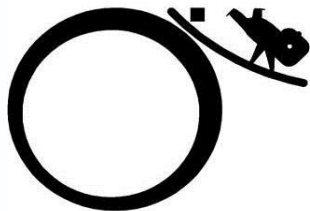


INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona III/2:	Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT
Číslo šablony:	VY_32_INOVACE_EKO_298
Předmět:	Ekonomika
Tematický okruh:	Podnikání a podnikové činnosti v cestovním ruchu
Autor, spoluautor:	Ing. Jana Šustrová
Název DUMu:	Podnikatelská kvalita v turismu
Pořadové číslo DUMu:	18
Stručná anotace:	Prezentace je orientována na opakování, tvůrčí procvičení a ověření základních znalostí z oblasti podnikatelské kvality v cestovním ruchu.
Ročník:	4.
Obor vzdělání:	65-42-M/02 Cestovní ruch
Metodický pokyn:	Žáci v jednotlivých úkolech a otázkách pracují samostatně nebo je možné zvolit i skupinové vyučování. Výsledky mohou být kontrolovány průběžně nebo po vypracování všech úkolů.
Výsledky vzdělávání:	Žák se orientuje v právních formách podnikání v ČR a EU, dovede charakterizovat jejich základní znaky a posoudí vhodné právní formy podnikání ve svém oboru.
Vytvořeno dne:	13.8.2013
Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.	

Podnikatelská kvalita v turismu



Obtížnost:

nižší



Časová náročnost:

25 min

1. Zamyslete se, jaké trendy obnáší „Total quality management“ (TQM) v hotelovém provozu?

ŘEŠENÍ:

