

# OBSAH

1 VÝZNAM MANAGEMENTU KVALITY V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ .....	15
1.1 Důvody zájmu o řízení kvality .....	15
1.2 Pojem a definice kvality .....	16
1.3 Přístupy k řízení kvality .....	17
1.4 Management kvality .....	19
1.5 Shrnutí kapitoly .....	21
1.6 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky .....	21
2 HISTORICKÝ VÝVOJ MANAGEMENTU KVALITY A ZÁKLADNÍ POJMY .....	23
2.1 Počátky historie řízení kvality .....	23
2.2 Dvacáté století a osobnosti kvality .....	24
2.3 Management kvality služeb a osobnosti .....	29
2.4 Etapy vývoje managementu kvality .....	30
2.5 Shrnutí kapitoly .....	31
2.6 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky .....	31
3 PRODUKT/SLUŽBA V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ A MANAGEMENT KVALITY .....	33
3.1 Specifika managementu kvality a specifika produktu v cestovním ruchu a hotelnictví .....	33
3.2 Funkce a dimenze kvality .....	37
3.3 Shrnutí kapitoly .....	43
3.4 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky .....	43
4 STANDARDY A SYSTÉMY MANAGEMENTU KVALITY V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ .....	45
4.1 Standardy, standardizace a normy v managementu kvality .....	45
4.2 Systémy managementu kvality .....	46
4.3 Shrnutí kapitoly .....	56
4.4 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky .....	56
5 ENVIRONMENTÁLNÍ MANAGEMENT A GREEN MANAGEMENT A JEHO SOUVISLOST S MANAGEMENTEM KVALITY SLUŽEB V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ .....	57
5.1 ISO 14000 .....	59
5.2 EMAS .....	62
5.3 EIA (Environmental Impact Assessment) .....	63
5.4 Environmentální auditing .....	63
5.5 Green management .....	63
5.6 Shrnutí kapitoly .....	66
5.7 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky .....	66

6 TOTAL QUALITY MANAGEMENT A MODELY EXCELENCE .....	67
6.1 Význam a podstata Total Quality Management .....	68
6.2 Modely TQM a modely Excellence .....	71
6.3 Shrnutí kapitoly .....	76
6.4 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky .....	76
7 EKONOMICKÉ ASPEKTY MANAGEMENTU KVALITY SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU A HOTELNICTVÍ .....	77
7.1 Klasifikační analýza nákladů na kvalitu .....	78
7.3 Modely nákladů na kvalitu .....	79
7.4 Shrnutí kapitoly .....	84
7.5 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky .....	84
8 METODY A TECHNIKY MANAGEMENTU KVALITY V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ – APLIKOVATELNÉ NA HNOTNÉ PRODUKTY VE SLUŽBÁCH .....	87
8.1 Obecné metody a techniky řízení kvality .....	87
8.2 Metody a techniky operativního řízení a kontroly kvality .....	89
8.3 Hodnocení existujících parametrů kvality .....	89
8.4 Metody a techniky využívané pro prevenci neshody .....	92
8.5 Metody a techniky optimalizace znaků kvality .....	93
8.6 Benchmarking .....	94
8.7 Měření znaků kvality .....	95
8.8 Shrnutí kapitoly .....	96
8.9 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky .....	96
9 METODY A TECHNIKY MANAGEMENTU KVALITY V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ SPECIFICKÉ PRO SLUŽBY .....	99
9.1 Modely kvality služeb .....	99
9.2 Model SERVQUAL a GAP model .....	100
9.3 Další modely a metody kvality služeb .....	101
9.4 Měření spokojenosti zákazníka .....	102
9.5 Národní indexy spokojenosti zákazníka .....	103
9.6 MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis) model .....	105
9.7 International Service Study (ISS) .....	106
9.8 Shrnutí kapitoly .....	107
9.9 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky .....	107
10 LEGISLATIVA A MANAGEMENT KVALITY V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ .....	109
10.1 Normalizace, metrologie a zkušebnictví .....	109
10.2 Obecná bezpečnost výrobků .....	111
10.3 Požadavky na provozovny a zařízení .....	115

10.4 Shrnutí kapitoly .....	117
10.5 Otázky k zamyšlení/kontrolní otázky.....	117
<b>11 OCHRANA SPOTŘEBITELE A LEGISLATIVA TÝKAJÍCÍ SE OCHRANY SPOTŘEBITELE .....</b>	<b>119</b>
11.1 Práva spotřebitele .....	120
11.2 Ochrana spotřebitele v české legislativě .....	121
11.3 Zákon o ochraně spotřebitele .....	125
11.4 Občanský zákoník .....	128
11.5 Shrnutí kapitoly .....	131
11.6 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky.....	131
<b>12 LEGISLATIVA ZAMĚŘENÁ NA OCHRANU SPOTŘEBITELE V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ .....</b>	<b>133</b>
12.1 Občanský zákoník a cestovní ruch.....	133
12.2 Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu .....	136
12.3 Zákon č. 110/97 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích .....	137
12.4 Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví .....	139
12.5 Zákon č. 166/99 Sb., veterinární zákon.....	142
12.6 Shrnutí kapitoly .....	144
12.7 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky.....	144
<b>13 INSTITUCIONÁLNÍ RÁMEC OCHRANY SPOTŘEBITELE V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE .....</b>	<b>145</b>
13.1 Spotřebitelská politika a realizátoři politiky .....	145
13.2 Dozorové orgány jako realizátoři spotřebitelské politiky .....	148
13.3 Spotřebitelské organizace.....	152
13.4 Shrnutí kapitoly .....	153
13.5 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky.....	153
<b>14 OCHRANA SPOTŘEBITELE V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ V EVROPĚ A VE SVĚTĚ.....</b>	<b>155</b>
14.1 Ochrana spotřebitelů v Evropské unii .....	155
14.2 Mezinárodní spotřebitelské organizace .....	160
14.3 Shrnutí kapitoly .....	162
14.4 Otázky k zamyšlení / kontrolní otázky.....	162
<b>POUŽITÁ LITERATURA A DALŠÍ ZDROJE .....</b>	<b>163</b>