

Posudek vedoucího bakalářské práce

Jméno a příjmení studenta: Adéla Dvořáková

Název bakalářské práce: Mystery shopping v autodetailingových garážích

Studijní obor – specializace: Management a marketing služeb – specializace obchodně podnikatelské služby

Titul, jméno a příjmení vedoucího práce: doc. Ing. Marie Hesková, CSc.

Pracoviště a pracovní zařazení: Katedra managementu a marketingu služeb

Hodnocení bakalářské práce

Kritérium hodnocení (označte křížkem)		Stupeň hodnocení						
		stupeň	A	B	C	D	E	F
		číselné vyjádření	1	1,5	2	2,5	3	-
Obsahová stránka BP	struktura práce				X			
	formulace cíle práce (v souladu se zadáním BP) / hypotéz a úroveň jejich naplnění		X					
	použité metody, jejich adekvátnost a relevance ve vztahu k tématu BP			X				
	faktická, věcná a obsahová správnost			X				
	hloubka provedené analýzy			X				
	zvládnutí odborné terminologie				X			
	schopnost argumentace a kritického myšlení				X			
	uplatnění práce v praxi / výuce			X				
Formální stránka BP	reprezentativnost a rozsah použité literatury a zdrojů			X				
	práce se zdroji, dodržování bibliografických norem, úroveň a četnost odkazů a citací			X				
	provázanost a sled textu, návaznost kapitol					X		
	jazyková a stylistická úroveň					X		
	estetická a grafická úprava textu, dodržení formálních náležitostí práce dle metodiky						X	
	samostatnost, aktivita a komunikace studenta s vedoucím BP při zpracování bakalářské práce				X			
Na základě elektronického testování na podobnosti s jinými dokumenty je možné bakalářskou práci označit za originální.		ANO						
Celkové hodnocení bakalářské práce					X			
Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě		ANO						

Stručné verbální hodnocení bakalářské práce (minimálně 500 znaků):

Bakalářská práce má standardní strukturu. V cíli a metodice je uveden postup zpracování zadaného cíle práce. Téma lze hodnotit jako zajímavé, především oblastí služeb, kde je zpracováváno. Služby poskytované auto detailingovými garážemi jsou novým typem služeb a je pozitivní, že si autorka tuto oblast vybrala.

Problémem práce je nedodržení doporučených postupů Metodiky zpracování bakalářské práce na VŠERS (v oblasti technického zpracování BP). Např. kapitoly nejsou na samostatné straně, chybí počet stran v citaci u vlastní bakalářské práce. Neshoduje se číslování jednotlivých kapitol v textu práce a v osnově. V osnově rušivě působí i zmatečné číslování jednotlivých subkapitol u druhé kapitoly. Kapitulu třetí představuje již praktická část práce, která v obsahu je označena jako čtvrtá. V textu se vyskytuje řada stylistických neobratností, nejsou vysvětleny zkratky využívané v textu (seznam zkratek neobsahuje všechny). Stránkové citace jsou podle citační normy. Autorka BP podcenila závěrečnou korekturu práce, uvedené rovněž spojují s obtížnější formou komunikace mezi vedoucí práce a bakalářkou.

Po věcné stránce je práce v lepší „kondici“. Je výstižně popsán trh auto detailingových služeb, kde je patrné, že autorka BP trh zná a dobře se v něm orientuje. Jisté výhrady lze mít i k realizovanému výzkumu pomocí techniky mystery aktivit, a to mystery návštěv webových stránek a techniky mystery callingu. Zde se domnívám, že mohla být lépe vysvětlena metodika výzkumu v úvodu kapitoly. Provedený výzkum a závěry práce jsou korektní ve vztahu k zadání, resp. cíli práce.

Otázky pro obhajobu:

1. Byly firmou využity výsledky, resp. závěry výzkumu pomocí technik mystery aktivit?
Případně, zda byly některé návrhy realizovány a bude firma výzkum dále opakovat?
2. Jaké další techniky mystery aktivit by mohly být využity pro zkoumaný subjekt, trh?

Datum: 6. 5. 2019

Podpis vedoucího bakalářské práce:

Klasifikační stupnice VŠERS – platnost od akademického roku 2008/2009

Stupně	Číselné vyjádření	Slovní vyjádření Definice
A	1	VÝBORNÝ (excellent) vynikající výkon pouze s malými chybami
B	1,5	VELMI DOBRÝ (very good) nad průměrným standardem, ale s chybami
C	2	DOBRÝ (good) obecné vyznění práce s řadou zřetelných chyb
D	2,5	USPOKOJIVÝ (satisfactory) přijatelný, ale s významnými nedostatky
E	3	DOSTATEČNÝ (sufficient) výkon nad hranicí minima
F	-	NEÚSPĚŠNÝ (fail) je zapotřebí značné množství další práce