

Oponentský posudek na diplomovou práci E. Baarové na téma „Mystery shopping jako nástroj hodnocení pracovního výkonu“

Posuzovaná diplomová práce je zaměřena na využití dané metody hodnocení pracovního výkonu v podmínkách prodejní organizace. Přispívá k poznání možností a limitů této metody a doplňuje poznatky spojené s jejím aplikováním v prostředí českých organizací.

Diplomová práce představuje soubor kontinuálně navazujících kapitol, z nichž první čtyři představují obecnou a teoretickou část práce. Autorka postupuje od charakteristiky významu pracovního hodnocení, přes výčet a klasifikaci hodnotících metod k popisu metody „mystery shopping“ (dále MS). Jednotlivé kapitoly jsou systematicky členěny, oceňují i autorčin hodnotící přístup k metodám a dílčí komentáře. Metoda MS je podrobně charakterizována, jsou prezentovány všechny důležité aspekty přípravy a aplikace metody, jsou uvedeny problémy metodologické povahy spojené s její požitím. Text je čtivý a přehledný a dává solidní náhled na obecný rámec zpracovávané problematiky.

Jako připomínky k této části lze uvést tyto skutečnosti:

1. Textu by prospěla stručná subkapitola pojednávající o nárocích metodologické povahy vztahujících se k jakémukoliv hodnocení. S těmito problémy se autorka musela také vypořádat v provedeném šetření.
2. V textu nejsou, bohužel, vždy náležitě formálně zvládnuty přímé citace (např. str. 11 a jinde v textu).
3. Text není zcela oprostěn od překlepů a drobných gramatických prohřešků (např. nestěžují vs. neztěžují).

Praktickou část diplomové práce představuje provedené šetření (jemuž předcházela pilotní studie), jehož příprava, průběh a výsledky jsou popsány a zdokumentovány. Autorka vymezila cíle šetření, formulovala relevantní hypotézy, podrobně charakterizovala přípravu a průběh sběru dat, názorně prezentovala získaná data a komentovala výsledná zjištění. Za velmi cennou považuji diskusi, která dokládá solidní náhled autorky na metodu, její možnosti i limity, na obtíže metodologické povahy spojené s využitím metody MS.

K této části práce mám následující připomínky:

1. Postrádám charakteristiku zkoumaného souboru nejen z hlediska běžných demografických údajů, ale také např. s ohledem na délku působení v organizaci apod. (domnívám se, že tyto údaje by mohly být užitečné pro přesnější interpretaci a porozumění zjištěným skutečnostem, jako je například identifikace s firemními standardy, stabilita v organizaci a z toho vyplývající důsledky aj.).
2. Nacházím jistou stylistickou neobratnost ve formulování hypotéz (hypotézy jsou zpravidla zaměřeny do budoucna, vyjadřují očekávané výsledky, trendy apod.).
3. Přivítal bych větší preciznost při uvádění statisticky vyhodnocovaných odlišností (numerické vyjádření zjištěných hodnot u t-testů).

Závěrem – diplomandka prokázala schopnost samostatného zvládnutí diplomového úkolu jak v části obecné a teoretické, tak v části empirické. Oceňuji osvojení si a pochopení použité metody, preciznost jejích snah o eliminaci rizik metodologické povahy, otevřenost a kritický pohled, který prokázala v diskusi k výsledkům šetření. Svou prací významně přispěla k rozšíření zkušeností s metodou „mystery shopping“ v českém firemním prostředí. Doporučuji proto, aby se práce stala předmětem obhajoby.

V Praze dne 5.9.2006



Doc.PhDr. Milan Rymeš, CSc.