

75.8
Б18

Т.В. Бай

КОМПЛЕКСНЫЕ СИСТЕМЫ

УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ТУРИНДУСТРИИ

Учебное пособие
для направления подготовки «Туризм»

Т.В. Бай

КОМПЛЕКСНЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ТУРИНДУСТРИИ

Учебное пособие
для направления подготовки «Туризм»

RU
science
RU-SCIENCE.COM

Москва
2017

УДК 338.46(075.8)

ББК 65.43я73

Б18



Бай, Татьяна Владимировна.

Б18

Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии : учебное пособие для направления подготовки «Туризм» / Т.В. Бай. — Москва : РУСАЙНС, 2017. — 174 с.

ISBN 978-5-4365-2140-4

Между качеством и эффективностью производства существует прямая связь. Повышение качества способствует повышению эффективности производства, приводя к снижению затрат и повышению доли рынка.

В курсе «Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии» обобщаются достижения теории и практики управления качеством. Даются рекомендации по использованию опыта стран с развитой рыночной экономикой в условиях переходной экономики России. Прослежена эволюция методов обеспечения качества; сформулированы задачи службы управления качеством; изложены методологические основы управления качеством; приведены примеры, иллюстрирующие эффективность выборочного контроля качества; изложены требования к качеству в соответствии с российскими и международными стандартами; показана роль сертификации.

Для студентов направлений подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело».

УДК 338.46(075.8)

ББК 65.43я73

ISBN 978-5-4365-2140-4

© Бай Т.В., 2017

© ООО «РУСАЙНС», 2017

Оглавление

Глава 1. Теоретические основы управления качеством.....	4
1.1. Философия качества	4
1.2. Понятия, термины и определения в области качества услуг	8
1.3. Развитие систем управления качеством.....	16
1.4. Всеобщее управление качеством.....	24
1.5. Зарубежные системы управления качеством	29
1.6. Российские системы управления качеством.....	34
Глава 2. Методологические положения систем управления качеством	43
2.1. Понятие качество	43
2.2. Качество услуг в индустрии туризма	44
2.3. Показатели качества	72
2.4. Показатели качества систем управления качеством.....	88
2.5. Контроль качества	89
2.6. Квалиметрия и ее использование в управлении качеством	90
Глава 3. Системы управления качеством в туризме.....	95
3.1. Планирование качества продукции (услуг).....	95
3.2. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством	102
3.3. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством	104
Глава 4. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством туристских услуг	116
4.1. Стандартизация. Документы в области стандартизации.....	116
4.2. Стандартизация в сфере туризма национальные стандарты.....	117
4.3. Российская система сертификации	130
4.4. Система добровольной сертификации в индустрии туризма в России	138
Глава 5. Комплексные системы качества	152
5.1. Управление системой	152
5.2. Сложности управления качеством гуруслуг	162
Библиографический список	168