

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»

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**вопросов для подготовки к экзамену**

**для студентов очной и заочной форм обучения**

**по дисциплине «Управление персоналом в туристской индустрии»**

**Ростов-на-Дону**

2014г.

1. Качество, показатели качества и методы их определения
2. Параметры качества туристской услуги.
3. Отечественный опыт управления качеством.
4. Факторы, определяющие качество туристской услуги.
5. Этапы процесса контроля качества услуг в туризме и гостеприимстве.
6. Цели, методы и принципы государственного регулирования туристской деятельности.
7. Сущность менеджмента качества в туризме.
8. Нормативно-правовая база в сфере туризма как гарантия качества туристского обслуживания.
9. Механизм формирования восприятия туристом получаемого обслуживания.
10. Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.
11. Механизм восприятия и оценки качества, получаемого туристом обслуживания.
12. Уровень качества продукции и услуг: сущность, направления, виды, показатели, значение.
13. Унификация продукции и услуг: сущность, направления, виды, показатели, значение.
14. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством в туризме.
15. Системы качества в туризме.
16. Суть сертификации продукции и систем качества.
17. Государственная защита прав потребителей.
18. Этапы разработки документов системы качества.
19. Определение понятий восприятие, чувственный образ, ощущения для понятия качества обслуживания.
20. Оценка качества обслуживания.
21. Суть обязательной и добровольной сертификации в туризме.
22. Использование «петли качества» на предприятиях туризма.
23. Проектирование туристского продукта как элемент системы качества.
24. Основные элементы системы качества ИСО 9000.
25. Основные тенденции в проектировании туристских и гостиничных услуг.
26. Состав и предметное содержание фаз непрерывного цикла обучения персонала при переходе к менеджменту всеобщего