



## Syllabus of Module

# 8. Quality Standards

**Lecturer: Mgr. Josef Neufus**

### Module Annotation

The module focuses on the importance of quality in the provision of tourism services and introduces the three most widely used quality management systems - ISO ČSN EN, Total Quality Management and Quality Standards. The module is aimed at clarifying the principles of management, application and evaluation of individual quality strategies. It explains the influence of the human factor in meeting the established Service Standards and also outlines alternatives to prevent failure. Students will be introduced to the methodology and procedures for the creation, implementation and evaluation of Quality Standards.

### Module Objective

To introduce students to the importance of quality for successful hotel management and tourism service provision in general. Explain the basic concepts and possibilities of application of common quality management systems including in-house Quality Standards. Understand the differences between the different systems and at the same time learn about the possibilities of using quality standards to compile your own Quality Standards and work with them.

## Literature

1. BĚLOHLÁVEK, František, Pavol KOŠŤAN and Oldřich ŠULEŘ. Management. Olomouc: Rubico, 2001. ISBN 80-85839-45-8.
2. BLECHARZ, Pavel. Kvalita a zákazník. Prague: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-20-0.
3. BLECHARZ, Pavel. Základy moderního řízení kvality. Prague: Ekopress, 2011. ISBN 978-80-86929-75-0.
4. ČSN EN ISO 9000 Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník
5. HORNER, Susan and John SWARBROOKE. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb. Prague: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9.
6. KŘÍŽEK, Felix and 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. Prague: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.
7. RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN and Ida VAJČNEROVÁ. Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi. Prague: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.
8. VAJČNEROVÁ, Ida and Kateřina RYGLOVÁ. Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků. Prague: Grada, 2017. Manažer. ISBN 978-80-247-5021-7.