

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2018/2019

**Jméno studenta:** Sarah Al Hamesha  
**Studijní obor/zaměření:** Management obchodních činností  
**Téma bakalářské práce:** Marketingový výzkum v bankovníctví pomocí metody Mystery shopping

**Hodnotitel – vedoucí práce:** Ing. Tomáš Chlopčík

**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 checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství<sup>1</sup>:**

Posouzeno   
 Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>2</sup>

**výborně**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>3</sup>**

Předložená práce využívá metodu mystery shoppingu pro výzkum v oblasti bankovních služeb. Autorka postupovala svědomitě, svojí práci pravidelně konzultovala a do práce promítla i své zkušenosti z oblasti finančního poradenství.

Práce obsahuje kompaktní teoretickou rešerši, kdy autorka věnuje více prostoru těm částem, které jsou relevantní vzhledem k své praktické části. Více prostoru by si zasloužily taktéž kapitoly o distribuci (2.1.4) a osobním prodeji (2.2.7).

Autorka při výzkumu metodou mystery shopping vychází z příručky organizace ESOMAR.

Po krátkém představení zkoumaných subjektů autorka definuje scénář a záznamový arch výzkumu.

Oceňuji provedení pilotáže, která byla provedena mimo zkoumané subjekty. Autorka díky pilotáži zjistila informace důležité pro úpravu scénáře svých návštěv v rámci "ostrého" výzkumu. Práce obsahuje cenné výstupy použitelné zejména pro zkoumané pobočky bank. Práce taktéž obsahuje drobnější nedostatky, které lze akceptovat na bakalářském stupni studia.

**Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>4</sup>**

- 1) Proč jste pro pilotáž výzkumu vybrala pobočku banky, která nepatří mezi zkoumané subjekty?
- 2) Jaké konkrétní postupy byste zvolila při výběru a vzdělávání zaměstnanců, kteří jednají s klienty?

V Plzni, dne 15. 5. 2019

Podpis hodnotitele