

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ	
02.02.2016	
г.Брест	
По курсу: "Менеджмент качества в индустрии гостеприимства"	
Специальность: "Туризм и гостеприимство", 4 курс ОЗО	
1.	Понятие о категории «качество»: сущность и эволюция.
2.	Качество услуг как объект управления.
3.	Модели гостеприимства, принятые в мировой практике.
4.	Японский опыт менеджмент качества, общая характеристика 5 великих систем.
5.	Западная и восточная системы мотивации персонала: отличия, преимущества и недостатки.
6.	Экономические аспекты качества.
7.	Требования потребителей к качеству (на примере транспортных услуг).
8.	Менеджмент качества как системная управленческая концепция
9.	Функции менеджмента качества.
10.	Кейдзен – основа современных систем менеджмента качества.
11.	Система всеобщего управления качеством (TQM, CMQS).
12.	Концепция «Шесть сигм».
13.	Инструменты планирования качества и анализа процесса постоянного совершенствования.
14.	Методы оценки эффективности системы менеджмента качества.
15.	Статистические основы управления качеством.
16.	Стоимость и ценность с точки зрения производителя и потребителя.
17.	Общая характеристика производственной системы TOYOTA (TPS).
18.	Базовые принципы систем менеджмента качества по ISO.
19.	Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000: общая характеристика.
20.	Особенности применения ISO 9001:2000 в сфере услуг, сущность механизма сертификации услуг.
21.	Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности.
22.	Стандартная классификация средств размещения туристов.
23.	Система НАССР в гостиничной гастрономии.
24.	Стандартизация в индустрии гостеприимства. Цели и значение.
25.	Сертификация в индустрии гостеприимства. Цели и назначение.
26.	Этапы сертификации туристических услуг.
27.	Этапы сертификации средств размещения.

28.	Нормативно-правовая база сертификации туристических услуг. Основные группы документов.
29.	Документация для сертификации в Республике Беларусь. ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания Основные положения.
30.	Документация для сертификации в Республике Беларусь ГОСТ 30335-95 Услуги населению. Термины и определения.
31.	Документация для сертификации туристических услуг в Республике Беларусь ГОСТ 28681.4-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц
32.	Документация для сертификации в Республике Беларусь ГОСТ 28681.1-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
33.	Документация для сертификации в Республике Беларусь ГОСТ 28681.2-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.
34.	Документация для сертификации в Республике Беларусь ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
35.	Документация для сертификации в Республике Беларусь СТБ 1352-2005. Услуги туристские. Общие положения.
36.	Документация для сертификации в Республике Беларусь СТБ 1353-2005. Средства размещения туристов. Общие требования.