

75.8

П21

КАЛАВРИАТ

О.М. Пахомова

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



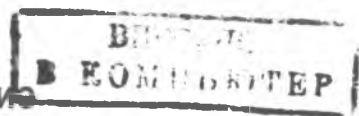
Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com



О.М. ПАХОМОВА

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Учебное пособие



*Рекомендуется
ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет
туризма и сервиса» в качестве учебного пособия к использованию
в образовательных учреждениях ВО, реализующих образовательную
программу высшего профессионального образования
по направлению 43.03.02 (100400.62) «Туризм»
Регистрационный номер 3056 от 17.06.2015 МГУП*

Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

Москва
ИНФРА-М
2016

УДК 379.85(075.8)

ББК 75.81я73

П12

ФЗ № 436-ФЗ	Издание не подлежит маркировке в соответствии с п. 1 ч. 4 ст. 11
----------------	---

Рецензенты:

Л.Г. Руденко — канд. экон. наук, доцент, зав. кафедрой Московского университета им. С.Ю. Витте;

И.Н. Корнев — профессор Уральского государственного педагогического университета

Пахомова О.М.

П12 Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2016. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/7694.

ISBN 978-5-16-010354-9 (print)

ISBN 978-5-16-102326-6 (online)

В учебном пособии рассмотрены вопросы обеспечения безопасности и качества услуг в сфере туризма и отдельных его сегментах. Большое внимание уделено изучению национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства.

Пособие предназначено для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 «Туризм», будет полезно для студентов, обучающихся по смежным направлениям «Гостиничное дело», «Сервис».

ББК 75.81я73

ISBN 978-5-16-010354-9 (print)

ISBN 978-5-16-102326-6 (online)

© Пахомова О.М., 2016

Оригинал-макет подготовлен в НИЦ ИНФРА-М



Подписано в печать 25.07.2015.

Формат 60×90/16. Бумага офсетная.

Гарнитура Newton. Печать цифровая.

Усл. печ. л. 8,5. Уч.-изд. л. 9,18.

Тираж 500 экз. (I — 200). Заказ № 7580

Цена свободная.

ТК 313300-485674-250715

ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М»

127282, Москва, ул. Полярная, д. 31В, стр.1

Тел.: (495) 280-15-96, 280-33-86. Факс: (495) 280-36-29

E-mail: books@infra-m.ru

<http://www.infra-m.ru>

Отпечатано в типографии ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М»

127282, Москва, ул. Полярная, д. 31В, стр. 1

Тел.: (495) 280-15-96, 280-33-86. Факс: (495) 280-36-29

Н. Ф.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	3
Глава 1. ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА.....	5
1.1. Понятие индустрии туризма и гостеприимства.....	5
1.2. Краткая история развития стандартизации.....	9
1.3. Техническое регулирование и стандартизация: сущность, цели, функции, принципы, виды.....	12
1.4. Роль технического регулирования и стандартизации в обеспечении безопасности в индустрии туризма и гостеприимства.....	21
Глава 2. СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА.....	46
2.1. Организационно-функциональная структура национальной системы стандартизации в Российской Федерации.....	46
2.2. Из истории сертификации. Основные принципы сертификации.....	57
2.3. Обязательная и добровольная сертификация.....	60
2.4. Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества.....	70
Глава 3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.....	76
3.1. Стандартизация и сертификация туристских услуг.....	76
3.2. Основные национальные стандарты в сфере туристских и экскурсионных услуг.....	80
Глава 4. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ОТДЕЛЬНЫХ СЕКТОРАХ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА.....	105
4.1. Стандартизация, сертификация и классификация средств размещения.....	105
4.2. Стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.....	115
4.3. Техническое регулирование в сфере отдыха и оздоровления детей.....	124
ГЛОССАРИЙ.....	128
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	133