

Mystery shopping v restauracích hotelů Prague Star



Autor práce: Barbora Kuželová
Studijní obor: Řízení a ekonomika průmyslového podniku
Vedoucí práce: Ing. Libor Cupal
Pracoviště: Oddělení manažerských studií
Rok: 2016/2017

**ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ
TECHNICKÉ V PRAZE**

**MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ**

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá realizací techniky mystery shoppingu v hotelových restauracích a jejímu následnému vyhodnocení. Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, a to teoretické a praktické. Teoretická část obsahuje tři kapitoly, které se zabývají zařazením mystery shoppingu do marketingového výzkumu, samotnou podstatou mystery shoppingu a základním principem stravovacích služeb. Praktická část je věnována analýze a vyhodnocení situace na pracovišti restaurací a následnému návrhu řešení pro danou společnost.

Abstract

The bachelor thesis deals with realization of mystery shopping technique in hotel restaurants and its subsequent evaluation. The bachelor thesis is divided into two parts: theoretical and practical. The theoretical part contains three chapters dealing with mystery shopping in marketing research, the very essence of mystery shopping and the basic principle of catering services. The practical part is devoted to the analysis and evaluation of the situation at the restaurant workplace and the subsequent design of the solution for the given company.



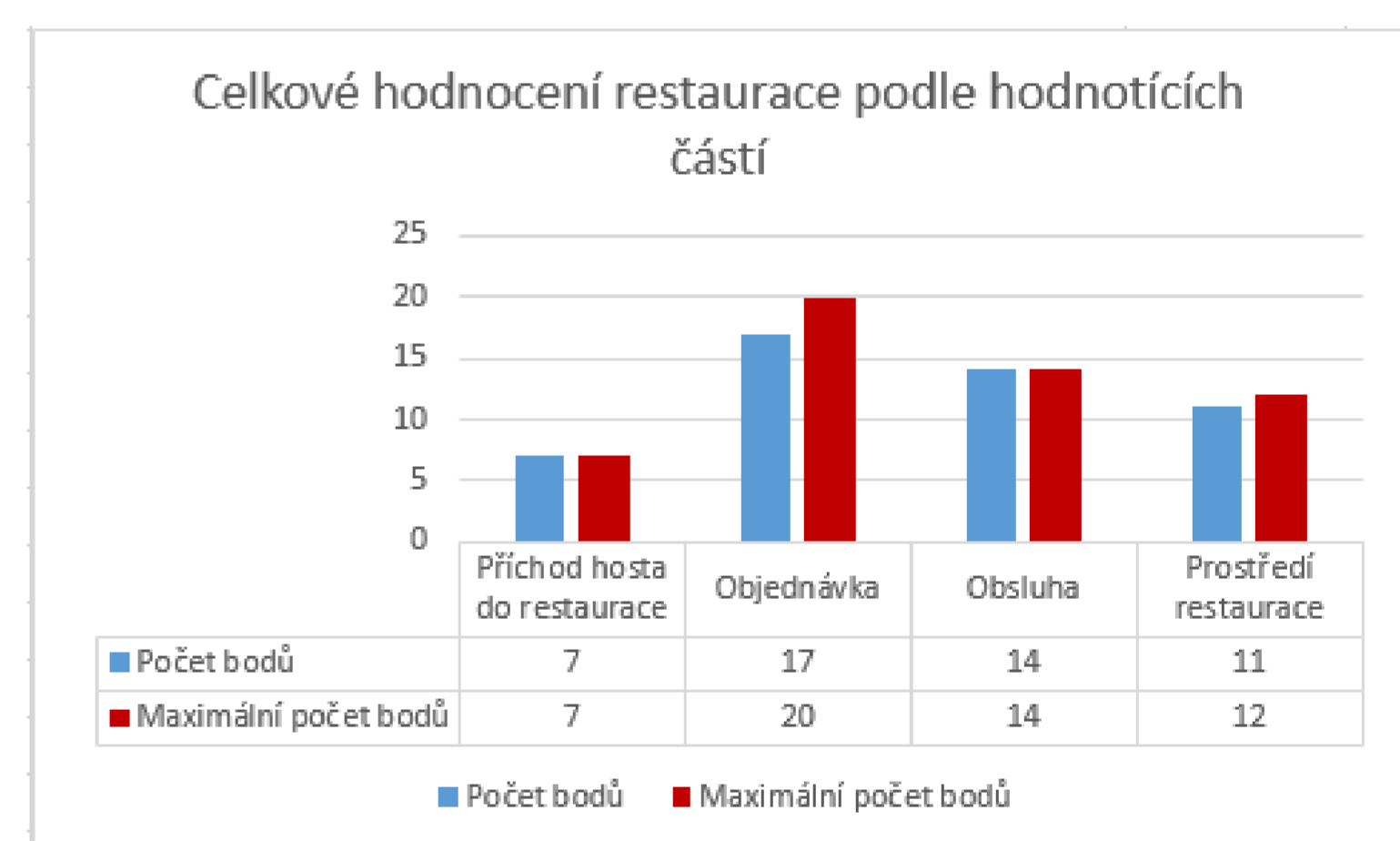
Cíl práce

Cílem bakalářské práce je analýza a vyhodnocení situace na pracovišti dvou hotelových restaurací prostřednictvím techniky mystery shopping a následné vyhodnocení slabých míst v daných restauracích a návrh na jejich odstranění.

