

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**Питання для підготовки до
поточного та підсумкового
контролю знань і вмінь
студентів**

з навчальної дисципліни

**«Управління якістю туристичних
послуг»**

для студентів спеціальності 242 «Туризм»
ступеня магістра

Полтава-2016

Питання для підготовки до модульного та підсумкового контролю знань з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг»

Модуль 1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості туристичних послуг

1. Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення
2. Дати характеристику якості послуг в туризмі.
3. Напрями створення ефективної системи управління якістю послуг.
4. Стандарти, що регламентують туристичні послуги.
5. Як поділяються стандарти за застосуванням.
6. Інструменти забезпечення якості туристичних послуг
7. Еволюція концепцій управління якістю.
8. Пояснити як відповідає підвищення якості послуг на економічні показники підприємств в сфері туризму.
9. Порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії
10. Які фактори впливають на якісне обслуговування?
11. Пояснити сутність основних термінів: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості
12. Основні етапи процесу управління якістю послуг.
13. Який вітчизняний стандарт створено у відповідності до вимог Міжрегіональної гармонізації UNWTO.
14. Петля якості послуги.
15. Зміст концепції TQM
16. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний.
17. Принципи ефективного управління якістю

Модуль 2 Контроль, стандартизація та сертифікація туристичних послуг

1. Основні етапи контролю якості туристичних послуг
2. У чому полягає сутність стандартизації, основні її цілі й завдання?
3. Які існують види стандартизації?
4. Які існують види стандартів?
5. Які основні завдання міжнародних організацій із стандартизації?
6. Назвіть провідні міжнародні організації із стандартизації.
7. До яких міжнародних організацій із стандартизації входить України?
8. Які організації входять до національної системи стандартизації?
9. Які основні стандарти України діють в галузі туризму?
10. Пояснити сутність терміну «сертифікація»?
11. Які організації можуть проводити сертифікацію?
12. Що таке сертифікат відповідності?

13. Яка основна мета сертифікації в туризмі?
14. Які існують види сертифікації?
15. В яких випадках проводиться обов'язкова сертифікація?
16. Яка мета проведення додаткової сертифікації?
17. Які основні завдання державної системи сертифікації УкрСЕРПО?
18. Які організації входять до державної системи сертифікації УкрСЕРПО?
19. Які послуги у сфері туризму підлягають обов'язків сертифікації?
20. Який порядок проведення сертифікації готельних послуг?
21. Скільки існує схем сертифікації готельних послуг?
22. Які роботи можуть проводитися органам з сертифікації готельних послуг?
23. Мета проведення технічного нагляду за сертифікованими готельними послугами?
24. На який термін видається сертифікат відповідності готельних послуг?
25. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності готельних послуг?
26. Який порядок проведення сертифікації послуг харчування?
27. Скільки існує схем сертифікації послуг харчування?
28. Які роботи можуть проводитися органом з сертифікації послуг підприємств в сфері туризму?
29. Для чого виконується технічний нагляд за сертифікованими послугами туристичних підприємств?
30. На який термін видається сертифікат відповідності послуг туристичних підприємств?
31. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності послуг туристичних підприємств?
32. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії.
33. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.