

Obsah

Kvalita v cestovním ruchu	7
Nástroje a metody řízení kvality v cestovním ruchu.....	16
Evropský přístup k řízení kvality v cestovním ruchu	24
Integrovaný management kvality v destinaci cestovního ruchu	32
Mezinárodní normalizace služeb cestovního ruchu	38
Národní systém kvality služeb v cestovním ruchu.....	44
Úloha profesních sdružení v oblasti zvyšování úrovně služeb	52
Ochrana spotřebitele a zdraví	58
Obecné systémy řízení managementu kvality	66

Příloha 1

Soustava ukazatelů – indikátorů pro udržitelné řízení evropských destinací.....	80
---	----