**VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ**

Ústav gastronomie, hotelnictví a cestovního ruchu

Akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Hana Mutlová

Osobní číslo: 9690016

Studijní program: GHT - Gastronomie, hotelnictví a turismus

Studijní obor: MHCR – Management hotelnictví a cestovního ruchu

TÉMA PRÁCE: SLEDOVÁNÍ KVALITY SLUŽEB V RESTAURAČNÍCH ZAŘÍZENÍCH S VYUŽÍTÍM METODY MYSTERY SHOPPING

TÉMA PRÁCE V AJ: MONITORING QUALITY OF THE SERVICES WITHIN RESTAURANTS, USING THE METHOD OF MYSTERY SHOPPING

**Cíl stanovený pro vypracování BP**

1. Teoretická část BP: Teoretické vymezení kvality služeb v restauračních zařízeních a způsobů jejího měření; vymezení Mystery Shoppingu jako metody kvalitativního výzkumu.
2. Praktická část BP: Deskripce konkrétního postupu při sledování; popis vybraných restaurací; sběr a analýza informací získaných při sledování kvality služeb ve vybraných restauracích a tvorba závěru.

Rozsah bakalářské práce bez příloh: 2 AA

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná i elektronická

Seznam doporučené literatury:

AWIS Global Systemns. *Efektivita a vzdělanost – Mystery shopping* [online]. 2014 [cit. 13.3.2015]. Dostupné z:http://www.awisglobal.cz/efektivita-vzdelanost

Stanford Encyclopedia of Philosophy.*Benedictus de Spinoza*[online]. 2014 [cit. 9.3.2015]. Dostupné z: http://plato.stanford.edu/

ESCHENBACH, Rolf a Helmut SILLER. *Profesionální controlling: koncepce a nástroje*. 2. vyd. Překlad Jaroslav Rubáš. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012, 381 s. ISBN 978-80-7357-918-0.

Další literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: doc. Mgr. Peter Stoličný, ArtD. Ústav gastronomie, hotelnictví a cestovního ruchu

podpis vedoucího BP

Datum zadání bakalářské práce: 31. březen 2015

Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2016

V Brně dne: 20,05,2015

L.S.

Ing. Eva Lukášková, Ph.D. Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.

vedoucí ústavu prorektor pro vzdělávací činnost