

45.8

Б 29



Л. В. Баумgarten

СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСКУРСИЙ

УЧЕБНОЕ
ПОСОБИЕ



Л.В. БАУМГАРТЕН

СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСКУРСИЙ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



Москва
ВУЗОВСКИЙ УЧЕБНИК
ИНФРА-М
2017

УДК 379.85(075.8)
ББК 75.81я73
Б 29

ФЗ Издание не подлежит маркировке
№ 436-ФЗ в соответствии с п. 1 ч. 2 ст. 1

Баумгартен Л.В.

Б29 Стандарты качества проведения экскурсий: учеб. пособие / Л.В. Баумгартен. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 96 с.

ISBN 978-5-9558-0412-5 (Вузовский учебник)

ISBN 978-5-16-010595-6 (ИНФРА-М, print)

ISBN 978-5-16-102335-8 (ИНФРА-М, online)

В учебном пособии разъясняется сущность и дается определение качества, приводятся параметры и факторы качества. Указывается на относительность качества, на направления формирования и проектирования качества экскурсионных услуг, на выстраивание долгосрочных отношений с клиентами, на преимущества предоставления качественных экскурсионных услуг, на постоянное внимание руководства фирмы к качеству.

Разъяснена роль стандартизации, сертификации и лицензирования в качестве основы системы качества экскурсионных услуг. Отражены категории стандартов в сфере экскурсионного обслуживания и показано их использование при проверке и оценке качества, а также при разработке модели обеспечения качества экскурсионных услуг. Приведена нормативная база сертификации экскурсионных услуг, разъяснена сущность сертификационной проверки, указано на способы оценки и минимизации возможных при этом рисков.

Показана сущность лицензионной проверки, указано на отмену лицензирования в сфере экскурсионных услуг, а также на необходимость лицензирования отдельных видов деятельности имеющей опосредованное отношение к экскурсионной деятельности.

ISBN 978-
ISBN 978-
ISBN 978-5-16-102335-8 (ИНФРА-М, online)

Вузовский учебник, 2015

Подписано в печать 02.11.2015. Формат 60x90/16. Бумага офсетная
Гарнитура *Newton*. Печать офсетная. Усл. печ. л. 6,0. Уч.-изд. л. 6,48

Доп. тираж 40 экз. Заказ № 13335

Цена свободная

ТК 329200-495762-250315

Издательский Дом «Вузовский учебник»
127247, Москва, ул. С. Ковалевской, д. 1, стр. 52
www.vuzbook.ru

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

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| ПРЕДИСЛОВИЕ..... | 3 |
| ГЛАВА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ..... | 5 |
| 1.1. Сущность качества в экскурсионной деятельности..... | 5 |
| 1.2. Уровень информации о качестве и ее использование в экскурсионной деятельности..... | 12 |
| 1.3. Основные направления работы в области качества экскурсионного предприятия..... | 16 |
| ГЛАВА 2. КАЧЕСТВО И ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ В ОКАЗАНИИ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ..... | 25 |
| 2.1. Разработка стратегий по долгосрочным отношениям с потребителем услуг и условия достижения взаимосвязи предприятия с клиентами..... | 25 |
| 2.2. Преимущества предоставления экскурсионных услуг, соответствующих ожиданиям потребителей..... | 32 |
| 2.3. Модель причин неудовлетворенности потребителей предоставляемыми услугами..... | 38 |
| 2.4. Требования к обслуживанию и показатели качества экскурсионных услуг..... | 40 |
| 2.5. Типология эффективности элементов обслуживания Кедотта и Терджена..... | 42 |
| 2.6. Общие принципы управления качеством услуг. Постоянное внимание высшего руководства фирмы к качеству..... | 43 |
| 2.7. Определение результатов деятельности экскурсионного бюро в области качества..... | 45 |
| ГЛАВА 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ ИЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ КАК ОСНОВА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ..... | 50 |
| 3.1. Стандартизация, обеспечение и контроль качества экскурсионных услуг..... | 50 |
| 3.2. Сертификация экскурсионных услуг..... | 67 |
| 3.3. Лицензирование экскурсионной деятельности..... | 79 |
| ЛИТЕРАТУРА..... | 83 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Дидактический план..... | 85 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Глоссарий..... | 87 |