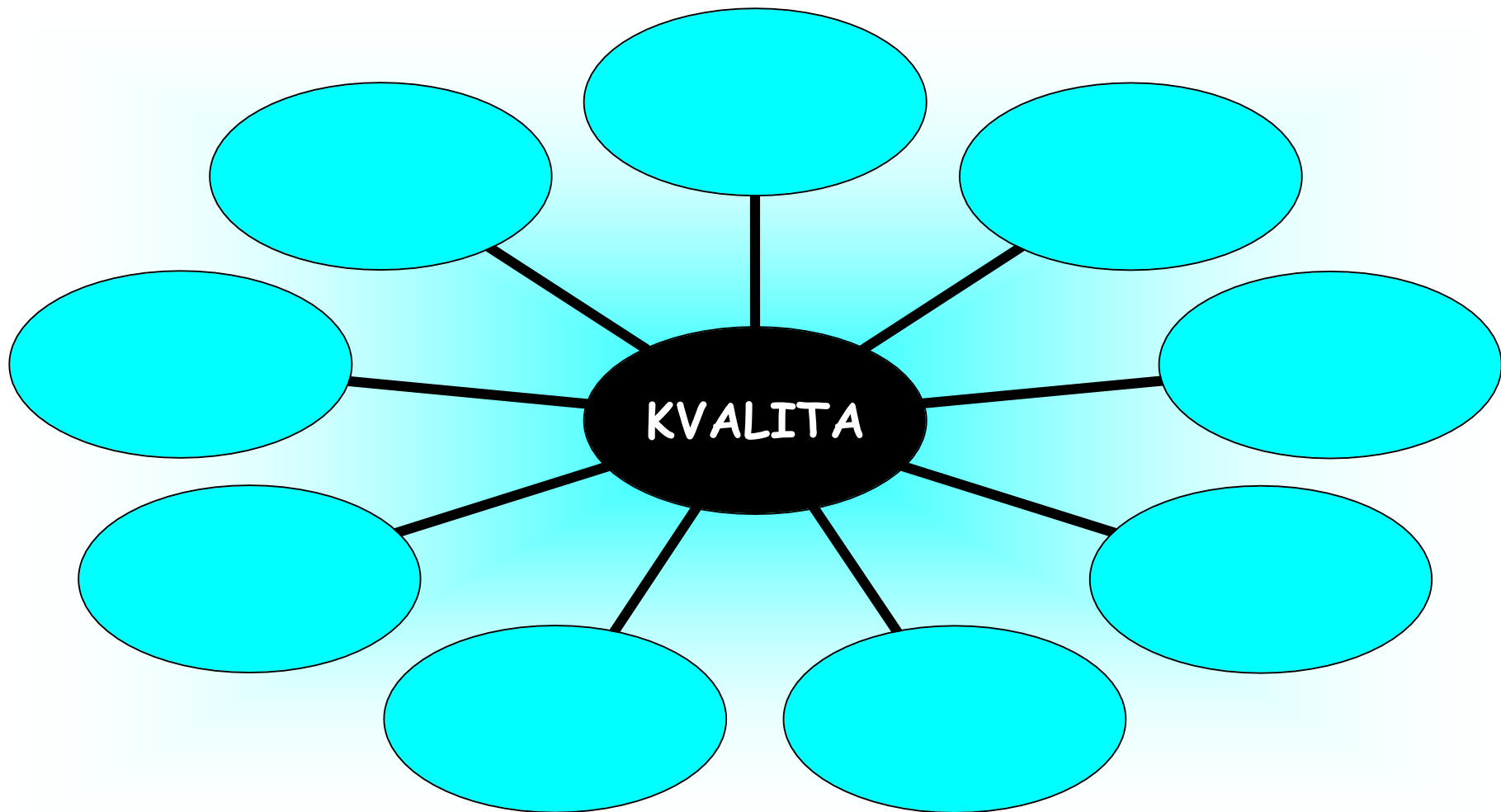


1. Zamyslete se, jaké trendy obnáší „Total quality