

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	Mystery Shopping zaměřený na oblast automobilového průmyslu
<b>Jméno autora:</b>	Daniel Cédl (460827)
<b>Typ práce:</b>	diplomová
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Oponent práce:</b>	Ing. Petra Jílková, Ph.D.
<b>Pracoviště oponenta práce:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	lehčí
Závěrečná práce se zabývá hodnocením kvality poskytovaných služeb se zaměřením na oblast automobilového průmyslu. Náročnost zadání závěrečné práce lze hodnotit jako lehčí. Metoda hodnocení Mystery Shopping je metodou obvyklou. Předkládaná závěrečná práce má jasně vymezenou tematiku a cíl práce.	

Splnění zadání	splněno s většími výhradami
Předložená závěrečná práce splňuje zadání a stanovené cíle práce byly splněny na průměrné úrovni. Odpovědi na výzkumné otázky vyplývají z provedené analýzy, jsou v závěrečné části práce jasně a explicitně uvedeny a podpořeny výsledky. Závěrečnou práci považuji za průměrnou. Téma je vhodné pro úroveň bakalářské práce. Bohužel i navržený systém vzdělávání představený v návrhové části je na průměrné úrovni.	

Zvolený postup řešení	částečně vhodný
Práce má logickou stavbu. Lze konstatovat, že v rámci teoretické části práce je ukotven uspořádaný a logický rámec. Nicméně autorovi lze vytknout příliš široký záběr témat vzhledem k cíli a záměru závěrečné práce. Lze konstatovat, že je zde nesoulad mezi teoretickou a aplikační částí práce.	

Odborná úroveň	C - dobře
Odborná úroveň práce je pouze na uspokojivé úrovni. Hloubka provedené rešerše literatury je v rámci jednotlivých částí teoretické části práce odpovídající. Analytická část práce je na průměrné úrovni.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	C - dobře
Jazyková úroveň práce je v souladu s požadavky na závěrečnou práci. Rozsah práce je odpovídající. Práci lze vytknout nedostatečnou redakci a formální nedostatky v rámci teoretické části práce (např. přílišné využití psaní do odrážek). Práce nevykazuje odborný styl psaní, který je vhodný pro úroveň diplomové práce (ich forma).	

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
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. Bibliografické citace jsou úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami. Autorovi lze vytknout formát citovaných zdrojů v seznamu literatury, kdy za jménem autora by měl být uveden rok vydání / publikování zdroje v souvislosti s využitým citačním standardem v těle práce.	

Další komentáře a 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 průměrnou.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

#### Otázky k obhajobě:

1/ V práci hodnotíte produkty i servis. Představte komisi silné a slabé stránky nabídky a servisu. Považujete nějaký prvek jejich servisu za inovativní?

2/ Dále představujete systém vzdělávání s cílem zajištění zlepšení výkonnosti prodejců vozů. Vyčísľujete náklady. Co naopak Vámi navrhovaný systém konkrétně přinese?

Datum: 13.8.2020

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph. D.