



Syllabus 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.

European School of Business & Management SE

Londýnská 376/57, 120 00 Praha 2
IČ: 29299306, DIČ: CZ29299306

☎ + 420 221 620 232 ✉ info@esbm.cz
📠 + 420 603 836 740 🌐 www.esbm.cz



Standardy kvality