|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение образования  «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина»  Кафедра городского и регионального развития | УТВЕРЖДЕНО  Протокол заседания кафедры  от 01.04.2024 № 5 |

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

По курсу: «Менеджмент качества и управление процессами в туристической индустрии»

Специальность: «Туризм и гостеприимство» (2 курс)

Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства.

Актуальность проблемы качества для туристических оорганизаций.

Основные понятия и определения в области управления качеством.

Различные подходы к содержанию понятия «качество».

Классификация услуг и организаций.

Качество как объект управления в туризме. Объекты качества.

«Петля качества» продукта, услуги.

Характеристики продукции (услуги).

Показатели качества.

Типы качества в туризме.

Оценка качества в туризме. Подходы к оценке качества обслуживания в туризме.

Квалиметрия. Методы квалиметрии.

Общие методы оценки качества в туризме.

Оценка качества услуг методом SERVQUAL.

Метод CSI — индекса удовлетворенности потребителей.

Экспертная оценка качества продукта (услуги).

Применение методов оценки качества продукта (услуг) на туристских предприятиях (примеры).

Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).

Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества».

Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования).

Этапы развития управления качеством.

Основные элементы новой системы управления качеством.

Cущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.

Система управления качеством на туристском предприятии Цикл Деминга.

Основы современных систем управления качеством.

Менеджмент качества на туристском предприятии.

Разработка политики управления качеством на туристском предприятии.

Качество трудовой деятельности.

Затраты на качество.

Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.

Принципы менеджмента качества.

Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.

Управленческая деятельность руководства.

Менеджмент ресурсов.

Жизненный цикл продукции и услуг.

Мониторинг, измерение, анализ и улучшение.

Концепция всеобщего управления качеством (TQM).

Концепция «Шесть сигм».

Концепция кайдзен.

Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества.

Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды).

Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья.

Управление социальной ответственностью.

Система менеджмента на основе принципов ХАССП.

Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме.

Сертификация услуг туризма.

Сертификация систем менеджмента качества.

Оценка результативности и эффективности систем менеджмента качества.

Ст. преподаватель Н.И. Сухонос

Заведующий кафедрой М.А. Богдасаров