

Posudek vedoucího magisterské práce  
**„Mystery shopping jako nástroj hodnocení pracovního výkonu“**  
Evy Baarové

Předložená práce je výsledkem dlouhodobého pracovního úsilí autorky, která se tématem a jeho kontextem zabývá již několik let. Tento námět je v rámci diplomové práce zpracován na katedře psychologie FF UK vůbec poprvé.

Mystery shopping je ve světě známou a rozšířenou metodou, nicméně jeho teoretické zpracování prakticky neexistuje a počet solidních odborných zdrojů na toto téma je skromný. U nás se tato metoda začíná zavádět primárně jako metoda prohlubování kvality prodeje. Využití mystery shoppingu v rozvoji a hodnocení pracovníků je velmi slibné a rychle se rozšiřuje i u nás.

Práce má celkem 109 stran a je rozčleněna do devíti kapitol, z toho pět teoretické části. Nejprve autorka přehledně vysvětluje pojetí pracovního hodnocení a uvádí velmi podrobný přehled metod hodnocení pracovního výkonu. V klíčové třetí kapitole shrnuje soubor poznání o mystery shoppingu. Autorka podrobně popisuje postup zavádění tohoto typu hodnocení a nutno říci, že tato kapitola představuje zcela unikátní popis know-how mystery shoppingu. Tato metodologie dosud nebyla systematicky zpracována nikdy. Na závěr teoretické části autorka upozorňuje na omezení metody, její nevýhody, omyly a časté chyby hodnotitelů.

Empirická část obsahuje čtyři kapitoly včetně závěru. Nejprve autorka představuje projekt, výzkumnou otázku a hypotézy. Popisuje výzkumné metody, podrobně se zabývá výběrem hodnotitelů, školením, sběrem a analýzou dat. Výzkumná zjištění probíhala ve dvou kolech – na podzim 2005 a na jaře 2006. Data jsou přehledně zpracována v názorných grafech. Mezi koly proběhl trénink prodejních dovedností. Obě kola MS byla porovnána. Ukázalo se, že trénink prodejních dovedností měl pozitivní účinek, který se projevil i v rámci hodnocení během mystery shoppingu.

Během teoretického zpracování tématu mystery shoppingu se autorka setkala s celou řadou terminologických obtíží. Jde o zcela novou oblast a její terminologie i u nás funguje převážně v angličtině. Autorka se opakovaně snažila najít nejvhodnější české ekvivalenty termínů, ale toto úsilí nepřineslo významné výsledky, protože umělost českých termínů byla zjevná.

Autorka se zmocnila průkopnického zpracování tohoto tématu se ctí a vypořádala se i s faktem, že měla k dispozici skutečně malý počet zdrojů. Přesto seznam literatury obsahuje kolem čtyřiceti položek a to téměř výhradně v angličtině. Diplomová práce je jako celek kvalitně zpracována. Vzhledem k tomu, že téma dosud nebylo v českém jazyce publikováno, doporučuji autorce usilovat o vydání části práce v některém odborném nakladatelství.

**Závěr: Doporučuji předloženou práci k obhajobě.**

V Praze dne 17.8.2006

PhDr. Irena Wagnerová, Ph.D.

