Informačný list predmetu

Akademický rok 2026/2027

Vysoká škola	Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave
Fakulta	FF UCM
Kód predmetu	KEAMS/meKSKVT-J/24
Názov predmetu	Kvalita spokojnosti klienta v turizme
Rozsah	2P
Počet kreditov	2
Vyučujúci	Ing. Eva Čapošová, PhD. (prednášajúci), prof. PhDr. Ladislav Lenovský, PhD. (prednášajúci)

Podmienky na absolvovanie predmetu

Podmienkou pristúpenia ku skúške je aktívna účasť na prednáškach a vypracovanie zadaní na zvolené témy počas semestra, a to podľa zadania vyučujúceho. V prípade individuálneho študijného plánu je podmienkou pristúpenia k písomnej skúške nutná minimálne 50 % účasť na prednáškach a vypracovanie zadaní na zvolené témy, a to podľa zadania vyučujúceho a odovzdať vypracované zadania do vopred stanoveného termínu. 100% záverečné hodnotenie – 60% písomná skúška, 40% spracovanie zadaní.
Klasifikačný stupeň bude určený na základe stupnice (v %):
A 1,0 výborne – vynikajúce výsledky len s minimálnymi chybami ‹92-100 %›
B 1,5 veľmi dobre – nadpriemerné výsledky s menšími chybami ‹83-91 %›
C 2,0 dobre – vcelku dobré, priemerné výsledky ‹74-82 %›
D 2,5 uspokojivo – dobré výsledky, ale vyskytujú sa významné chyby ‹65-73 %›
E 3,0 dostatočne – výsledky vyhovujú minimálnym kritériám ‹56-64 %›
FX 4,0 nedostatočne – absolvovanie predmetu si vyžaduje vynaložiť ešte značné úsilie a množstvo práce zo strany študenta ‹0-55 %›

Záverečné hodnotenie

Podmienkou pristúpenia ku skúške je aktívna účasť na prednáškach a vypracovanie zadaní na zvolené témy počas semestra, a to podľa zadania vyučujúceho. V prípade individuálneho študijného plánu je podmienkou pristúpenia k písomnej skúške nutná minimálne 50 % účasť na prednáškach a vypracovanie zadaní na zvolené témy, a to podľa zadania vyučujúceho a odovzdať vypracované zadania do vopred stanoveného termínu. 100% záverečné hodnotenie – 60% písomná skúška, 40% spracovanie zadaní.
Klasifikačný stupeň bude určený na základe stupnice (v %):
A 1,0 výborne – vynikajúce výsledky len s minimálnymi chybami ‹92-100 %›
B 1,5 veľmi dobre – nadpriemerné výsledky s menšími chybami ‹83-91 %›
C 2,0 dobre – vcelku dobré, priemerné výsledky ‹74-82 %›
D 2,5 uspokojivo – dobré výsledky, ale vyskytujú sa významné chyby ‹65-73 %›
E 3,0 dostatočne – výsledky vyhovujú minimálnym kritériám ‹56-64 %›
FX 4,0 nedostatočne – absolvovanie predmetu si vyžaduje vynaložiť ešte značné úsilie a množstvo práce zo strany študenta ‹0-55 %›

Výsledky vzdelávania

Študent po absolvovaní predmetu získa tieto vedomosti, zručnosti, kompetencie: Vedomosti: Študent predmetu získava základný pojmový aparát z problematiky vývoja prístupov a koncepcií systémov manažérstva kvality v cestovnom ruchu, nadobudne prehľad o základných štandardoch vybavenosti služieb v cestovnom ruchu, oboznámi sa podstatou jednotlivých dimenzií kvality v kontexte interakcie spokojnosti klienta turizmu, študent bude poznať štruktúru a obsah hlavných systémov manažérstva kvality a tiež štandardov ISO 9001, študent ovláda podstatu modelov a metód – IPA, PEI, CSI a GAP analýzy, pochopí princípy a špecifiká riadenia kvality v oblasti služieb cestovného ruchu, vysvetlia sa mu zásady auditovania systémov manažmentu kvality s previazanosťou na udržateľnosť klienta turizmu, študent nadobudne poznatky o vybraných národných systémoch riadenia kvality služieb cestovného ruchu v európskych krajinách. Zručnosti: Študent je schopný analyzovať a posúdiť riadenie kvality v konkrétnom odvetví služieb cestovného ruchu, študent dokáže aplikovať teoretické poznatky štandardov ISO do procesov poskytovania služieb v podnikoch cestovného ruchu, vie pracovať so základnými analýzami kvality (multidimenzionálna výskumná metóda merania kvality služieb, analýza výkonu, index spokojnosti klienta turizmu), študent je schopný analyticky vyhodnotiť rozpor medzi zákazníkovým očakávaním, vnímaním a reálnym poňatím kvality služieb cestovného ruchu, študent dokáže identifikovať hlavné oblasti auditu manažérstva kvality, vie samostatne analyzovať národné systémy kvality vo vybraných európskych krajinách a dokáže zhodnotiť ich využitie v cestovnom ruchu. Profesijné kompetencie: Študent vie navrhovať riešenia pre riadenie a zlepšovanie procesov poskytovania kvalitných služieb cestovného ruchu, študent dokáže v praxi identifikovať hlavné faktory kvality v odvetviach služieb cestovného ruchu podľa ich vplyvov na celkovú spokojnosť klienta, študent má rozhľad vo viacerých ukazovateľov kvality pre rôzne typy destinácií a podnikov cestovného ruchu, študent je schopný aplikovať získané vedomosti v rámci ďalších odborných predmetov v rámci štúdia – napr. riadenie vzťahov s klientami v turizme, študent je pripravený získané vedomosti uplatniť v praktickej činnosti po absolvovaní štúdia v destinačnom manažmente za účelom zvýšenia kvality a návštevnosti destinácie. Prenositeľné kompetencie: dokáže využiť analytické myslenie v rámci dimenzií kvality produktov cestovného ruchu, dokáže pracovať v tíme a niesť zodpovednosť za plnenie čiastkových aktivít pri koncepčnom manažmente kvality pre oblasť cestovného ruchu, aplikovať získané znalosti, metódy a postupy pri čiastkových úlohách za účelom zvýšenia spokojnosti a udržateľnosti klienta, prezentovať vhodným spôsobom výsledky metód hodnotenia kvality služieb turizmu, dokáže uplatniť rôzne mäkké zručnosti a argumentačné schopností pri riešení praktických zadaní a tvorbe inovatívnych riešení v praxi výkonnostných indikátorov kvality a ich vplyvov na celkovú spokojnosť a lojalitu zákazníckych segmentov turizmu.

