

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 – oponent: doc. PaedDr. Ludvík Eger, CSc.
Podnik – firma: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni

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

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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

Cíl práce je formulován na s. 7 a práce je zaměřena na průzkum služeb vybraných bank prostřednictvím Mystery Shoppingu. Teoretický vstup práce je adekvátně zpracován, škoda, že se spíše jedná o formu výpisků a autorka neporovnává zdroje a nevyvozuje dílčí závěry, které by potom aplikovala v praktické části práce. Na s 15 je stručná informace k modelu AIDA. Skutečně dnes (i ve vztahu k této práci) končíme tím, že klienta přivedeme k akci?

V kapitole č. 3 od s. 16 je podobně zpracován vstup k marketingovému výzkumu, není jasné, proč je zde i stručný popis focus group a experimentu, když to dále v práci není využito. Mystery Shopping je jasně vymezen a je dobré, že si je autorka vědoma standardu a doporučení SIMAR k realizaci šetření s využitím této techniky. Následuje vstup k bankovnímu sektoru, na který je práce zaměřena a nakonec stručný popis zvolených subjektů.

Kapitola 6 od s. 26 popisuje přípravu šetření, vytvoření scénáře a záznamového archu a systému hodnocení. Následuje popis pilotní realizace a úpravy scénáře a nakonec postupně popis všech realizovaných mystery shoppingů v jednotlivých pobočkách zvolených subjektů. Zhodnocení je potom s komparací po jednotlivých oddílech scénáře v další části práce.

Celkově je možné uvést, že studie ukazuje důležitost jednání se zákazníkem na pobočkách a potřebu standardizace a profesionalizace služeb v bankovním sektoru. Výstup práce by bylo možné použít jako dílčí příklad i pro předmět Trénink obchodního jednání, jehož součástí je i Mytery Shopping.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Akronym AIDA dnes obvykle rozšiřujeme o pátý prvek, který v původní verzi není, o který? Vaše šetření je jen dílčí, pokud by se mělo jednat o komplexnější hodnocení uvedených bankovních služeb, čím byste jej doporučila doplnit?

V Plzni, dne 9. 5. 2019

Podpis hodnotitele