

Управление качеством

старший преподаватель Верещицкий А.В.

Тема 1. *Эволюция технологий и понятия качества в туристской отрасли*

Качество и цена. Война США 80-х годов. Японские подходы к качеству. Качество в сфере туристского и гостиничного бизнеса.

Тема 2. *Система управления качеством в гостиничном и туристическом хозяйстве.*

Модель управления качеством в туристской отрасли. Туристский продукт и его качественные составляющие.

Тема 3. *Новая политика качества на пороге XXI века*

Закон Украины О защите прав потребителей. Инструкция об условиях и правилах осуществления предпринимательской деятельности, связанной с предоставлением туристских услуг и контроля за их соблюдением.

Тема 4. *Концепции и типы туризма*

Основные единицы туризма. Посетитель. Классификация посетителей в зависимости от типов туризма. Однодневные поездки. Типы однодневных поездок в зависимости от места выезда.

Тема 5. *Классификации, относящиеся к туристическому спросу.*

Цели поездки. Средства транспорта. Средства размещения туристов. Стандартная классификация средств размещения по группам.

Тема 6. *Международная классификация видов деятельности в туризме (СИКТА)*

Статистические единицы, относящиеся к предложению и спросу. Применение по отношению с СИКТА.

Тема 7. *Цели, принципы и функции стандартизации.*

Краткая история развития стандартизации. Цели, принципы и функции стандартизации.

Тема 8. *Методы стандартизации*

Упорядочение объектов стандартизации. Систематизация объектов стандартизации, селекция, симплификация, типизация. Параметрическая стандартизация. Унификация продукции, услуг. Порядок сертификации гостиничных услуг.

Тема 9. *Межгосударственные стандарты в туризме*

Термины и определения. Проектирование туристских услуг. Общие требования, требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. Классификация гостиниц. Общественное питание.

Тема 10. *Туристско-экскурсионное обслуживание*

Требования по обеспечению безопасности туристов. Требования по обеспечению безопасности экскурсантов.

Тема 11. *Положение о поисково-спасательной службе субъектов туристской деятельности*

Правила проведения туристских походов. Функции поисково – спасательной службы.

Тема 12. *Правила обязательной сертификации туристских услуг*

Особенности сертификации. Требования, предъявляемые для сертификации.

Тема 13. *Управление персоналом как основа обеспечения качества предоставляемых услуг*

Требования к персоналу гостиниц, аттестованных по звездочной системе. Лицензионные требования к персоналу турфирмы.

Литература

1. Авдокушин С.Ф. Международные экономические отношения. – М., 1997.
2. Богуславский М.М. Международное экономическое право. – М. 1994.
3. Вельяминов Г.М. Основы международного права. – М. 1994.
4. Вельяминов Г.М. Правовое регулирование международной торговли. – М. 1972.
5. Дэниелс Д. Международный бизнес. Внешняя среда и деловые отношения. -М. 1994.
6. Дюмулян И.И. Всемирная торговая организация. – М. 1997.
7. Актуальные проблемы деятельности международных организаций. / Под ред. Г.И.Морозова / - М. 1982.