

# СОДЕРЖАНИЕ

Список сокращений .....	6
Предисловие .....	9
<b>Тема 1. Основные этапы развития менеджмента качества .....</b>	<b>12</b>
1.1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества .....	12
1.2. Современное представление о качестве как объекте управления .....	21
Вопросы для самоконтроля .....	24
Список использованных источников .....	25
<b>Тема 2. Научно-методические подходы к управлению качеством услуг .....</b>	<b>27</b>
2.1. Качество услуг как объект управления .....	27
2.2. Функции менеджмента качества. Факторы, формирующие качество .....	42
2.3. Особенности услуг в сфере туризма .....	46
2.4. Ориентация на потребителей в деятельности организации. Основные элементы CRM. Исследования удовлетворенности потребителей .....	56
Вопросы для самоконтроля .....	60
Список использованных источников .....	61
<b>Тема 3. Процессный подход к формированию системы менеджмента качества в организации .....</b>	<b>63</b>
3.1. Концепция, содержание и применение процессного подхода к формированию системы менеджмента качества на базе семейства стандартов ISO 9000. Преимущества процессного подхода. Виды процессов .....	63

3.2. Петля качества. Концепция PDCA .....	70
3.3. Классификация и содержание видов контроля .....	80
Вопросы для самоконтроля .....	87
Список использованных источников .....	88
<b>Тема 4. Система показателей качества услуг и методы их определения .....</b>	<b>89</b>
4.1. Система показателей качества услуг .....	89
4.2. Базовые статистические инструменты контроля качества .....	95
4.3. Новые статистические методы оценки качества ...	108
Вопросы для самоконтроля .....	117
Список использованных источников .....	118
<b>Тема 5. Организационно-экономические механизмы управления качеством .....</b>	<b>120</b>
5.1. Международные премии в области качества как механизм управления .....	120
5.2. Концепция национальной политики Республики Беларусь в области качества .....	133
5.3. Премия Правительства Республики Беларусь в области качества: модель и механизм реализации	141
Вопросы для самоконтроля .....	144
Список использованных источников .....	144
<b>Тема 6. Стандартизация и сертификация туристической деятельности в Республике Беларусь в системе государственного регулирования в области качества .....</b>	<b>146</b>
6.1. Цели стандартизации .....	146
6.2. Органы и службы Государственной системы стандартизации. Национальный технический комитет по стандартизации № 4 "Управление качеством" .....	154
6.3. Нормативные документы, регламентирующие осуществление стандартизации. Государственные стандарты, стандарты отраслей, стандарты предприятий .....	170

6.4. Виды стандартов .....	176
6.5. Стандартизация и сертификация туристической деятельности в Республике Беларусь как инструменты управления качеством туристического продукта .....	180
6.6. Туристические услуги как объект сертификации. Сертификация качества туристических услуг и гостинично-ресторанных предприятий .....	185
6.7. ТКП 5.03.02-2004 Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации гостиничных услуг .....	202
Вопросы для самоконтроля .....	211
Список использованных источников .....	211