

ÚVOD.....	5
1 ZAMĚŘENÍ A CÍLE DIZERTAČNÍ PRÁCE.....	5
1.1 VYMEZENÍ CÍLŮ DIZERTAČNÍ PRÁCE.....	6
1.2 FORMULACE HYPOTÉZ.....	6
2 SOUČASNÝ STAV ŘEŠENÉ PROBLEMATIKY	7
2.1 ZÁKLADNÍ TEORETICKÁ VÝCHODISKA	7
3 METODOLOGIE	9
3.1 METODY VYUŽITÉ PRO ZPRACOVÁNÍ DIZERTAČNÍ PRÁCE.....	10
3.1.1 Případová studie (Case Study).....	10
3.1.2 Rozhovor (Interview).....	10
3.1.3 Skupinová diskuse (Focus Group)	11
3.1.4 Dotazníkové šetření.....	11
3.1.5 Pozorování	11
3.1.6 Mystery Shopping.....	12
3.1.7 Obsahová analýza a analýza dokumentů	12
3.1.8 Statistické metody.....	12
3.1.9 Kombinace metod triangulací.....	13
3.1.10 Logické metody	13
4 HLAVNÍ VÝSLEDKY DIZERTAČNÍ PRÁCE	13
4.1 PŘÍPADOVÁ STUDIE (CASE STUDY)	13
4.1.1 Výsledky případové studie.....	13
4.2 MALÁ SKUPINOVÁ DISKUSE (MINI FOCUS GROUP).....	14
4.2.1 Výsledky malé skupinové diskuse.....	15
4.3 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	16
4.3.1 Výsledky dotazníkového šetření (testování hypotéz).....	16
4.3.2 Výsledky dotazníkového šetření (dopňující otázky)	17
4.4 POZOROVÁNÍ A MYSTERY SHOPPING	17
4.4.1 Výsledky pozorování a Mystery Shoppingu	18
4.5 ZÁVĚRY VÝZKUMU A DOPORUČENÍ	18
4.5.1 Doporučení.....	19
4.5.2 Návrh metodiky	20
4.5.3 Limity výzkumu.....	23
5 PŘÍNOSY DIZERTAČNÍ PRÁCE	23
5.1 PŘÍNOSY PRO VĚDU A VÝZKUM	23
5.2 PŘÍNOSY PRO PRAXI.....	23
5.3 PŘÍNOSY PRO PEDAGOGIKU.....	24
5.4 PŘÍNOSY PRO METODOLOGII.....	24
5.5 PODNĚTY PRO DALŠÍ VÝZKUMY	24

6 ZÁVĚR.....	25
7 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	26
CURRICULUM VITAE.....	29
PUBLIKAČNÍ ČINNOST.....	30
ABSTRACT	31