

Содержание

Предисловие президента Российского союза туриндустрии

Предисловие авторов

ГЛАВА 1.

Качество как социально-экономическая категория

и объект управления

1.1. Понятие качества

1.2. Качество как социально-экономическая категория

1.3. Значение повышения качества

1.4. Качество как объект управления

ГЛАВА 2.

Стадии развития философии качества

2.1. Эволюция философии качества

2.2. Развитие теории управления и управления качеством

 Этапы развития теории управления

 Этапы развития теории управления качеством

ГЛАВА 3.

Основные этапы развития систем менеджмента качества

3.1. Качество продукции/услуг как соответствие стандартам

3.2. Качество продукции как соответствие стандартам и стабильность процессов

3.3. Качество продукции, процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям

3.4. Качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих

3.5. Качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

ГЛАВА 4.

Качество услуг в гостиничном предприятии

4.1. Особенности качества услуг в гостинице

4.2. Модель управления качеством обслуживания в гостинице

4.3. Стандарты в гостиничной индустрии

Международные стандарты и системы категоризации гостиниц.

Стандарты обслуживания гостиничных корпораций

Стандарты средств размещения и сертификация

в Российской Федерации

ГЛАВА 5.

Методы оценки качества обслуживания в гостинице

5.1. Общие методы оценки качества в гостинице

5.2. Типология механизма зависимого влияния

5.3. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания

5.4. Структурирование функции качества обслуживания на основе

типологии Кедотга—Терджена

5.5. Оценка качества гостиницы по методу «домик качества»

ГЛАВА 6.

Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия

6.1. Содержание и состав системы качества

6.2. Этапы внедрения системы качества

6.3. Документация системы качества

6.4. Служба управляющего по качеству

ГЛАВА 7.

Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации

7.1. Структура действующего нормативного правового обеспечения

Закон РФ «О защите прав потребителей»

Правила обслуживания в гостиницах

Федеральный закон «О техническом регулировании»

7.2. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения

Практикум

Тесты

Деловая ситуация «Комфорт будущего»

Рекомендуемая литература

Глоссарий

Приложения

Приложение 1. Выдержки из Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения

Перечень средств размещения, классифицируемых в системе

Приложение 2. Требования к средствам размещения различных категорий

Приложение 3. Требования к номерам различных категорий

Приложение 4. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания

Общие положения

I. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников гостиничного хозяйства и общественного питания

II. Квалификационные характеристики основных должностей (должностные обязанности) работников гостиничного хозяйства и общественного питания

III. Рекомендации по нормированию труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания

Приложение 5. Нормативное описание производственных и бизнес-процессов основных подразделений гостиничного предприятия

1. Служба гостиничного хозяйства
2. Служба общественного питания
3. Инженерно-техническая служба
4. Служба маркетинга и продаж
5. Финансовая служба
6. Служба автоматизированных систем управления (АСУ)
7. Секретариат
8. Кадровая служба
9. Служба безопасности
10. Медицинская служба

Сведения об авторах