

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

Факультет «Право, сервис и туризм»

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

**КУРС ЛЕКЦИЙ**

**по дисциплине «Управление качеством в туризме»**

**Ростов-на-Дону**

**2014г.**

Лекция 1

Основные понятия и определения в области управления качеством

Лекция 2

Туристский продукт и его структура.

Лекция 3

Классификация методов управления качеством.

Лекция 4

Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг.

Лекция 5

Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.

Лекция 6

Создание системы менеджмента качества

Лекция 7

Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества.

Лекция 8

Управление качеством, как специализированный вид управленческой деятельности.