



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

OBSAH

1. Úvod
2. Kvalita
 - 2.1. Vymezení pojmu
 - 2.2. Mezinárodní systémy kvality
 - 2.2.1. ISO
 - 2.2.2. EFQM
 - 2.2.3. TQM – Total Quality Management
 - 2.2.4. Benchmarking
 - 2.3. Kvalita služeb
 - 2.4. Kvalita v cestovním ruchu
3. Kvalita v sektoru hotelnictví, gastronomie a catering
 - 3.1 Vymezení sektoru hotelnictví, gastronomie a catering
 - 3.1.1 Hotelnictví
 - 3.1.2 Gastronomie a catering
 - 3.2 Vývoj standardů v sektoru hotelnictví a catering
4. Standardy v sektoru hotelnictví
 - 4.1 Výsledky průzkumu potřeb zákazníků pro sektor hotelnictví
 - 4.2 Příklady systémů hodnocení kvality v sektoru hotelnictví v zahraničí
 - 4.2.1 Švýcarsko
 - 4.2.2 Irsko
 - 4.2.3 Francie
 - 4.3 Současný stav standardizace a certifikace hotelnictví v České republice
5. Standardy v sektoru gastronomie a catering
 - 5.1 Výsledky průzkumu potřeb pro sektor gastronomie
 - 5.2 Příklady systémů hodnocení kvality v sektoru gastronomie v zahraničí
 - 5.2.1 Francie
 - 5.2.2 Velká Británie
 - 5.3 Současný stav standardizace a certifikace v sektoru gastronomie a catering v České republice
 - 5.3.1 HACCP Certifikace systému zdravotní nezávadnosti
 - 5.3.2 Czech Specials
 - 5.3.3 Certifikace cateringových služeb
6. Navrhovaný systém hodnocení kvality v cestovním ruchu
7. Kvalita v sektoru wellness
 - 7.1 Vymezení sektoru wellness
 - 7.2 Výsledky průzkumu potřeb zákazníků pro sektor wellness



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

7.3 Příklady systémů hodnocení kvality v sektoru wellness v zahraničí

7.3.1 Německo

7.3.2 Rakousko

7.3.3 Švýcarsko

7.3.4 Irsko

7.3.5 Certifikace mezinárodních organizací v oblasti lázeňství a wellness

7.4 Současný stav standardizace a certifikace v sektoru wellness v České republice

8. Seznam literatury

9. Seznam příloh