management“ (TQM) v hotelovém provozu?

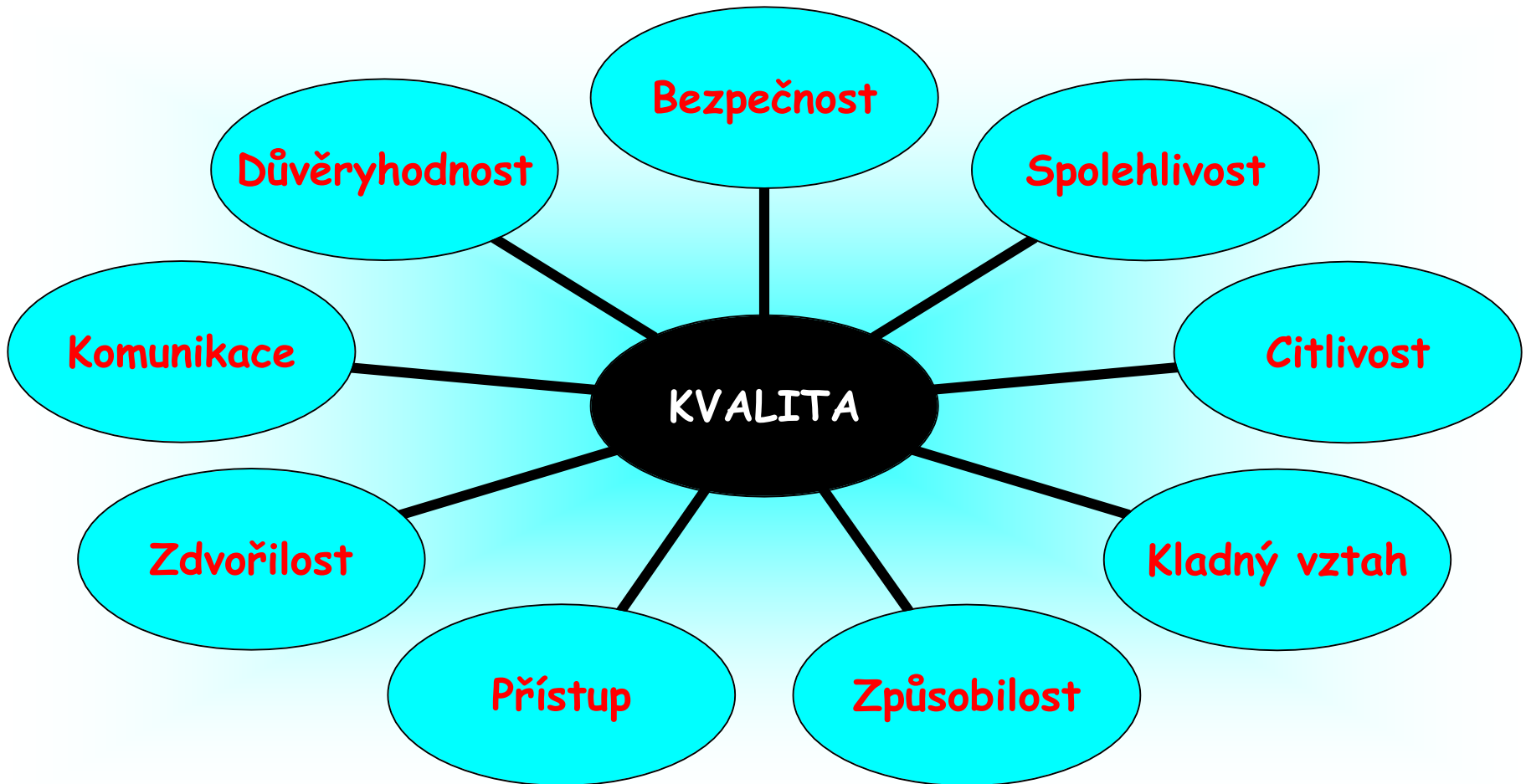
ŘEŠENÍ: např.:

