z oblasti marketingu bankovních služeb a marketingového výzkumu, které jsou později využity v praktické části práce. Část praktická obsahuje představení vybraných subjektů, kterými jsou konkrétní pobočky České spořitelny a Československé obchodní banky. Dále je součástí této části práce příprava, provedení i vyhodnocení výzkumu.

Slabou stránkou této bakalářské práce je to, že počet provedených mystery shoppingů na každé z poboček nebyl dostatečný. Pro použití těchto výsledků v praxi je potřeba provést další šetření technikou mystery shopping v těchto pobočkách.

Autor této bakalářské práci uvádí doporučení ke zlepšení úrovně poskytovaných služeb na základně zjištěných nedostatků. Práci považuji za dobře zpracovanou z teoretického a praktického hlediska na aktuální tema. Hodnotím ji velmi dobře.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Kolik návštěv zkoumaných poboček banky by měl mystery shopping uskutečnit například během jednoho měsíce, aby získal relevantní výsledky a nabídl vhodná opatření?

V Plzni, dne 24.5.2024

Podpis hodnotitele