

УДК 658.516.338.46  
ББК 65.9(2)-6

### **Зинурова Р. И.**

Качество и конкурентоспособность сферы услуг: состояние и перспективы развития : монография / Р. И. Зинурова, Г. Р. Стрекалова; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. – Казань : Изд-во КНИТУ, 2016. – 176 с.

ISBN 978-5-7882-2113-7

Рассматриваются вопросы качества и конкурентоспособности деятельности предприятий в сфере услуги, их развития, ориентированного преимущественно на инновационный тип. Анализируются факторы, определяющие качество и конкурентоспособность деятельности предприятий сферы гостиничных услуг, банковской сферы и страхования в Республике Татарстан, состояние и перспективы развития их потенциала для решения вопросов регионального развития.

Монография рассчитана на ученых, специалистов, работников сферы услуг и органов регионального управления, может быть полезна преподавателям, аспирантам, магистрантам, студентам вузов экономического профиля.

Подготовлена на кафедре менеджмента и предпринимательской деятельности.

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

Рецензенты: д-р экон. наук, проф. *Ф. Ф. Хамидуллин*  
д-р экон. наук, проф. *Н. В. Каменская*

ISBN 978-5-7882-2113-7 © Зинурова Р. И., Стрекалова Г. Р., 2016  
© Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016

## Содержание

|   |     |
|---|-----|
| ВЕДЕНИЕ   | 3   |
| Глава 1. КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ:<br>ВЗАИМОСВЯЗЬ И ВЗАИМООБУСЛОВЛЕННОСТЬ                                     | 5   |
| 1.1. Сущность и социально-экономическое значение управления<br>качеством и конкурентоспособностью                     | 5   |
| 1.2. Качество и конкурентоспособность продукции. Функции<br>обеспечения качества                                      | 14  |
| 1.3. Современные подходы к оценке качества и<br>конкурентоспособности   | 33  |
| Глава 2. МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ<br>КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ В СФЕРЕ<br>УСЛУГ                       | 45  |
| 2.1. Методы обеспечения качества и конкурентоспособности  | 45  |
| 2.2. Инструменты управления качеством и<br>конкурентоспособностью   | 61  |
| 2.3. Современные подходы к управлению качеством и<br>конкурентоспособностью   | 70  |
| Глава 3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА<br>И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ<br>ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ<br>ТАТАРСТАН | 89  |
| 3.1. Оценка конкурентоспособности предприятий сферы<br>гостиничных услуг в Республике Татарстан                       | 89  |
| 3.2. Оценка качества кредитного финансирования предприятий<br>малого и среднего бизнеса                               | 115 |
| 3.3. Оценка конкурентоспособности регионального рынка<br>услуг страхования  | 123 |
| Глава 4. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ<br>И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ<br>ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ                   | 137 |
| 4.1. Управление конкурентоспособностью гостиничных<br>предприятий   | 137 |
| 4.2. Управление качеством кредитного финансирования<br>предприятий малого и среднего бизнеса                          | 155 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ  | 171 |
| СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ   | 172 |