- Plánování a TQM jako součást plánu
- Samokontrola a preventivní kontrola
- Týmová práce
- Statistické metody a standardy
- Hygienické a protipožární přepisy
- Spolupráce s dodavateli
- Vzdělávání všech pracovníků
- Orientace na celý proces managementu

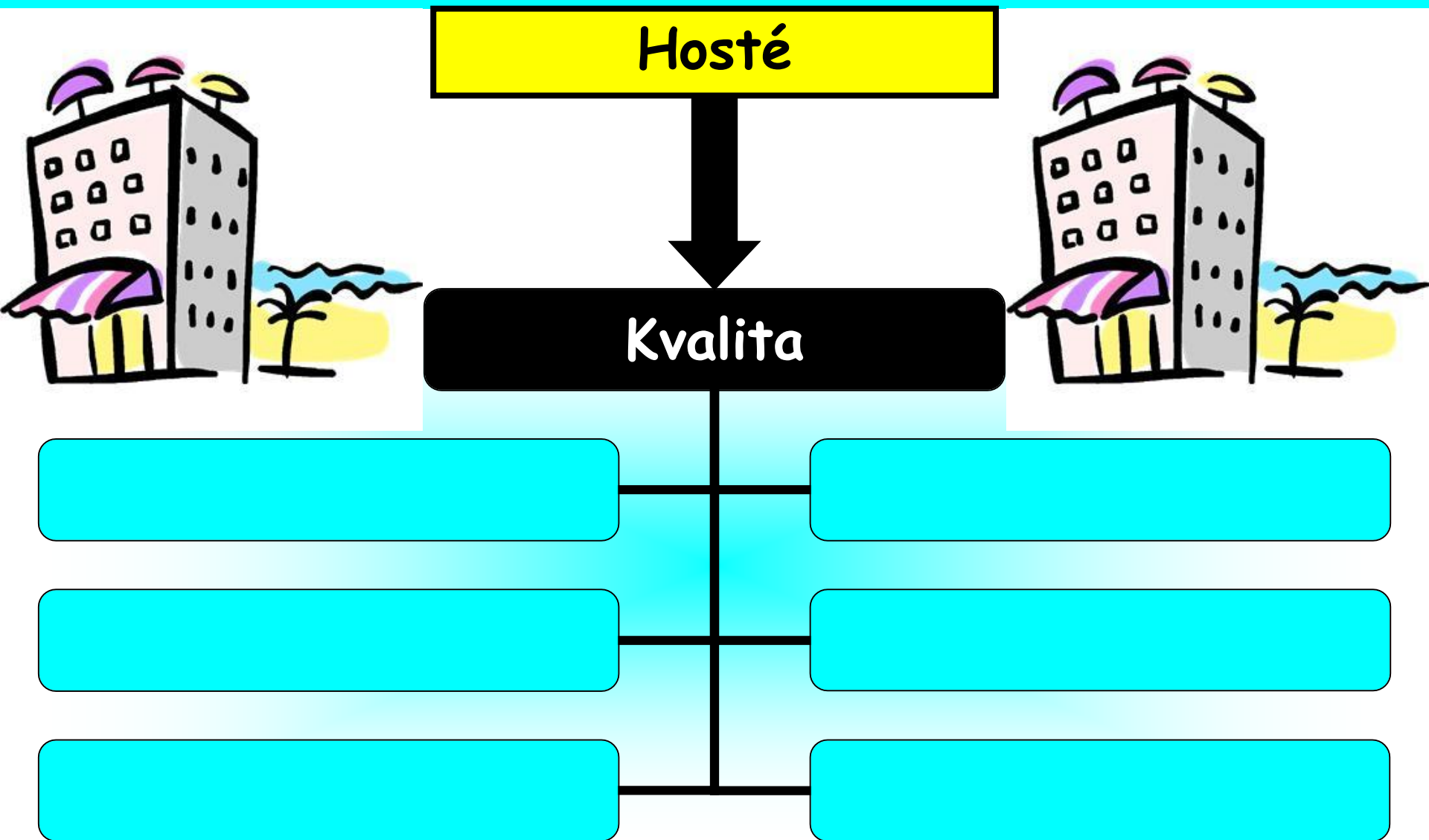
2. Jaké faktory ovlivňují kvalitu v zařízeních poskytujících turistické služby?