Stručná osnova predmetu

Koncepcie systémov manažérstva kvality v cestovnom ruchu. Štandardy vybavenosti a služieb. 2. Spokojnosť a očakávania zákazníka. Dimenzie kvality a vzájomné vzťahy k lojalite klienta. 3. Koncepcie manažmentu kvality v cestovnom ruchu. 4. Budovanie systému kvality podľa ISO noriem a jeho certifikácia. 5. GAP analýza, Importance Performance Analysis (IPA). 6. Priorities for Improvement (PEI), Customer Satisfaction Index (CSI). 7. Kvalita v sektore ubytovacích služieb. Kvalita v sektore stravovacích služieb. 8. Kvalita v sektore dopravných služieb. Kvalita destinácie v cestovnom ruchu. 9. Kvalita sprostredkovateľov služieb (cestovné kancelárie, turistické informačné centrá a agentúry). 10. Kvalita z pohľadu udržateľnosti klienta turizmu. 11. Auditovanie systému manažmentu kvality v cestovnom ruchu. 12. Národné systémy kvality služieb cestovného ruchu v Európe a slovenský systém kvality služieb cestovného ruchu.

Sylabus predmetu

Koncepcie systémov manažérstva kvality v cestovnom ruchu. Štandardy vybavenosti a služieb. 2. Spokojnosť a očakávania zákazníka. Dimenzie kvality a vzájomné vzťahy k lojalite klienta. 3. Koncepcie manažmentu kvality v cestovnom ruchu. 4. Budovanie systému kvality podľa ISO noriem a jeho certifikácia.

5. GAP analýza, Importance Performance Analysis (IPA). 6. Priorities for Improvement (PEI), Customer Satisfaction Index (CSI). 7. Kvalita v sektore ubytovacích služieb. Kvalita v sektore stravovacích služieb. 8. Kvalita v sektore dopravných služieb. Kvalita destinácie v cestovnom ruchu. 9. Kvalita sprostredkovateľov služieb (cestovné kancelárie, turistické informačné centrá a agentúry). 10. Kvalita z pohľadu udržateľnosti klienta turizmu. 11. Auditovanie systému manažmentu kvality v cestovnom ruchu. 12. Národné systémy kvality služieb cestovného ruchu v Európe a slovenský systém kvality služieb cestovného ruchu.

Odporúčaná literatúra

AZZOPARDI, E. – NASH, R. A. 2013. Critical Evaluation of Importance – Performance Analysis. In: Tourism Management, 2013, 35. s. 222-233. ISSN 0261-5177. 2. GÚČIK, M. – GAJDOŠÍK, T. – LENCSÉOVÁ, Z. 2016. Kvalita a spokojnosì zákazníka v cestovnom ruchu. Bratislava: Wolters Kluwer, 2016. 208 s. ISBN 978-80-8168-350-3. 3. INDROVÁ, J. – HOUŠKA, P. – PETRŮ, Z. 2011. Kvalita ve službách cestovního ruchu. Praha: Oeconomica, 2011. 170 s. ISBN 978-80-2451-766-7. 4. KANDAMPULLY, J. – MOK, C. – SPARKS, B. 2001. Service Quality Management in Hospitability, Toursim and Leasure. USA: Routledge, 2001. 339 s. ISBN 0-7890-0726-6. 5. MOJŽIŠ, V. 2003. Kvalita dopravních a přepravních procesů. Pardubice: Institut Jana Pernera, 2003. 153s. ISBN 978-80-85605-90-2. 6. NENADÁL, J. 2004. Meření v systémech managementu jakosti. Praha: Management Press, 2004. 336 s. ISBN 978-80-7261-110-0. 7. RAŠOVSKÁ, I. – RYGLOVÁ, K. 2017. Management kvality služeb v cestovním ruchu. Praha: Grada, 2017. 192 s. ISBN 978-80-2475-021-7. 8. SYSEL J. 2020. Systémy řízení kvality v cestovním ruchu. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze, 2020, 30 s. 9. SUCHÁNEK, P. 2013. Kvalita a výkonnost v podnicích cestovního ruchu. In: Regionální rozvoj cestovního ruchu, hotelnictví a gastronomie. Brno: VŠOH, 2013. s. 397-408. ISBN 978-80-87300-42-8. 10. ZEITHAML, V. A. – PARASURAMAN, A. – BERRY, L. 1990. Delivering Quality Service. New York. The Free Press, 1990. 226 s. ISBN 00229357012

Jazyk, ktorého znalosť je potrebná na absolvovanie predmetu

slovenský jazyk