

Пахомова О.М.

Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учеб. пособие / О.М. Пахомова. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 135 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/7694.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	3
-------------------	---

Глава 1. ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

5

1.1. Понятие индустрии туризма и гостеприимства	5
1.2. Краткая история развития стандартизации	9
1.3. Техническое регулирование и стандартизация: сущность, цели, функции, принципы, виды	12
1.4. Роль технического регулирования и стандартизации в обеспечении безопасности в индустрии туризма и гостеприимства	21

Глава 2. СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

46

2.1. Организационно-функциональная структура национальной системы стандартизации в Российской Федерации	46
2.2. Из истории сертификации. Основные принципы сертификации	57
2.3. Обязательная и добровольная сертификация	60
2.4. Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества	70

Глава 3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

76

3.1. Стандартизация и сертификация туристских услуг	76
3.2. Основные национальные стандарты в сфере туристских и экскурсионных услуг	80

Глава 4. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ОТДЕЛЬНЫХ СЕКТОРАХ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

105

4.1. Стандартизация, сертификация и классификация средств размещения	105
4.2. Стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг	115
4.3. Техническое регулирование в сфере отдыха и оздоровления детей	124

ГЛОССАРИЙ	128
-----------------	-----

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	133
-------------------------	-----