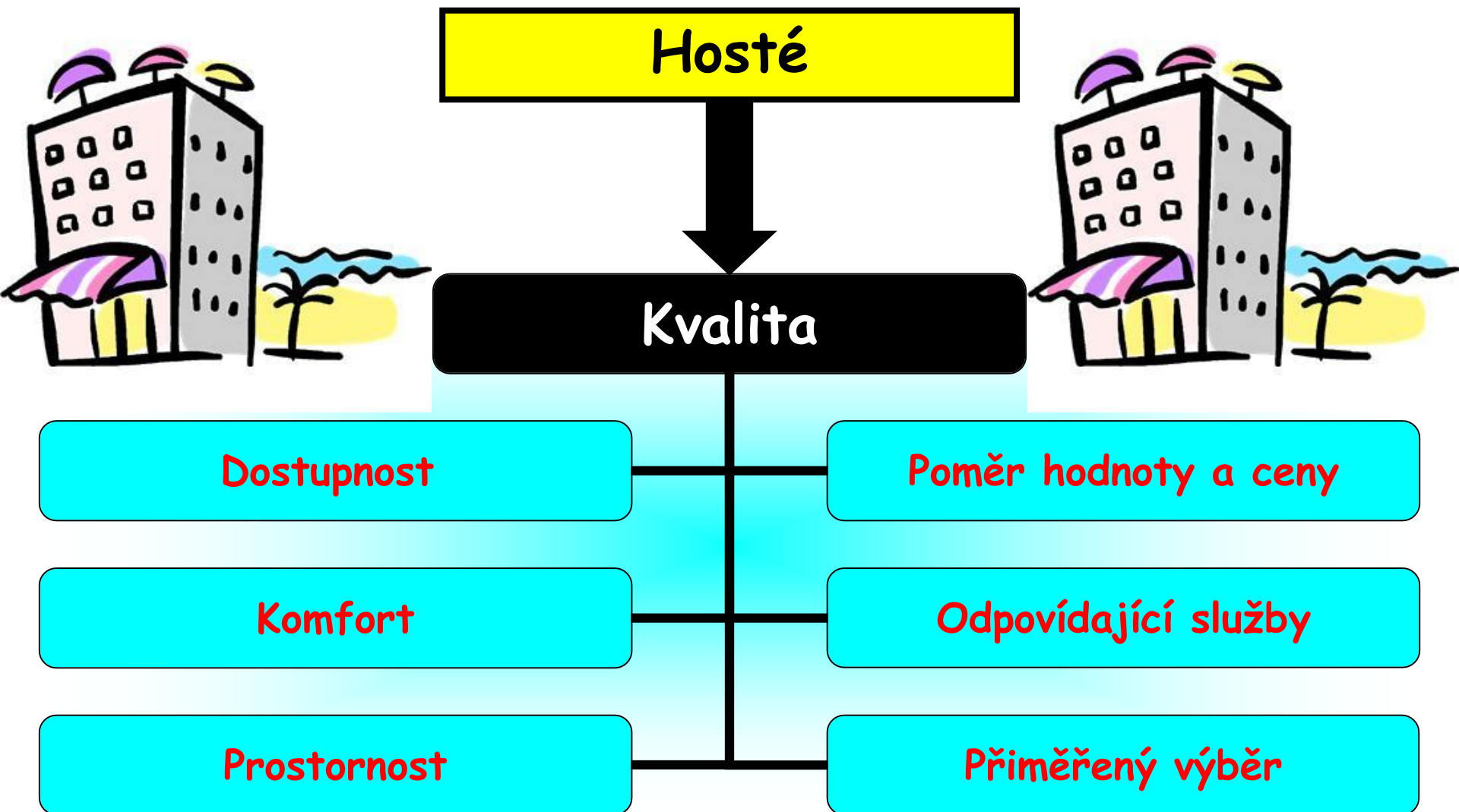
2. ŘEŠENÍ: Jaké faktory ovlivňují kvalitu v zařízeních poskytujících turistické služby?



