

ZÁZNAMOVÝ LIST – VÝSTUP PRO PŘEDMĚT 3AM382



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Tento formulář bude studentům předmětu 3AM382 představen na úvodním cvičení spolu se zadáním semestrálního projektu. Cílem je vzbudit zájem o kulturní dědictví a motivovat studenty k návštěvě relevantního objektu, a to k návštěvě opakované.

Studenti budou seznámeni s významem a pravidly mystery shoppingu, diskutována jsou i případná etická dilemata. V rámci skupiny se sami rozdělí do týmů po dvou nebo třech studentech s tím, že podmínkou získání plného počtu bodů (10 bodů ze 100) jsou tři provedené návštěvy na objektu, popřípadě dvě návštěvy a mystery call či mystery E-mail.

Studenti odevzdávají ručně vyplněný či vytištěný a podepsaný formulář, v rámci předmětu je vhodné zachovat jedno cvičení, v rámci něhož budou formuláře prezentovány.

Objekt navštívený v rámci mystery shoppingu se může – ale nemusí – stát objektem zpracovávaným v semestrální práci.

ZÁZNAMOVÝ LIST – MYSTERY SHOPPING FORMULÁŘ 3AM382

Tazatel		Datum	Čas
Instituce <i>(vč. právní formy)</i>		Sídlo instituce	
Objekt		Adresa objektu	
E-mail		Tel. číslo	

Mystery Visit / Shopping	Mystery Call	Mystery E-mail
---------------------------------	---------------------	-----------------------

Řešený scénář (stručný popis role, v níž tazatel vystupoval (např. „pasivní návštěvník“, „akční návštěvník živě se zajímající zejména o XY“) + vzneseného dotazu či řešené situace (např. „ověření možnosti prohlídky památky se skupinou dětí“ apod.)

1. Přípravná fáze

Zdroj info o instituci/objektu	<i>vlastní webové stránky - jiné webové stránky - brožurky, letáky - jiné</i>
Přehlednost webových stránek instituce/objektu	<i>vynikající - s drobnými výhradami - problematická - nulová</i>
Atraktivita webových stránek instituce/objektu	<i>vynikající - s drobnými výhradami - problematická - nulová</i>
Dostupnost a přehlednost e-mailových kontaktů	<i>vynikající - s drobnými výhradami - problematická - nulová</i>
Dostupnost a přehlednost telefonních kontaktů	<i>vynikající - s drobnými výhradami - problematická - nulová</i>

2. Kontaktovaný zaměstnanec

Jméno <i>(je-li známo)</i>	
Pozice (role, funkce)	

3. Průběh řešení scénáře, co a jak bylo řešeno / vyřešeno:

Délka osobního jednání (min.)	
Doba odezvy na zasláný e-mail (počet hodin)	
Počet neúspěšných pokusů o telefonní rozhovor	
Délka telefonního rozhovoru (min.)	
Poznámky k vystupování, chování a jednání kontaktovaného zaměstnance <i>(včetně formální a stylistické úrovně mailové korespondence apod.):</i>	

4. Vystupování, jednání a chování kontaktovaného zaměstnance (škála 0 – 4, 4 nejlepší, 0 nejhorší)

Vstřícný, komunikativní, přátelský	4-3-2-1-0	Uzavřený, rezervovaný, odtažitý
Jednal jako s rovnocenným partnerem	4-3-2-1-0	Povýšený, arogantní, nadřazený
Svědomitý při řešení problému	4-3-2-1-0	Bez zájmu o vyřešení problému, povrchní
Výborné znalosti, samostatný	4-3-2-1-0	Citelné neznalosti, nesamostatný
Systematičnost a strukturovanost v práci s informacemi i při řešení problému	4-3-2-1-0	Nesystematičnost, až chaotický přístup k řešení problému
Ochota, aktivita, schopnost přebrat v potřebné míře iniciativu	4-3-2-1-0	Neochota, pasivita, řešení problému pouze formou reakce na přímé požadavky klienta
Výrazná proklientská orientace	4-3-2-1-0	Velmi nízká proklientská orientace
Celkově motivovaný ke své práci, ochotný	4-3-2-1-0	Celkově demotivovaný, pasivní, neochotný
Emoční stabilita, schopnost adekvátně se vyrovnat s emocemi při řešení úkolu	4-3-2-1-0	Emoční labilita, neschopnost se vyrovnat s emocemi při řešení úkolu
Schopnost spolupráce a komunikace s kolegy při řešení problematiky	4-3-2-1-0	Nízká schopnost spolupráce a komunikace s kolegy

(šedě podbarvené kategorie nemusí být možné v každé mystery situaci adekvátně zhodnotit)

5. Celkové hodnocení způsobu a míry vyřešení problému (v rámci daného kontextu)

vynikající	dobré	uspokojivé	s výhradami	nedostatečné	nevyhovující
------------	-------	------------	-------------	--------------	--------------

Komentář:

6. Celkové hodnocení přístupu a chování zaměstnance (v rámci daného kontextu)

vynikající	dobré	uspokojivé	s výhradami	nedostatečné	nevyhovující
------------	-------	------------	-------------	--------------	--------------

Komentář:

7. Hodnocení prostředí a podmínek pro veřejnost (škála 0 – 4, 4 nejlepší, 0 nejhorší)

Dostupnost veřejnou hromadnou dopravou (kvalita, vzdálenost)	4-3-2-1-0
Možnost parkování v místě objektu (kvalita, počet míst, vzdálenost)	4-3-2-1-0
Označení přístupu k objektu (od veřejné dopravy, parkoviště)	4-3-2-1-0
Orientace v objektu	4-3-2-1-0
Dostupnost a kvalita informací o poskytovaných službách	4-3-2-1-0
Vybavenost pro návštěvníky (lavičky, šatna, ...)	4-3-2-1-0
Dostupnost a kvalita sociálních zařízení (WC)	4-3-2-1-0
Bezbariérovost (vozičky, kočárky)	4-3-2-1-0
Možnost občerstvení (rozsah nabídky, cenová hladina, ...)	4-3-2-1-0
Baby Friendly (koutky pro děti, prohlídky určené dětem, ...)	4-3-2-1-0
Orientace na cizojazyčné návštěvníky (dostupné info, prohlídky, ...)	4-3-2-1-0

Další poznámky a komentáře:

8. Konstatovaná POZITIVA a SILNÉ STRÁNKY

--

9. Hlavní VÝHRADY / SLABÉ STRÁNKY / PŘÍLEŽITOSTI K ROZVOJI

Výhrady / slabiny / rozvojová místa	Rozvojové aktivity / změny / úpravy

10. Jiné poznámky

--

Podpisem tazatel stvrzuje pravdivost všech údajů v záznamovém listu:

.....
datum a podpis tazatele



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons
Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.

