

Залікові вимоги
з навчальної дисципліни
«Управління якістю туристичних послуг»
Спеціальність 073 «Менеджмент», рівень вищої освіти «магістр» (для студентів 5 курсу факультету туризму)

1. Якість як об'єкт управління.
2. Основні поняття: якість, якість послуги, якість в туризмі.
3. Специфіка якості туристичних послуг.
4. Поняття якості туристичної послуги.
5. Задоволеність споживачів і відповідність стандартам як критерії якості.
6. Базова, очікувана і бажана якість туристичної послуги.
7. Поняття стандарту: види, функції, особливості контролю за дотриманням.
8. Стандарти у сфері туризму в Україні. Регіональні, національні та галузеві стандарти.
9. Міжнародні системи управління якістю та їх стандартизація.
10. Стандарти ISO.
11. Ліцензійні вимоги до туристичних підприємств в Україні.
12. Менеджмент якості як система.
13. Організаційно-економічні механізми та об'єкти управління якістю на різних етапах діяльності туристичних підприємств.
14. Закономірності процесів управління якістю на туристичних підприємствах.
15. Суть класичних методів управління якістю.
16. Статистичні методи управління якістю.
17. Бенчмаркінг.
18. Циклічна модель управління якістю PDCA (Plan-Do-Check-Act).
19. «Тріада Джурана»
20. Методи технічного проектування якості Тагуті.
21. Характеристика сучасних методів управління якістю.
22. Концепція «Точно в термін» (Just-in-Time).
23. Методологія обробки економічної інформації та управління.
24. Реінжиніринг.
25. Концепція «шість сигма».
26. Розгортання функції якості («будинок якості»).
27. Концепція постійного поліпшення якості «Кайдзен».
28. Ринкові засоби підвищення якості (конкурентна боротьба, цінова політика).
29. Інноваційні технології в системах управління якістю туристичних підприємств.
30. Зворотні зв'язки у системі управління якістю на підприємстві.
31. Аудит. Менеджмент персоналу.
32. Японська модель управління якістю, її переваги та перспективи впровадження на туристичних підприємствах України.