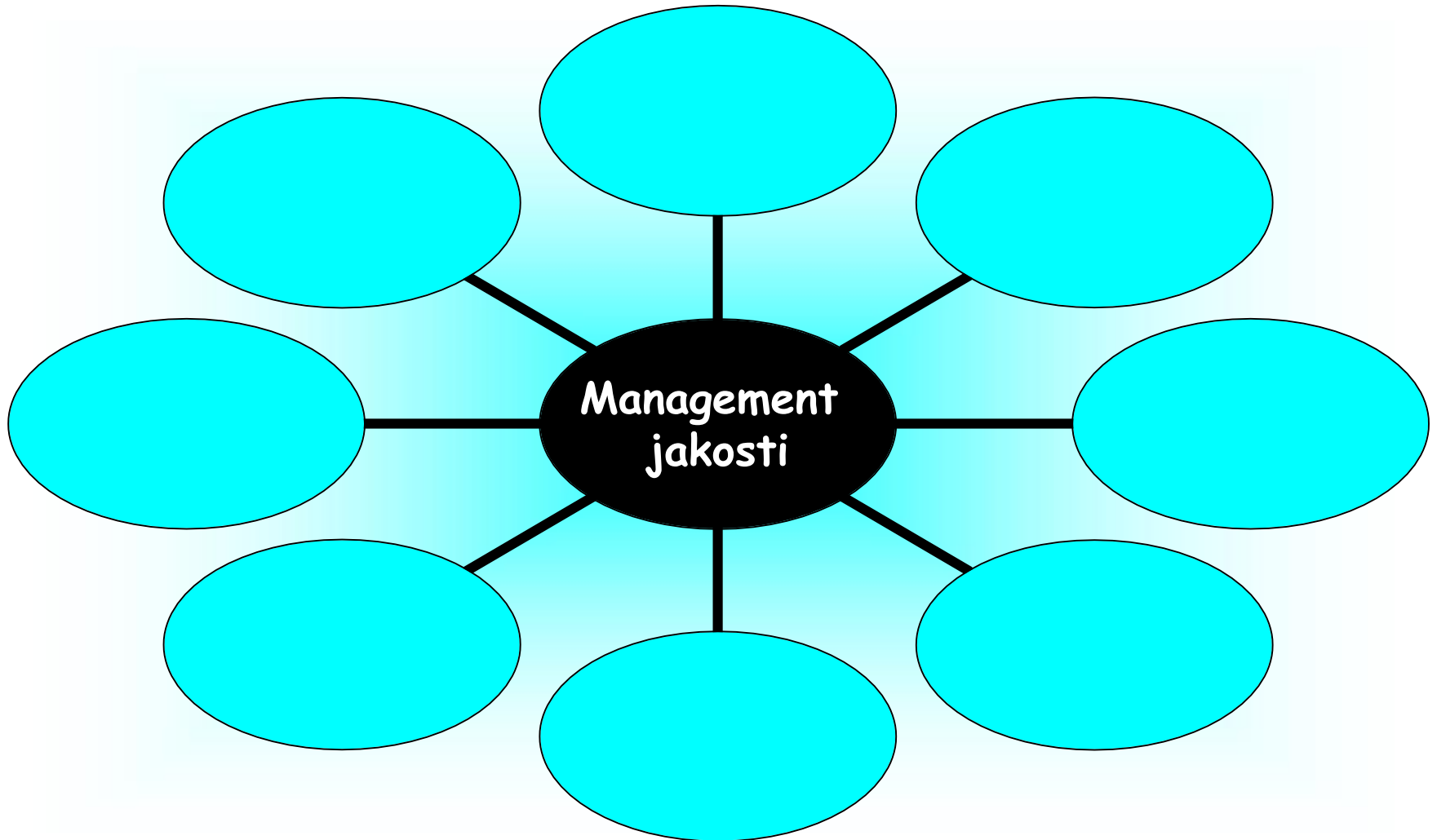
3. Uved'te kritéria, podle nichž hodnotí kvalitu hosté v zařízeních poskytujících turistické služby:



