

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2023/2024

**Jméno studenta:** Lucie Volková  
**Studijní obor/zaměření:** Marketingové řízení  
**Téma bakalářské práce:** Mystery shopping ve vybrané firmě

**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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (řešeršní 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 checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**v ý b o r n ě**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

Tato bakalářská práce se zabývá aplikací mystery shoppingu ve vybraných společnostech, které se specializují na prodej spotřební elektroniky. Práce je dobře zpracovaná z teoretického, metodologického i praktického hlediska. Cílem práce bylo teoreticky a prakticky prozkoumat mystery shopping, připravit a provést průzkum ve vybraných prodejnách, a na základě získaných dat formulovat doporučení pro zlepšení zákaznického servisu. Autorka dobře pracovala s teoretickým materiálem, téma je obsáhlé, přehledně a logicky napsané. Práce je dobře zpracována z metodického hlediska, je vyzdvižen metodický postup. Autorka vymyslela a připravila scénář pro provádění mystery shoppingu, dobře popsany a představený v bakalářské práci. Podle toho byl vypracován i dotazník. Autorka připravený výzkum aplikovala na tři prodejny elektroniky různých značek. Za zmínku stojí, že autorka opakovala návštěvu každé prodejny dvakrát, což jí umožnilo získat relevantnější výsledky. Také tato práce by získala na kvalitě, kdyby byly uskutečněny další návštěvy zkoumaných prodejen. Autorka některé části textu napsala v 1. osobě jednotného čísla, což považuji za jeden z formálních nedostatků této práce. Na základě shromážděných dat jsou identifikovány oblasti, kde je možné provést zlepšení, a formulovány návrhy pro zlepšení zákaznického servisu. Práci považuji za dobře zpracovanou z teoretického a praktického hlediska na aktuální tema. Hodnotím ji výborně.

**Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>**

Kolikrát a v jakém časovém období by měl mystery shopper navštívit prodejnu, aby získal relevantní údaje a bylo možné navrhnout vhodná doporučení? Může to být stejný mystery shopper při všech návštěvách ve stejné prodejně v průběhu určitého období?

Co je hlavním přínosem této práce?

V Plzni, dne 24.5.2024

Podpis hodnotitele