

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2013/2014

**Jméno studenta:** Tereza Lišková  
**Studijní obor/zaměření:** Management obchodních činností  
**Téma bakalářské práce:** Mystery shopping v kavárnách  
**Hodnotitel – oponent:** Ing. Lenka Čechurová  
**Podnik – firma:** FEK ZČU

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

- A) Definování cílů práce
- B) Metodický postup vypracování práce
- C) Teoretický základ práce (rešeršní část)
- D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)
- E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)
- F) Formální zpracování práce
- G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem
- H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)
- I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce
- J) Celkový postup řešení a práce s informacemi
- K) Závěry práce a jejich formulace
- L) Splnění cílů práce
- M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)
- N) Přístup autora k řešení problematiky práce
- O) Celkový dojem z práce

1	2	3	4	N
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

**dobře**

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

Předkládaná bakalářská práce se zabývá srovnáním úrovně služeb v kavárnách pomocí metody mystery shoppingu. Autorka v úvodní části definovala klíčové pojmy týkající se mystery shoppingu, následně představila vybrané kavárny a prezentovala výsledky výzkumu, na jejichž základě navrhla zlepšující opatření. Autorka v práci velmi často používá odrážky (např. str. 11, 13, 14, 16, 17) což ve spojení s krátkými odstavci (např. str. 9) působí jako umělé prodlužování textu. Text je napsaný nekonzistentní formou, autorka používá 1. a 3. osobu č. jednotného a 1. os. č. množného, což v textu působí chaoticky a neodborně, zejména praktická část není napsána jazykem vhodným pro akademickou práci. Práce se zdroji není též na vysoké úrovni, místy chybí zdroje, nepřesné je použití závorek, označení přímých citací. Ve výzkumu postrádám hodnocení rozloučení s klientem při jeho odchodu, aby byl hodnocen celý nákupní proces. Dále v textu chybí odůvodnění výběru kaváren, autorka uvádí, že tyto kavárny jsou "konkurenční", obě jsou ale v jiných městech. Autorka v textu opakuje doslovně stejné věty - str. 51 a 52 text týkající se jmenovek. Celkově hodnotím práci jako "dobrou".




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

Proč jste si vybrala právě tyto kavárny? Považujete je za přímé konkurenty?

Které z polí ano X ne zaškrtl mystery shopper v případě, že dostal kávu na suchém, čistém ale oštípaném inventáři? Otázka č. 2 v části výdej objednávky obsahuje 3 otázky v 1.

V textu zdůrazňujete, že mystery shopping zaštituje agentura. Je možné jej provést "svépomocí"?

V Plzni, dne 19.5.2014

  
Podpis hodnotitele

---

Metodické poznámky:

<sup>1</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

<sup>2</sup> Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

<sup>3</sup> Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.

Posudek odevzdejte spolu s bakalářskou/diplomovou prací na sekretariát Katedry marketingu, obchodu a služeb, Fakulta ekonomická ZČU – v případě plzeňské části fakulty: Husova 11 - Plzeň 306 14; v případě chebské části fakulty: Hradební 22 – Cheb 350 11 (viz [www.fek.zcu.cz](http://www.fek.zcu.cz)). Posudek musí být opatřen vlastnoručním podpisem **modře** (pro rozeznání originálu).