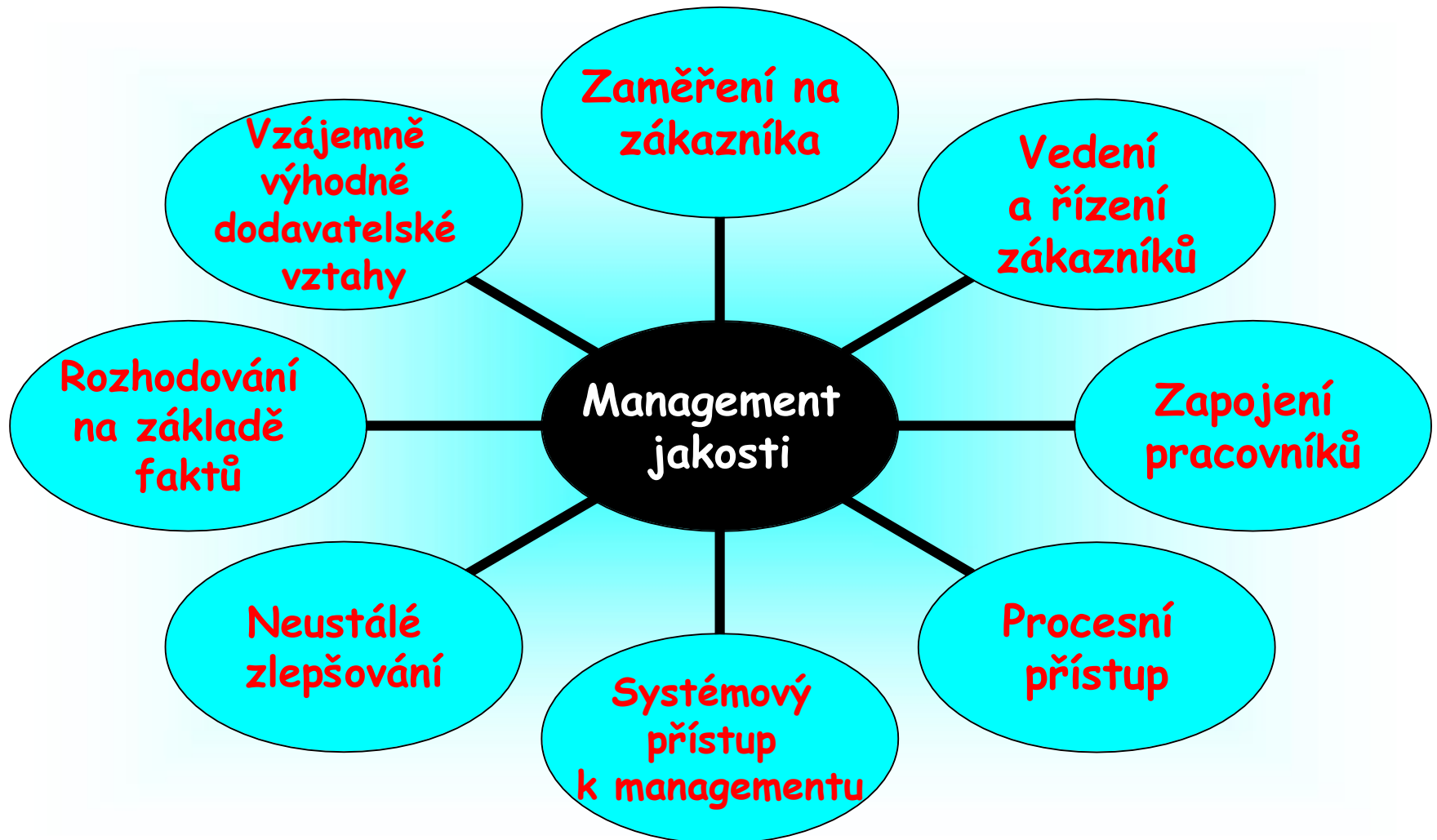
3. ŘEŠENÍ: Uved'te kritéria, podle nichž hodnotí kvalitu hosté v zařízeních poskytujících turistické služby:






4. Uved'te 8 zásad managementu jakosti:



4. ŘEŠENÍ: Uved'te 8 zásad managementu jakosti:



5. Doplňte členění:

<p>Strategie řízení kvality</p>		
<p>Pojištění hostů</p>		
<p>Důsledky spokojenosti hostů</p>		

5. ŘEŠENÍ: Doplňte členění:

<p>Strategie řízení kvality</p>	 	<p>Kontrolní strategie řízení kvality Prevenční strategie řízení kvality</p>
<p>Pojištění hostů</p>	 	<p>Majetek (odcizení, požár) Zdraví a život (onemocnění, úrazy) Odpovědnost za škodu</p>
<p>Důsledky spokojenosti hostů</p>	 	<p>Stížnosti a pochvaly (web, kniha) Dotazníky (písemně, elektronicky) Návratnost hostů Doporučení přátelům a známým</p>

Použité zdroje

- ❑ Zdroje obrázků a animací kliparty sady Microsoft Office.
- ❑ ŠVARCOVÁ, Jena. *Ekonomie: Stručný přehled*. Praha: Ceed, 2012. ISBN 9788087301005.

