

УДК 338.48:658.562
ББК 75.81:65.9

Хамидуллина, Г.Р.,

Развитие менеджмента качества в сфере туризма : монография / Г. Р. Хамидуллина, Р. И. Зинурова, И. А. Фролова; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. – Казань : Изд-во КНИТУ, 2015. – 116 с.

ISBN 978-5-7882-1837-3

Определены особенности управления качеством услуг предприятий сферы спорта и туризма, в частности в Республике Татарстан. Рассмотрены проблемы, связанные с системой менеджмента качества в туристской сфере. Проведен анализ современного состояния туристских услуг в Татарстане. Анализируются факторы, влияющие на развитие этой отрасли, основные проблемы и пути их решения.

Предназначена для научных работников, преподавателей, аспирантов, специалистов туристской индустрии, а также для студентов высших учебных заведений.

Печатается по решению редакционно-издательского совета Казанского национального исследовательского технологического университета

Рецензенты: д-р ист. наук, проф. *А. А. Литвин*
канд. филос. наук, доц. *Ф. Т. Нижметдинова*

ISBN 978-5-7882-1837-3 © Хамидуллина Г. Р., Зинурова Р. И.,
Фролова И. А., 2015
© Казанский национальный исследовательский
технологический университет, 2015

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1.ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА.....	10
ГЛАВА 2. ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН НА МЕЖДУНАРОДНОМ РЫНКЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.....	20
ГЛАВА 3. РЕАЛИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ УСЛУГ.....	29
ГЛАВА 4. МЕХАНИЗМЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.....	41
ГЛАВА 5. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ СЛУГ.....	76
ГЛАВА 6. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ТУРИСТСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН.....	94
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	107
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	112