

**Баумгартен Л.В.**

Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие /  
Л.В. Баумгартен. - М.: КНОРУС, 2014. - 284 с.

# СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»	
1.1. Основные понятия и определения.....	8
1.2. Информационная база для анализа проблем качества организаций туризма.....	9
1.3. Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций в области туризма.....	11
1.4. Практические задания.....	13
Задание 1.....	13
Задание 2.....	16
Задание 3.....	18
Задание 4.....	21
2. МЕТОДЫ КВАЛИМЕТРИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА	
2.1. Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуг.....	29
2.2. Технология экспертной оценки услуги.....	30
2.3. Методы оценки уровня качества услуги (методы квалиметрии).....	31
2.4. Практические задания.....	32
Задание 5.....	32
Задание 6.....	35
Задание 7.....	37
Задание 8.....	41
Задание 9.....	44
3. КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ И УСЛУГ	
3.1. Определение понятия конкурентоспособности.....	48
3.2. Показатели (факторы), определяющие конкурентоспособность.....	48
3.3. Методы, используемые для определения конкурентоспособности.....	49

3.4. Практические задания . . . . .	51
Задание 10.....	51
Задание 11.....	56
Задание 12.....	58
Задание 13.....	60
Задание 14.....	65
Задание 15.....	69
Задание 16.....	71
4. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ И КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ	
4.1. Ориентация на потребителя.....	75
4.2. Подходы и методы изучения, анализа и оценки удовлетворенности потребителей.....	76
4.3. Практические задания.....	78
Задание 17.....	78
Задание 18.....	81
Задание 19.....	84
Задание 20.....	86
Задание 21.....	90
Задание 22.....	95
5. ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ (ПЛАНИРОВАНИЯ) КАЧЕСТВА И АНАЛИЗА ПРОЦЕССА (ПОСТОЯННОГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ)	
5.1. Инструменты и приемы, используемые в области качества.....	101
5.2. Семь инструментов управления и планирования.....	107
5.3. Практические задания.....	108
Задание 23.....	108
Задание 24.....	110
Задание 25.....	112
Задание 26.....	115
Задание 27.....	119
Задание 28.....	122
Задание 29.....	129
Задание 30.....	131
5.4. Метод развертывания (распределения) функций качества (О.РО, РФК) и концепция дома качества.....	133
5.5. Практические задания.....	135
Задание 31.....	135
Задание 32.....	139
Задание 33.....	144

5.6. Инструменты анализа процесса (семь инструментов, использующих статистические приемы).....	149
5.7. Практические задания.....	149
Задание 34.....	149
Задание 35.....	156
Задание 36.....	159
Задание 37.....	160
Задание 38.....	163
Задание 39.....	165
Задание 40.....	169
Задание 41.....	170
6. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СООТВЕТСТВИИ С МЕЖДУНАРОДНЫМИ СТАНДАРТАМИ ИСО 9000:2000	
6.1. Состав и назначение международных стандартов ИСО 9000:2000.....	177
6.2. Принципы менеджмента качества.....	178
6.3. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.....	178
6.4. Практические задания.....	179
Задание 42.....	179
Задание 43.....	183
Задание 44.....	184
Задание 45.....	186
Задание 46.....	189
Задание 47.....	192
Задание 48.....	194
Задание 49.....	196
Задание 50.....	200
Задание 51.....	204
7. БАЗОВЫЕ КОНЦЕПЦИИ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (ТОМ), НАЦИОНАЛЬНЫХ ПРЕМИЙ ПО КАЧЕСТВУ, «ШЕСТЬ СИГМ»	
7.1. Концепция всеобщего управления качеством.....	213
7.2. Национальные премии по качеству и самооценка деятельности организаций на основе критериев премий по качеству.....	215
7.3. Концепция «Шесть сигм».....	216
7.4. Практические задания.....	218
Задание 52.....	218
Задание 53.....	221

Задание 54.....	225
Задание 55.....	232
<b>8. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА</b>	
8.1. Проблема оценки эффективности системы менеджмента качества.....	237
8.2. Практические задания.....	237
Задание 56.....	237
Задание 57.....	240
Задание 58.....	243
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	
Приложение 1.....	245
Приложение 2.....	252
Приложение 3.....	255
Приложение 4.....	257
Приложение 5.....	260
Приложение 6.....	267
Приложение 7.....	270
Приложение 8.....	273
Приложение 9.....	275
Приложение 10.....	278
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....</b>	<b>281</b>