

MYSTERY SHOPPING VE VYBRANÉM ODVĚTVÍ

Karolina Šebánková
ČVUT v Praze, Masarykův ústav vyšších studií

2019

Vedoucí práce: Ing. Petra Jílková, Ph.D.
ČVUT v Praze, Masarykův ústav vyšších studií,
oddělení manažerských studií

Abstrakt

Cílem bakalářské práce je zhodnocení poskytovaných služeb v hotelnictví pomocí metody Mystery Shopping. Dílčím cílem je zhodnocení současného stavu segmentu ekohotelů v Praze. Podle zjištěných nedostatků pomocí metody Mystery Shopping u vybraných hotelů navrhnout řešení. Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou část a praktickou část. V teoretické části je uveden marketingový a komunikační mix, Mystery Shopping a zelený hotel. V praktické části jsou stanoveny cíle výzkumu a výzkumné otázky, dále je v praktické části rozebrán scénář a záznamový dokument pro výzkumníka. Praktická část zahrnuje samotnou realizaci a vyhodnocení výzkumu a návrhy na zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Abstract

The aim of the bachelor thesis is to evaluate the services provided in the hotel industry using the Mystery Shopping method. A partial aim is to evaluate the current state of the eco-hotels segment in Prague. According to the identified shortcomings suggest a solution. The bachelor thesis is divided into the theoretical part and the practical part. In the theoretical part there is mentioned marketing and communication mix, Mystery Shopping and green hotel. In the practical part there are set the research objectives and research questions, the practical part analyzes the scenario and the record document for the researcher. The practical part includes the realization and evaluation of the research and proposals for improving the quality of the services provided.

CERTIFIKACE ENVIRONMENTÁLNÍCH HOTELŮ V ČR



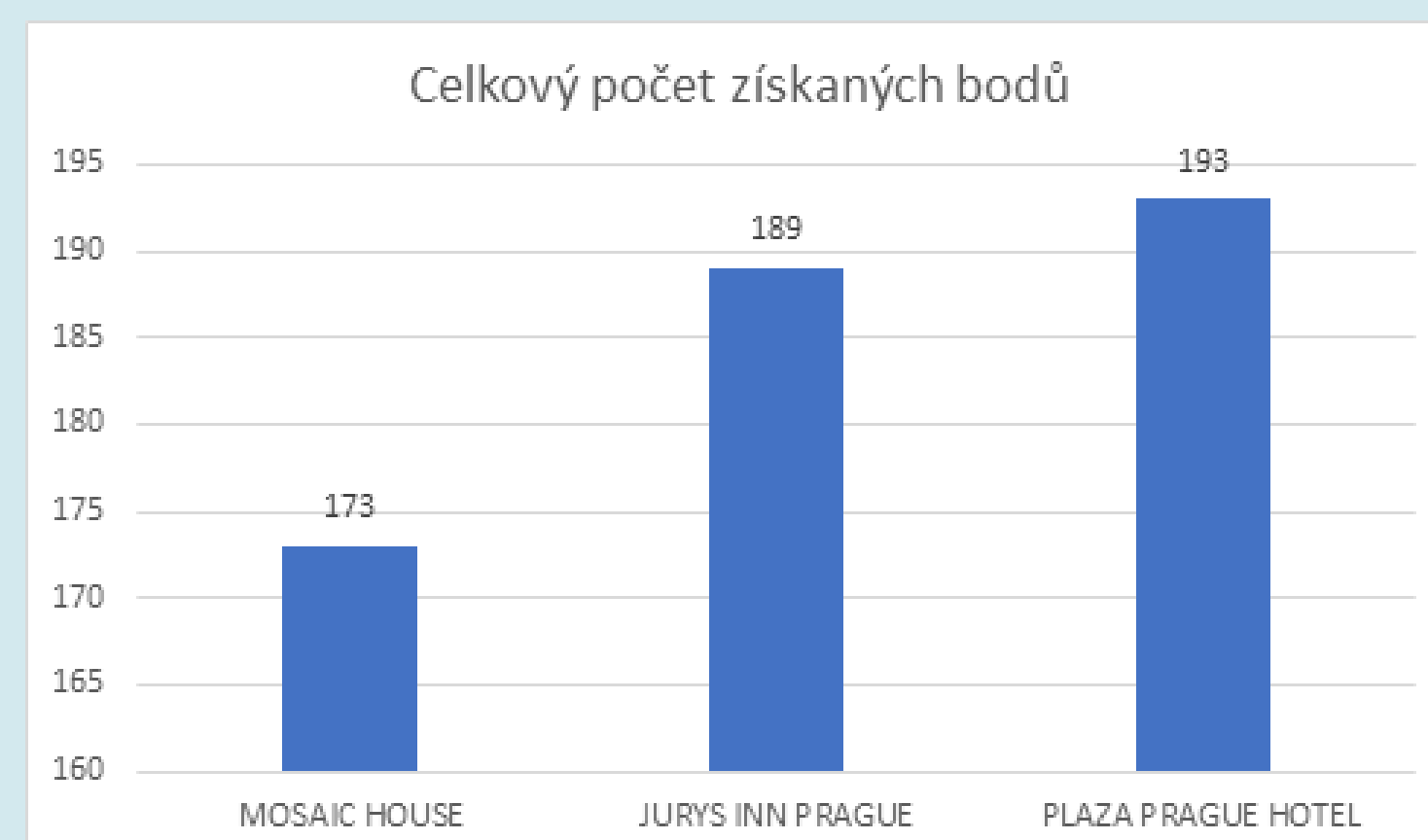
SOUČASNÝ STAV SEGMENTU EKOHOTELŮ V PRAZE

