

## Posudek vedoucího bakalářské práce

**Jméno a příjmení studenta:** Tomáš Doksanský, DiS.

**Název bakalářské práce:** Aplikace metody mystery shoppingu pro zvýšení kvality marketingu firmy

**Studijní obor – specializace:** Management a marketing služeb – specializace obchodně podnikatelské služby

**Titul, jméno a příjmení vedoucího práce:** doc. Ing. Marie Hesková, CSc.

**Pracoviště a pracovní zařazení:** VŠERS

### 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	-
Obsahová stránka BP	struktura práce				X			
	formulace cíle práce (v souladu se zadáním BP) / hypotéz a úroveň jejich naplnění					X		
	použité metody, jejich adekvátnost a relevance ve vztahu k tématu BP					X		
	faktická, věcná a obsahová správnost					X		
	hloubka provedené analýzy					X		
	zvládnutí odborné terminologie				X			
	schopnost argumentace a kritického myšlení					X		
	uplatnění práce v praxi / výuce					X		
Formální stránka BP	reprezentativnost a rozsah použité literatury a zdrojů						X	
	práce se zdroji, dodržování bibliografických norem, úroveň a četnost odkazů a citací					X		
	provázanost a sled textu, návaznost kapitol				X			
	jazyková a stylistická úroveň				X			
	estetická a grafická úprava textu, dodržení formálních náležitostí práce dle metodiky					X		
	samostatnost, aktivita a komunikace studenta s vedoucím BP při zpracování bakalářské práce				X			
Na základě elektronického testování na podobnosti s jinými dokumenty je možné bakalářskou práci označit za originální.		ANO						
<b>Celkové hodnocení bakalářské práce</b>						X		
<b>Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě</b>		ANO						

## Stručné verbální hodnocení bakalářské práce (minimálně 500 znaků):

Výběr tématu a cíle bakalářské práce je aktuálním obchodním, resp. marketingovým problémem téměř každého podnikatelského subjektu.

Práce má standardní strukturu jednotlivých částí, autor ve struktuře BP dodržel Metodiku zpracování BP na VŠERS. Jistým problémem je použitá forma citací, kde není 100% dodržena citační norma (např. v uvádění stran citované literatury). Pro vlastní aplikaci metody mystery shoppingu a analýzu marketingových činností bylo vybráno Západočeské konzumní družstvo Plzeň. Z uvedeného důvodu je teoretická část věnována spotřebnímu družstevnictví a charakteristice Západočeského konzumního družstva Plzeň. V názvu kapitoly je uveden nelogicky pojem Spotřební družstvo COOP, a to v souvislosti s právní problematikou založení družstva jako obchodní firmy (viz otázka k obhajobě). První kapitola je věnována vymezení cíle a metodiky BP, bohužel metodika marketingového výzkumu je uvedena pouze v obecné rovině. Autor se sice snažil objasnit metodiku ve třetí a čtvrté kapitole, lze však konstatovat, že se při aplikaci výzkumných metod dopustil řady nepřesností. Při výběru jednotlivých obchodních jednotek, které byly předmětem výzkumu technikou mystery shoppingu není vysvětleno, jak byl výběr proveden. Jako problematické při zhodnocení získaných výsledků v jednotlivých prodejnách pokládám využití SWOT metody. Další výhradu je možné uplatnit i k provedené dotazníkové sondě na spokojenost respondentů, zákazníků obchodních jednotek prodejen COOP. Autor uvádí: „Celkový počet respondentů je 51. Jde tak o vzorek, který **dostatečně splní účely** tohoto doplňujícího dotazníkového šetření“. Výsledky marketingové sondy mohou pouze naznačit některé prvky spokojenosti zákazníků celé sféry spotřebních družstev. Ve výzkumu je využita řada zjišťujících otázek, které nejsou využity při vlastním hodnocení.

Bakalářská práce splňuje minimální požadavky na závěrečné práce bakalářského studia. Autor při zpracování práce pracoval samostatně, bez větších konzultací s vedoucí práce. Z hlediska prezentované rešerše odborných pramenů měly být využity aktuálnější zdroje, což se negativně projevilo především v oblasti marketingového výzkumu a jeho hodnocení.

### Otázky k obhajobě:

1. Můžete vysvětlit spojení Spotřební družstvo COOP s právní problematikou založení družstva? Jak lze vysvětlit název Západočeského konzumního družstva Plzeň a jeho propojení na Český a moravský svaz spotřebních družstev?
2. Jaké další techniky z oblasti mystery aktivit by bylo možné využít pro zvýšení spokojenosti zákazníků Západočeského konzumního družstva Plzeň.

**Datum:** 25. 7. 2021

**Podpis vedoucího bakalářské práce:** .....

### Klasifikační stupnice VŠERS – platnost od akademického roku 2008/2009

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