



**European  
School**  
of Business  
& Management



## SYLABUS MODULU

# 8. Standardy kvality

**Lektor: Mgr. Josef Neufus**

**Anotace modulu:**

Modul se věnuje problematice významu kvality při poskytování služeb cestovního ruchu a seznamuje s třemi nejrozšířenějšími systémy řízení kvality – ISO ČSN EN, Total Quality Management a Standardy kvality. Je zaměřen na objasnění principů řízení, aplikování a vyhodnocování jednotlivých strategií jakosti. Objasňuje vliv lidského faktoru při dodržování stanovených Standardů služeb a zároveň nastiňuje alternativy prevence selhání. Studenti budou seznámeni s metodikou a postupy při tvorbě, zavádění a vyhodnocování Standardů kvality.

**Cíl modulu:**

Seznámit studenty s významem kvality pro úspěšné řízení hotelu a poskytování služeb cestovního ruchu obecně. Objasnit základní pojmy a možnosti aplikování obvyklých systémů řízení jakosti včetně vnitropodnikových Standardů kvality. Pochopit rozdíly mezi jednotlivými systémy a zároveň se seznámit s možnostmi využití norem jakosti pro sestavení vlastních Standardů kvality a samotnou práci s nimi.

## Literatura:

1. BĚLOHLÁVEK, František, Pavol KOŠŤAN a Oldřich ŠULEŘ. *Management*. Olomouc: Rubico, 2001. ISBN 80-85839-45-8.
2. BLECHARZ, Pavel. *Kvalita a zákazník*. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-20-0.
3. BLECHARZ, Pavel. *Základy moderního řízení kvality*. Praha: Ekopress, 2011. ISBN 978-80-86929-75-0.
4. ČSN EN ISO 9000 Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník
5. HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9.
6. KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.
7. RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.
8. VAJČNEROVÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 978-80-247-5021-7.