

Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Oponent BP:

Ak. rok:

Kateřina Stárková

Ing. Bc. Šárka Vránová, Ph.D.

2014/2015

Téma BP:

Mystery shopping v bankovníctví

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	5
2	Splnění cílů práce	0
3	Teoretická část práce	4
4	Praktická část práce (analytická část)	0
5	Praktická část práce (řešící část)	0
6	Formální úroveň práce	2
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		11

Hodnocení jednotlivých kritérií:

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:

Tato BP se zabývala mystery shoppingem v bankovníctví.

V úvodu práce ani v žádné další kapitole není jasně a správně formulován cíl práce, který by korespondoval se zadáním práce (viz úvod – první odstavec).

Mezi klíčovými slovy se vůbec neobjevuje „mystery shopping“.

V teoretické části práce se značná část věnuje centrální bance, České národní bance, bankovnímu dohledu a historii zatímco obchodním bankám (které jsou předmětem zkoumání) a jejich produktům je věnován jen malý prostor.

V teoretické části v kapitole 4 jsou uvedeny 4 obchodní banky bez vysvětlení, proč byly vybrány právě tyto. Informace o nich uvedené neposkytují možnost porovnání těchto bank. Navíc nekorrespondují s bankami, uvedenými v praktické části, ve kterých byl prováděn mystery shopping. Těch je uvedeno mnohem více.

Počet stran teoretické části je roven počtu stran části praktické.

Praktická část postrádá objektivní přístup a použitý postup je zcela nevědecký.

Na začátku nejsou uvedena kritéria hodnocení a váhy jednotlivých kritérií. Kritéria jsou uvedena až po popisu mystery shoppingu, jsou však nedostatečná a nespravedlivá (viz dále). Váhy nejsou uvedeny vůbec.

Nejsou přesně specifikovány pobočky, ve kterých byl mystery shopping prováděn, někdy dokonce není uvedeno ani město (např. u Komerční banky, str. 36).

V práci nejsou uvedeny přesné doby návštěv poboček. Někdy je uvedeno, zda se jednalo o dopolední či odpolední hodiny, někdy vůbec nic (Česká spořitelna str. 38, ČSOB str. 50). Pobočky byly navštěvovány v různou dobu. Do jejich hodnocení pak bylo zahrnuto „počet klientů pohybujících se na pobočce“ a „doba čekání na obsluhu“ (str. 54), což není spravedlivé kvůli nesrovnatelnosti.

Posuzování kvality poskytovaných služeb bank je velmi subjektivní. Např. doba čekání na obsluhu je specifikována: „na pobočce jsem čekala **docela** dlouho“ (str. 52), „poradkyně byla **docela** sympatická“ (str. 39 a podobně téměř u všech bank).

V praktické části po popisu mystery shoppingu následuje u každé banky podkapitola Parametry produktů. Většinou jsou zde uvedeny stručné informace o osobním účtu, úvěru pro občany a spoření. Ne však vždy všechny a ne vždy v tomto pořadí. Žádné další produkty posuzovaných obchodních bank nejsou zmíněny, přestože byly předmětem dotazů v mystery shoppingu. Např. penzijní připojištění, životní pojištění.

V kapitole 17 jsou doporučení potenciálním klientům banky **ne na základě kritérií hodnocení** z kapitoly 16 (čímž nesplňuje zadání BP), ale na základě kvality jejich produktů, kterými se práce zabývala jen velmi okrajově, některými vůbec.

V práci studentka neprokázala znalost produktů, na které se při mystery shoppingu dotazovala, proto zřejmě vůbec nehodnotila kvalitu a úplnost poskytnutých informací. Toto důležité kritérium v BP chybí.

Stylistika úvodu, praktické části i závěru práce je zcela nevhodná pro bakalářskou práci.

Např. str. 45 : „Bylo to rozhodně lepší než koukat do zdi nebo bloumat očima po pobočce.“

V práci se objevuje velké množství hrubých gramatických chyb i mnoho překlepů a formálních chyb.

Zkratky použité v práci nejsou kromě jedné uvedeny v seznamu zkratk.

V práci jsou chyby v překladu za angličtinu, což zcela mění význam textu (např. str. 33: premissible znamená přípustný, ne přístupný).

Bohužel musím konstatovat, že úroveň práce nesplňuje dle mého názoru požadavky kladené na bakalářskou práci.

Otázky k obhajobě:

1.
Podle čeho jste volila pořadí bank v BP?
2.
Opravdu se domníváte, že prezident ČR provádí kontrolu centrální banky (viz úvod)?
3.
Trváte na svém tvrzení v kapitole 17 „...průměrný občan v České republice má plat asi okolo 12 000 Kč měsíčně“?

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.

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

Ve Zlíně dne: 9. května 2015



podpis hodnotitele BP