

Obsah

ÚVOD.....	9
1 SLUŽBA A JEJ KVALITA V CESTOVNOM RUCHU	11
1.1 Podstata služieb a proces ich poskytovania.....	11
1.2 Vlastnosti služieb cestovného ruchu	13
1.3 Kvalita služieb cestovného ruchu	18
1.4 Kvalita cieľového miesta cestovného ruchu	25
1.5 Manažérstvo kvality v cestovnom ruchu	28
1.6 Význam kvality a jej osobitosti v cestovnom ruchu	30
2 KONCEPCIE SYSTÉMOV MANAŽÉRSTVA KVALITY V CESTOVNOM RUCHU	32
2.1 Štandardy vybavenosti a služieb.....	32
2.2 Manažérstvo kvality podľa noriem ISO radu 9000	37
2.2.1 Zásady a budovanie systému manažérstva kvality	38
2.2.2 Procesný prístup v systéme manažérstva kvality.....	41
2.3 Komplexné manažérstvo kvality	45
2.4 Osobitné manažérske systémy	48
2.5 Vytvorenie vlastného systému manažérstva kvality v organizácii.....	51
2.6 Systém kvality v cieľovom mieste.....	53
3 PRÍSTUPY MEDZINÁRODNÝCH ORGANIZÁCIÍ A EURÓPSKEJ ÚNIE KU KVALITE V CESTOVNOM RUCHU	57
3.1 Opatrenia Svetovej organizácie cestovného ruchu na zabezpečenie kvality	58
3.2 Opatrenia Európskej únie zamerané na kvalitu v cestovnom ruchu.....	61
3.3 Regulácia kvality v cestovnom ruchu odvetvovými zväzmi.....	64
4 SYSTÉMY KVALITY V CESTOVNOM RUCHU VO VYBRANÝCH EURÓPSKYCH ŠTÁTOCH.....	67
4.1 Systém kvality v cestovnom ruchu vo Švajčiarsku	67
4.1.1 Štruktúra švajčiarskeho systému kvality	69
4.1.2 Podstata systému kvality pre organizácie cestovného ruchu.....	70
4.2 Systém kvality v cestovnom ruchu v Nemecku	77
4.3 Systém kvality v cestovnom ruchu v Španielsku.....	80

4.3.1	Štruktúra španielskeho systému kvality.....	81
4.3.2	Proces získania značky kvality.....	82
4.4	Systém kvality v cestovnom ruchu v Českej republike.....	82
4.4.1	Štruktúra českého systému kvality služieb.....	84
4.4.2	Proces získania značky kvality služieb	85
4.5	Systém kvality v cestovnom ruchu v Slovenskej republike.....	87
4.5.1	Požiadavky štandardu kvality pre prvý stupeň	89
4.5.2	Požiadavky štandardu kvality pre druhý stupeň	90
5	MERANIE KVALITY SLUŽIEB V CESTOVNOM RUCHU	93
5.1	Modely merania kvality služieb	93
5.2	Nástroje merania kvality služieb	98
5.2.1	Meranie kvality z hľadiska dopytu	98
5.2.2	Meranie kvality z hľadiska ponuky	109
5.3	Garantovanie kvality služieb v cestovnom ruchu.....	111
5.4	Oceňovanie kvality.....	114
6	NÁKLADY A EKONOMIKA KVALITY SLUŽIEB.....	118
6.1	Náklady na kvalitu služieb.....	118
6.2	Metódy určenia nákladov na kvalitu.....	120
6.3	Náklady na certifikáciu systému kvality	123
6.4	Ekonomika kvality	125
7	SPOKOJNOSŤ ZÁKAZNÍKA V CESTOVNOM RUCHU.....	128
7.1	Zákazník v cestovnom ruchu.....	128
7.2	Spokojnosť zákazníka	129
7.3	Modely a faktory spokojnosti zákazníka	131
7.4	Skúmanie spokojnosti zákazníka	136
7.5	Osobitosti a význam skúmania spokojnosti zákazníka	142
7.6	Skúmanie spokojnosti zamestnanca – interného zákazníka	143
8	SŤAŽNOSŤ AKO MIERA SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA.....	146
8.1	Sťažnosť a reklamácia ako prejav miery spokojnosti zákazníka	146
8.2	Právne aspekty ochrany zákazníka	148
8.3	Manažérstvo sťažností podľa noriem ISO	151
8.4	Podpora vyjadrovania sťažností.....	152
8.5	Vybavovanie sťažností.....	155
8.6	Nápravné opatrenia v organizácii.....	160
8.7	Kontrola vybavenia sťažností	161

9 VPLYV ZAMESTNANCOV NA SPOKOJNOSŤ ZÁKAZNÍKA V CESTOVNOM RUCHU	163
9.1 Poskytovanie služby s pridanou hodnotu	163
9.2 Komunikácia so zákazníkom	169
9.3 Komunikácia s rôznymi generáciami zákazníkov	173
9.4 Interkultúrne aspekty poskytovania služieb	177
10 VYTVÁRANIE VZŤAHOV SO ZÁKAZNÍKOM V CESTOVNOM RUCHU	181
10.1 Orientácia na zákazníka v cestovnom ruchu	181
10.2 Hodnota pre zákazníka	184
10.3 Hodnota zákazníka	187
10.4 Verný zákazník a budovanie jeho lojality	191
10.5 Databáza zákazníkov ako nástroj zabezpečenia CRM	195
10.6 Programy lojality zákazníkov v cestovnom ruchu	198
LITERATÚRA	200