

# 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 VYUŽITÍM 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.  
vedoucí ústavu

Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.  
prorektor pro vzdělávací činnost