

Abstrakt práce

Téma práce: Využívanie metódy mystery shopping v systéme hodnotenia zamestnancov a ich prínosu vo vybranom slovenskom a zahraničnom podniku

Meno autora: Bc. Daša Václavíková

Ročník a odbor štúdia: 2. roč. Ekonomika a manažment malých a stredných podnikov

Konzultant/vedúci práce: doc. Ing. Mária Seková, PhD.

Obsah: Práca prezentuje výsledky výskumu zameraného na využívanie metódy mystery shopping v systéme hodnotenia zamestnancov. Cieľom práce je charakterizovať využívanie metódy mystery shopping pri hodnotení zamestnancov, a tiež zistiť, či podniky využívajú túto metódu na hodnotenie prínosu zamestnancov pre podnik. Predmetom skúmania je metóda mystery shopping uplatňovaná pri hodnotení zamestnancov ako aj ich prínosu pre podnik. Objektom skúmania je jeden slovenský a jeden zahraničný podnik. Konkrétne sa jedná o spoločnosť VAŽO, s. r. o., ktorá sa zaoberá výrobou lôžkového nábytku, maloobchodom a veľkoobchodom s nábytkom. Zahraničný podnik reprezentujú verejné knižnice v Aucklande a Hamiltone na Novom Zélande. Pri skúmaní bolo využitých viacero metód skúmania, ako analýza, syntéza a metóda sociologického opytovania – nástroj štruktúrovaný rozhovor. Teoretické východiská práce vychádzajú predovšetkým z odborných prác slovenských autorov. Pre spracovanie problematiky v zahraničnom podniku je využitý odborný článok dostupný v podobe elektronického zdroja v databáze Emerald. Práca analyzuje možnosť využitia metódy mystery shopping pri hodnotení zamestnancov, ako aj nástroj na hodnotenie prínosu zamestnancov pre podnik. Výsledky výskumu ukazujú praktické využitie spomínanej metódy ako vhodný nástroj na hodnotenie zamestnancov, ktorý je ale pre dôkladnejšie a presnejšie informácie o zamestnancoch potrebné doplniť aj inými metódami hodnotenia.

Kľúčové slová: Mystery shopping. Hodnotenie zamestnancov. Hodnotenie prínosu zamestnancov.