



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Kateřina Stárková

Vedoucí/oponent BP:

Ing. Jana Šilhánová

Ak. rok:

2014/2015

Téma BP:

**Mystery shopping v bankovníctví**

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	4
2	Splnění cílů práce	3
3	Teoretická část práce	4
4	Praktická část práce (analytická část)	4
5	Praktická část práce (řešící část)	3
6	Formální úroveň práce	1
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>19</b>

### Hodnocení jednotlivých kritérií:

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

### Připomínky k práci:

Studentka Kateřina Stárková zpracovala svou bakalářskou práci s názvem Mystery shopping v bankovníctví.

V části teoretické je podle mého názoru popsána historie a funkce ČNB zbytečně obsáhle a tato část nemá další přínos pro část praktickou. Studentka s nastudovanými informacemi o této bance již dále nijak nepracuje.

Studentka se na základě stanovených kritérií snažila porovnat úroveň služeb ve vybraných bankách. Podle mého názoru byl ne zcela správně a jednotně zvolila průzkum v jednotlivých bankách, což jistě studentce následně zkomplikovalo objektivní hodnocení. Pro vyhodnocení jednotlivých položek by jistě bylo vhodnější použít vážený aritmetický průměr.

Stylistická stránka práce je na velmi nízké úrovni.

Celkovou úroveň práce snižuje také velké množství překlepů a gramatických chyb.

Cíl práce byl s výhradami splněn.

### Otázky k obhajobě:

1. Jaký klíč jste použila při výběru bank pro Vaši práci?
2. V kap. 14.3 na str. 59 uvádíte, že v balíčku u Fio banky „klient nalezne internetové bankovníctví, odchozí i příchozí platby zdarma, platební kartu s jednorázovým poplatkem 99 Kč nebo 10 výběrů z bankomatu za měsíc a další výběry za poplatek 9 Kč.“ Tyto informace nejsou zcela pravdivé. Uveďte je prosím na pravou míru.

BP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG/Portál. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že BP není plagiát.

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

X

Práce nespĺňuje kritéria pro obhajobu BP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).

Ve Zlíně dne: 28. srpna 2015

.....  
podpis hodnotitele BP