

# ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

## Fakulta právnická

### PROTOKOL O HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (posudek vedoucího práce)

Práci předložila studentka: Bc. Máchová Karolína

Název práce: **“Mystery Shopping”**

Vedoucí práce: Mgr. Helena Sequensová

---

#### 1. CÍL PRÁCE (uved'te do jaké míry byl naplněn)

Cíl práce byl naplněn, práce splňuje požadavky na práce diplomové. Práce byla řádně konzultována.

Na úvod musím kladně zmínit nasazení Karolíny Máchové během práce na diplomovém projektu. V počítači mám řadu draftů jednotlivých částí práce, které stále vylepšovala a cizelovala. Je to ostatně vidět i na formální stránce věci, která je na vysoké úrovni. Minimum překlepů a problémů s interpunkcí, konzistentní odkazovací aparát, více než adekvátní seznam použité literatury. Na finálním textu je vidět, jak se vyplatila dlouhodobá příprava.

#### 2. OBSAHOVÉ ZPRACOVÁNÍ

Téma diplomové práce **“Mystery Shopping”** autorkou zpracovávané je téma neotřelé, zajímavé a inspirativní a ne tak často zpracovávané.

Mystery shopping je v současné době jednou z nejvyužívanějších pozorovacích technik takzvaného marketingového pozorování, jehož hlavním cílem je zjišťovat kvalitu zákaznických služeb.

Autorka práce se zaměřuje v teoretické části na definici pojmů „marketingový výzkum“ a „Mystery Shopping“, jejich význam, metody a proces realizace. Dále pojednává o druzích primárních a sekundárních dat i s metodami jejich sběru. Mystery Shopping je popsán se všemi jeho metodami i historií.

Diplomová práce je rozdělena do pěti kapitol, včetně úvodu a závěru práce takto:

1. Úvod
2. Základní pojmy spojené s mystery shoppingem
3. Co je mystery shopping
4. Marketingový výzkum
5. Závěr

Praktická část diplomové práce je zaměřena na hotelový sektor, konkrétně na hotelovou síť Czech Inn Hotels. Sama autorka práce byla několikrát v roli mystery shoppera a tak tuto problematiku zná z osobní zkušenosti, což se také projevílo při psaní diplomové práce.

#### 3. FORMÁLNÍ ÚPRAVA

Autorka zvolila přehlednou a problematiku dobře osvětlující strukturu práce, vycházela z doporučené literatury, se kterou dokázala dobře pracovat. Jazyková a stylistická stránka je dobré úrovně. Práce je doplněna několika obrázky, grafy a tabulkami.

Autorka si vybrala adekvátní odbornou literaturu a v teoretické části prokázala svoji schopnost s ní pracovat a využít ji k záměrům předložené práce. Autorka využila standardní počet zdrojů. Silnou stránkou práce je precizní citační korektnost v rámci teoretické části práce, bibliografické citace jsou uvedeny úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.

#### 4. STRUČNÝ KOMENTÁŘ HODNOTITELE

Mystery Shopping je mladou metodou marketingového výzkumu, která pomáhá odhalit nedodržování stanovených postupů a standardů v klientských službách. Oceňuji praktickou část diplomové práce, rozhovory s vedoucími zaměstnanci, analýzu dat a doporučení pro Top management této hotelové sítě. Je potřeba vyzdvihnout, že Mystery Shopping je neotřelý způsob hodnocení kvality hotelových služeb i jiných služeb např. kontrola personálních agentur. Vzhledem k tématu, vnímám i využití široké škály internetových zahraničních pramenů, které se také zabývají kvalitou, řízením a hodnocením. Autorka přistupovala ke zpracování zadané problematiky samostatně a odpovědně. Lze jí pochválit za systematickou práci.

#### 5. OTÁZKY A PŘIPOMÍNKY DOPORUČENÉ K VYSVĚTLENÍ PŘI OBHAJOBĚ

- Kdo je mystery shopper, jak je vybírán a jaká je jeho role
- Stručně shrňte pozitiva Mystery shoppingu. Mohl by být Mystery shopping aplikován i ve veřejné sféře? Jak konkrétně?

#### 6. NAVRHOVANÁ ZNÁMKA

Práci doporučuji k obhajobě - za podmínky úspěšné obhajoby navrhuji hodnocení diplomové práce Bc. Karolíny Máchové na známku **výborně**.

Datum: 19.04.2024

Podpis: Mgr.Helena Sequensová