

Содержание

Введение

Раздел 1. Менеджмент качества

1.1. Методологические основы менеджмента качества

1.2. Философия и технология менеджмента качества

1.3. Документация системы менеджмента качества

Раздел 2. Качество продукции и услуг

2.1. Качество и полезность продукции и услуг

2.2. Качество услуг в индустрии туризма

Раздел 3. Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия

Раздел 4. Система добровольной сертификации в индустрии туризма

Раздел 5. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ

5.1. Система добровольной сертификации средств размещения

5.2. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения

5.3 Система классификации гостиниц и других средств размещения

Список рекомендуемой литературы

Нормативные акты

Основная литература

Дополнительная литература

Специализированный словарь

Приложения

Приложение А

Приложение Б

Приложение В