Prostřednictvím e-mailové komunikace přímo s českou informační agenturou životního prostředí CENIA (z 16.4.2019) bylo zjištěno, že v současné době nemá žádné ubytovací zařízení v České republice certifikaci ESŠ ani certifikaci EU Ecolabel.

Výzkum byl proveden metodou MYSTERY SHOPPING, kdy zaměstnanci podniků nevěděli o přítomnosti výzkumníka v provozovně. Pro výzkum byly vybrány tři hotely, které dříve měly certifikaci EU Ecolabel nebo se hlásí k environmentální politice.

VÝSLEDKY VÝZKUMU

ZKOUMANÁ OTÁZKA	HOTEL	POČET BODŮ	V %
Telefonní hovor	MOSAIC HOUSE	26	96,3 %
	JURYS INN PRAGUE	27	100 %
	PLAZA PRAGUE HOTEL	27	100 %
Vstup a Check in	MOSAIC HOUSE	29	80,5 %
	JURYS INN PRAGUE	27	75 %
	PLAZA PRAGUE HOTEL	33	92 %
Hotelový pokoj	MOSAIC HOUSE	53	88 %
	JURYS INN PRAGUE	58	97 %
	PLAZA PRAGUE HOTEL	52	87 %
Snídaně	MOSAIC HOUSE	48	69 %
	JURYS INN PRAGUE	60	86 %
	PLAZA PRAGUE HOTEL	63	90 %
Check out	MOSAIC HOUSE	17	94 %
	JURYS INN PRAGUE	17	94 %
	PLAZA PRAGUE HOTEL	18	100 %



NÁVRH NA ZLEPŠENÍ

- Úroveň telefonního hovoru, check inu a check outu může zlepšit zavedení hotelových standardů, ve kterých by měly být uvedeny jednotlivé kroky, které musí hotelový personál zmínit, vysvětlit nebo udělat.
- V případě, že hotel nedisponuje bezbariérovým přístupem, řešením je vybudování posuvné plošiny pro zdravotně znevýhodněné anebo pro zjednodušení vstupu do hotelu zaměstnat osobu na pozici portýra.
- Zlepšit úroveň hotelových pokojů pomůže kontrola vybavení a jeho funkčnosti.
- Úroveň snídaní může ve vybraných hotelech zlepšit přítomnost nadřízeného a také zaměstnání pomocné síly do restaurace a kuchyně. Nesprávně zvolené bufetové stoly u vybraného hotelu by měly být ihned vyměněny za výrazně nižší.
- Zlepšení úrovně poskytovaných služeb může zajistit i zlepšení motivačního systému zaměstnanců.