

**I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Název práce:</b>                | <b>Mystery Shopping zaměřený na oblast automobilového průmyslu</b> |
| <b>Jméno autora:</b>               | <b>Daniel Cédl</b>   |
| <b>Typ práce:</b>                  | diplomová  |
| <b>Fakulta/ústav:</b>              | Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)                              |
| <b>Katedra/ústav:</b>              | Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)                              |
| <b>Vedoucí práce:</b>              | PhDr. Lenka Mynaříková, Ph.D.                                      |
| <b>Pracoviště vedoucího práce:</b> | Oddělení pedagogických a psychologických studií                    |

**II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ**

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <b>Zadání</b>   | <b>průměrně náročné</b> |
| <i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>   |                         |
| Tématem diplomové práce je hodnocením kvality poskytovaných služeb se zaměřením na oblast automobilového průmyslu, s využitím metody Mystery Shopping. Zadání lze hodnotit jako průměrně náročné. |                         |

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <b>Splnění zadání</b>  | <b>splněno s většími výhradami</b> |
| <i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>   |                                    |
| Předložená závěrečná práce splňuje stanovené cíle, jak jsou definovány v zadání. V teoretické části jsou specifikovány teoretické koncepty, ze kterých autor vychází. V praktické části je popsána příprava a realizace MS u vybraných poboček automobilových prodejců. Analýza výsledku je podrobná a jasně prezentuje zjištění získaná pomocí MS. Návrh školení zaměstnanců je poměrně dobře popsán, ovšem jedná se pouze o teoretický koncept, který by bylo třeba prakticky ověřit, aby bylo možno hovořit o reálném přínosu závěrečné práce na daném stupni studia. Jak autor uvádí, přínosem práce je návrh vzdělání, které má zlepšit prodejní schopnosti zaměstnanců – v práci tedy chybí ověření toho, zda dané školení opravdu v praxi přispívá ke zlepšení sledovaných faktorů. V této podobě je práce především kvalitním popisem stávajícího stavu a jeho nedostatků. |                                    |

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>Aktivita a samostatnost při zpracování práce</b>   | <b>A - výborně</b> |
| <i>Posuďte, zda byl student během řešení aktivní, zda dodržoval dohodnuté termíny, jestli své řešení průběžně konzultoval a zda byl na konzultace dostatečně připraven. Posuďte schopnost studenta samostatně tvůrčí práce.</i> |                    |
| Student pracoval samostatně, při psaní práce byl iniciativní.   |                    |

|  |                  |
|--|------------------|
| <b>Odborná úroveň</b>  | <b>C - dobře</b> |
| <i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>   |                  |
| Ačkoli je tématem práce MS, v teoretické části je tématu věnována pouze str. 32-37, stěžejní část je zaměřena obecně na marketing a marketingový výzkum. Kapitoly jsou zpracovány pomocí vhodné literatury, autor v nich shrnuje hlavní poznatky. V praktické části autor využívá základní procentuální, příp. číselné posouzení odpovědí, pomocí kterého odpovídá na stanovené výzkumné otázky. |                  |

|   |                        |
|---|------------------------|
| <b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>   | <b>B - velmi dobře</b> |
| <i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>   |                        |
| Po formální stránce je práce v pořádku, rozsah odpovídá typu práce. Místy se objevují některé nedostatky, např. použití „ich“ formy, vágní formulace textu namísto odborné terminologie apod. |                        |

|  |                        |
|--|------------------------|
| <b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>   | <b>B - velmi dobře</b> |
| <i>Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od</i> |                        |

*vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.*

Student využil relevantní odborné zdroje v celkovém počtu 20, na které je v textu správně odkazováno. V seznamu literatury jsou zdroje s více autory uvedeny nejednotně. Práce byla zkontrolována v Theses s výsledkem 1 %.

#### **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 A NÁVRH KLASIFIKACE**

*Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení.*

Autor v předložené práci naplnil zadaný cíl, v rámci výzkumného šetření zodpověděl stanovené výzkumné otázky a navrhl řešení zjištěných problémů. V rámci těchto návrhů chybí praktické ověření jejich efektivity a možnosti reálné aplikace v daném prostředí.

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

Datum: 12.8.2020

Podpis: