

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta:
Bc. Gabriela Kostíková

Oponent DP:
Ing. Josef Čupalka

Ak. rok:
2012/2013

Téma DP:

Projekt zefektivnění mystery shoppingu pro bankovní sektor aplikovaný na firmu XYZ, a.s.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	9
3	Teoretická část práce	8
4	Praktická část práce (analytická část)	9
5	Projektová část (řešící část)	9
6	Formální úroveň práce	9
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		52

Hodnocení jednotlivých kritérií:

ROZSAH BODŮ	SLOVNÍ VYJÁDŘENÍ
0 bodů	nesplněno (odpovídá stupni „F“ podle ECTS)
1 – 2 body	splněno pouze na úrovni základních požadavků (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	splněno zcela bez výhrad (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	splněno nadstandardně (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

Připomínky k práci:

Diplomová práce se zabývá projektem zefektivnění mystery shoppingu pro bankovní sektor aplikovaný na firmu XYZ, a.s. Diplomantka dokázala dobře využít a propojit praktické informace z podnikového prostředí se svými osobními zkušenostmi, čímž se jí podařilo naplnit cíl celého projektu.

Zpracování dané problematiky vyžadovalo především výborný přehled o reálném stavu mystery shoppingu aplikovaném v současné bankovní praxi a přípravu, která zahrnovala vlastní výzkum.

Práce je logicky a přehledně členěna, je doplněna řadou tabulek a grafů, ve kterých diplomantka popisuje jednotlivé efekty související s mystery shoppingem.

Otázky k obhajobě:

Vyjmenujte hlavní rizika, která ovlivňují výpovědácí schopnost mystery shoppingu jako nástroje pro zkvalitnění služeb?

Jaká opatření můžou vést k zefektivnění mystery shoppingu pro bankovní sektor?

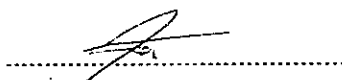
Práce splňuje kritéria pro obhajobu DP.



Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu DP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).



Ve Zlíně dne: 9. 5. 2013


pódpis oponenta DP