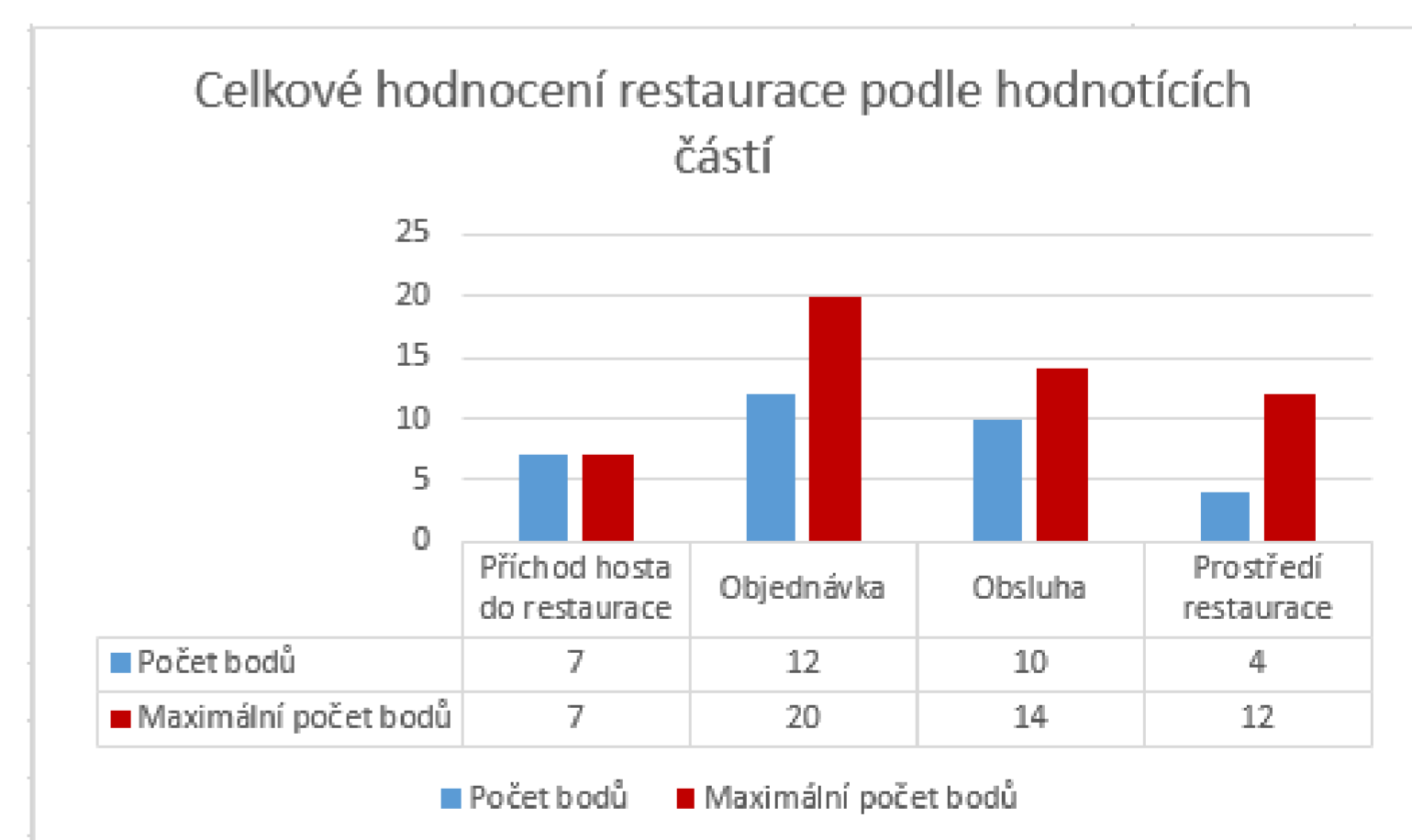
Přínos

Přínosem práce je vyhodnocení slabých míst ve zkoumaných restauracích a návrh na jejich odstranění

1. Pobočka restaurace



2. Pobočka restaurace



Poděkování

Ráda bych poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce Ing. Liborovi Cupalovi za jeho ochotu a vstřícnost po celou dobu vedení bakalářské práce a za jeho čas, který mi byl ochoten věnovat při konzultacích. Také bych chtěla poděkovat agentuře, díky které jsem měla možnost vykonat praktickou část své závěrečné práce.