

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»

**Методические указания**

**по подготовке и написанию контрольной работы по дисциплине**

**«Управление персоналом в туристической индустрии»**

**Ростов-на-Дону**

**2014**

**Контрольная работа №1**

1. Качество, показатели качества и методы их определения.

2. Механизм восприятия и оценки качества, получаемого туристом обслуживания.

3. Использование «петли качества» на предприятиях туризма.

**Контрольная работа №2**

1. Параметры качества туристской услуги.

2. Уровень качества продукции услуг: сущность, направление, виды, показатели, значение.

3. Проектирование туристского продукта как элемент системы качества.

**Контрольная работа №3**

1.Отечественный опыт управления качеством.

2. Унификация продукции и услуг: сущность, направление, виды, показатели, значение.

3. Основные элементы системы качества ИСО 9000.

**Контрольная работа №4**

1. Факторы, определяющие качество туристской услуги.

2. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством в туризме.

3. Основные тенденции в проектировании туристских услуг.

**Контрольная работа №5**

1. Этапы процесса контроля качества услуг в туризме и гостеприимстве.

2. Системы качества в туризме.

3. Состав и предметное содержание фаз непрерывного цикла обучения персонала при переходе к менеджменту всеобщего качества.

**Контрольная работа №6**

1. Цели, методы и принципы государственного регулирования туристской деятельности.

2. Суть сертификации продукции и систем качества.

3. Управление качеством в ИСО 9000. концептуальные проблемы стандартов ИСО 9000.

**Контрольная работа №7**

1. Сущность менеджмента качества в туризме.

2. Государственная защита прав потребителей.

3. Нормативно-регулирующие и юридические аспекты проектирования услуги в туризме.

**Контрольная работа №8**

1. Нормативно-правовая база в сфере туризма как гарантия качества туристского обслуживания.

2. Этапы разработки документов системы качества.

3.Цель централизованной программы поэтапного снижения уровня несоответствий в туризме и гостеприимстве.

**Контрольная работа №9**

1. Механизм формирования восприятия туристом получаемого обслуживания.

2. Оценка качества обслуживания.

3. Функция управления качеством на туристском предприятии.

**Контрольная работа №10**

1.Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.

2. Суть обязательной и добровольной сертификации в туризме.

3.Средства измерения качества в туризме.