

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
Тема 1. Сущность качества	9
Тема 2. Эволюция качества	19
Тема 3. Качество и потребности современного человека ...	37
Тема 4. Кайдзен — основа современных систем менеджмента качества	43
Тема 5. Пять великих японских систем качества	53
Тема 6. Система всеобщего управления качеством	60
Тема 7. Решение производственных проблем в TQM ...	66
Тема 8. Система стандартов серии ISO 9000 и особенности их применения в сфере услуг	73
Тема 9. Экономические аспекты качества	84
Тема 10. Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности	95
Тема 11. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг	116
Тема 12. Менеджмент и специфика услуг	125
Тема 13. Статистические основы управления качеством	140
Литература	156