

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2023/2024

Jméno studenta: Ivanka Jará
Studijní obor/zaměření: Marketingové řízení
Téma bakalářské práce: Mystery shopping ve vybrané firmě

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadán tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:²

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Cíl práce je strukturovaně uveden v úvodu, práce se zaměřuje na využití techniky mystery shoppingu v oblasti knihovnictví, respektive prodeje knih. V teoretické části se autorka nejdříve věnuje marketingu služeb, popisuje jeho specifika a marketingový mix. Od s. 14 vytvořila úvod k marketingovému výzkumu a potom podrobněji popisuje dvě metody, které se nejvíce propisují do techniky mystery shopping. Od s. 24 potom popisuje zvolenou techniku průzkumu, uvádí, mimo jiné, druhy a fáze mystery shoppingu. Kapitlou 8 od s. 22 začíná praktická část práce. Najdeme zde popis hodnocených subjektů. Od s. 35 následuje popis přípravy průzkumu a u této práce je nutné ocenit, že autorka zapojila několik mystery shopperů, rozdělila je dle pohlaví i zařazení do generací, připravila je pro průzkum. Vlastní scénář je představen od s. 40 a následují informace k hodnocení. Autorka provedla i pilotáž. Od s. 45 jsou

prezentované výstupy, a to jak kvantitativní (body) tak kvalitativní a od s. 53 autorka použila i zobrazení NPS za realizované návštěvy. Následuje stručný souhrn a navržení některých doporučení, které vyplynuly z realizace průzkumu. Pokud máme u bakalářské práce hodnotit zejména její praktické využití, potom ve srovnání s podobnými pracemi hodnotím tuto práci výborně, právě za náročnější realizaci průzkumu a vhodné náměty v závěru práce.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

Vyjádřete se kriticky k využití NPS, co je kladem a co záporům tohoto hodnocení loajality?

V Plzni, dne 6. 5. 2024

Podpis hodnotitele