

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, o.p.s.

Žižkova 6, 370 01 České Budějovice

Posudek vedoucího bakalářské práce

Jméno a příjmení studenta: Šárka Duspivová, DiS.

Název bakalářské práce: Mystery shopping v Raiffeisenbank

Studijní obor – specializace: Management a marketing služeb – specializace služby cestovního ruchu, obchodně podnikatelské služby, finanční služby, environmentální služby

Titul, jméno a příjmení vedoucího práce: Ing. Eva Jaderná, Ph.D.

Hodnocení bakalářské práce

Kritérium hodnocení (označte křížkem)	Stupeň hodnocení						
	stupeň	A	B	C	D	E	F
	číselné vyjádření	1	1,5	2	2,5	3	-
aktuálnost a náročnost práce	X						
formulace cílů a úroveň jejich naplnění	X						
vhodnost členění práce	X						
teoretická úroveň zpracování	X						
metodická úroveň zpracování	X						
reprezentativnost a rozsah použité literatury		X					
úroveň práce s literaturou	X						
dodržování bibliografických norem	X						
úroveň formálního zpracování (estetická, grafická a jazyková)	X						
vazba výsledků práce na její obsah	X						
vlastní postoje a hodnocení		X					
uplatnění práce v praxi / výuce		X					
Celkové hodnocení bakalářské práce	X						
Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě		ANO			NE		

Stručné verbální hodnocení bakalářské práce:

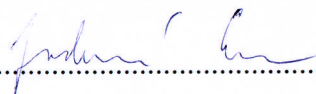
Práce je zpracována na velmi dobré úrovni z hlediska formální i metodologické stránky. Byla využita metoda neobvyklá pro bakalářské práce, a to mystery shopping. Aplikace této metody byla vhodná a účelná. Práce může být příkladem získání zpětné vazby nejen pro bankovní sektor, ale může být následována v celém terciárním sektoru národního hospodářství.

Otázky k obhajobě:

1. Jak by bylo možné minimalizovat dopad subjektivnosti hodnocení při realizaci výzkumu?
2. Myslíte si, že je běžné, aby zaměstnavatelé zajišťovali vzdělávací kurzy z etikety, což ve své práci navrhuje?

Datum: 5. 5. 2014

Podpis vedoucího bakalářské práce:



Klasifikační stupnice VŠERS – platnost od akademického roku 2008/2009

Stupně	Číselné vyjádření	Slovní vyjádření Definice
A	1	VYBORNÝ (excellent) vynikající výkon pouze s malými chybami
B	1,5	VELMI DOBRÝ (very good) nad průměrným standardem, ale s chybami
C	2	DOBRY (good) obecné vyznění práce s řadou zřetelných chyb
D	2,5	USPOKOJIVÝ (satisfactory) přijatelný, ale s významnými nedostatky
F	3	DOSTATEČNÝ (sufficient) výkon nad hranicí minima
F	-	NEUSPĚŠNÝ (fail) je zapotřebí značné množství další práce