

Баумгартен Л. В.

Управление качеством в туризме : учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В. Баумгартен. — М. : Издательский центр «Академия», 2010. — 304 с.

Предисловие.....	3
Глава 1. Введение в дисциплину «Управление качеством».....	7
1.1. Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства.....	7
1.2. Актуальность проблемы качества для туристических организаций.....	11
1.3. Основные понятия и определения в области управления качеством.....	13
1.4. Различные подходы к содержанию понятия «качество».....	17
1.5. Классификация услуг и организаций.....	18
Глава 2. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления.....	30
2.1. Общие сведения об объектах управления качеством в туризме.....	30
2.2. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.....	31
2.3. Туристский продукт и его структура.....	33
2.4. Система обслуживания туристов.....	37
2.5. Модель восприятия потребителем качества услуги.....	40
2.6. Представление услуги в виде процесса.....	44
2.7. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций.....	48
Глава 3. Методологические основы управления качеством.....	57
3.1. Классификация методов управления качеством.....	57
3.2. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.....	59
3.3. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг.....	63
3.4. Оценка качества системы обслуживания.....	75
3.5. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций.....	80
3.6. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).....	87
3.7. Развертывание функций качества (ОРО, РФК) и концепция «дома качества».....	96
3.8. Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования).....	100

3.9. Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма.....	108
3.10. Необходимость создания информационной системы и информационной базы анализа и управления качеством.	110
Глава 4. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания.....	116
4.1. Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг.....	116
4.2. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.....	117
4.3. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.....	126
Глава 5. Модели управления качеством.....	131
5.1. Этапы развития управления качеством.....	131
5.2. Основные элементы новой системы управления качеством.	133
5.3. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.....	142
5.4. Определение состава процессов организаций.....	146
5.5. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.....	152
Глава 6. Система международных стандартов на системы менеджмента.....	158
6.1. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.....	158
6.2. Принципы менеджмента качества.....	163
6.3. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.....	168
6.4. Управленческая деятельность руководства.....	171
6.5. Менеджмент ресурсов.....	188
6.6. Жизненный цикл продукции и услуг.....	192
6.7. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение.....	200
6.8. Руководство по улучшению деятельности (ГОСТ Р ИСО 9004-2001).....	201
6.9. Предполагаемые направления пересмотра стандарта ИСО 9004:2000 и проект стандарта ИСО/ОПМС 9004:2009.....	204
6.10. Аудит систем менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 19011-2003).....	209
Глава 7. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.....	212
7.1. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования.....	212

7.2. Преодоление трудностей, связанных с практической реализацией процессного подхода в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008.....	217
Глава 8. Концепция всеобщего управления качеством (ТОМ) и концепции, использующие основные принципы ТОМ.....	236
8.1. Концепция всеобщего управления качеством (ТОМ).....	236
8.2. Концепция «Шесть сигм».....	245
8.3. Концепция кайдзен.....	255
Глава 9. Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы.....	265
9.1. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества.....	265
9.2. Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды).....	267
9.3. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья.....	270
9.4. Управление социальной ответственностью.....	271
9.5. Система менеджмента на основе принципов ХАССП.....	273
Глава 10. Сертификация в области туризма.....	276
10.1. Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме.....	275
10.2. Сертификация услуг туризма.....	278
10.3. Сертификация систем менеджмента качества.....	281
Глава 11. Оценка результативности и эффективности систем менеджмента качества.....	286
11.1. Проблемы, связанные с оценкой эффективности систем менеджмента качества.....	286
11.2. Оценка эффекта, получаемого от систем менеджмента качества на основе социологических опросов.....	287
11.3. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.....	288
11.4. Оценка результативности организации в области качества с использованием упрощенных критериев премий по качеству.....	290
11.5. Оценка эффективности проекта по внедрению системы менеджмента качества.....	294
Список литературы.....	297