

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Zvyšování kvality prodeje motorových vozů pomocí metody mystery shopping
Jméno autora:	Jiří Kubíček (460719)
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Oponent práce:	Ing. Petra Jílková, Ph.D.
Pracoviště oponenta práce:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<p>Autor práce předkládá k obhajobě závěrečnou práci věnovanou problematice marketingového výzkumu. Zadání závěrečné práce je z pohledu teoretické i praktické části průměrně náročné. Pro jeho řešení bylo nezbytné čerpat z literárních zdrojů a současně využít a analyzovat interní informace a zkušenosti z praxe. Práce se zabývá metodou marketingového výzkumu Mystery Shopping a jejím využitím při zvyšování kvality prodeje motorových vozů. Data pro tuto práci byla získána ve společnosti AUTO JAROV s.r.o, kde byl také autorem proveden samostatný Mystery Shopping s cílem popsat a přiblížit celý proces hodnocení kvality v dané společnosti. Závěrečná práce má solidní teoretický základ obohacený praktickým přesahem a je velmi dobrým zdrojem informací pro sledovanou oblast.</p>	

Splnění zadání	splněno
<p>Předložená závěrečná práce splňuje zadání a stanovené cíle práce byly splněny na dostatečné úrovni. Závěrečnou práci považuji za celkově zdařilou.</p>	

Zvolený postup řešení	správný
<p>Autor zná dobře prostředí, v němž byla závěrečná práce implementována. Práce má logickou stavbu. Autor práci rozčlenil na teoretickou a aplikační část. V teoretické části si vymezil vhodné definice a postupy, které se týkají dané problematiky. V praktické části aplikuje definované pojmy. Na základě všech získaných poznatků autor navrhl několik opatření zaměřující se zejména na problémové oblasti. Tato opatření mají prioritní úkol, a to i nadále zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb, a tím zvyšovat i výsledky Mystery Shoppingu v budoucím období.</p>	

Odborná úroveň	B - velmi dobře
<p>Odborná úroveň práce je na odpovídající úrovni. Hloubka provedené rešerše literatury je odpovídající. Analytická část práce odpovídá standardu bakalářské práce.</p>	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<p>Formální a jazyková úroveň práce je v souladu s požadavky na závěrečnou práci. Rozsah práce je odpovídající.</p>	

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
<p>Autor si vybral adekvátní odbornou literaturu a v teoretické části prokázal svoji schopnost s ní pracovat a využít ji k záměrům předložené práce. Autor využil standardní počet zdrojů. Silou stránkou práce je precizní citační korektnost, bibliografické citace jsou uvedeny úplně a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.</p>	

Další komentáře a hodnocení

Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.

Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Autor předložené práce splnil vytyčené cíle práce a lze ji doporučit k obhajobě. Oponentka práce považuje teoretickou i aplikační část za nadprůměrnou.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **B - velmi dobře**.

Otázky k obhajobě:

1/ Je uváděno, že náklady na marketingový výzkum metodou mystery shopping jsou vysoké. Uveďte tři hlavní přednosti a tři možná rizika dané metody.

Datum: 4.6.2018

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph. D.