

## Питання з дисципліни «Управління якістю туристичних послуг»

1. Сутність планування на підприємствах готельного, курортного, туристичного сервісу
2. Особливості планування на підприємствах готельного, курортного, туристичного сервісу
3. Процес планування і вибір рішень
4. філософські концепції планування
5. Планування як функція управління підприємством готельного, курортного, туристичного сервісу
6. Методи та інструменти планових розрахунків
7. Класифікація підприємств готельного, курортного, туристичного сервісу.
8. Сучасні тенденції розвитку готельної індустрії.
9. Інформаційні ресурси планування діяльності підприємства
10. Нормативна база планування діяльності підприємства
11. Характеристика, форми відображення та джерела формування інформації для планування
12. Нормативна база планування
13. Система планів підприємства готельного, курортного, туристичного сервісу
14. Різновиди планів та їх комплекси
15. Зміст поточних планів та організація їх розробки
16. Маркетингові дослідження та планування пакету туристичних послуг
17. Формування плану
18. Життєвий цикл послуги
19. Детермінанта попиту
20. Планування збуту з урахуванням досліджень ринку, життєвого циклу послуг і детермінант попиту
21. Планування реклами
22. Планування надання послуг населенню
23. Планування чисельності робітників підприємств готельного, курортного, туристичного сервісу.
24. Планування чисельності робітників підприємств готельного, курортного, туристичного сервісу.
25. Планування продуктивності праці.
26. Планування витрат на оплату праці.
27. Мета та завдання розробки плану собівартості надання послуг
28. Класифікація витрат на туристичний бізнес
29. Групування витрат за економічними елементами у туристичному бізнесі
30. Зміст і завдання фінансового плану туристичної фірми
31. Планування потреби у фінансових ресурсах туристичної фірми
32. Планування прибутковості підприємств готельного, курортного, туристичного сервісу
33. Оновлення асортименту туристичних послуг
34. Організаційно-технічний розвиток туристичної індустрії
35. Сутність бізнес-планування у туризмі
36. Призначення бізнес-плану у туризмі
37. Технологія розробки бізнес-плану туристичного спрямування

38. Зміст основних розділів бізнес-плану туристичного бізнесу
39. Контроль підприємства готельного, курортного, туристичного сервісу.
40. Функція управління підприємств готельного, курортного, туристичного сервісу.
41. Контроль як провідна функція управління підприємством.
42. Принципи контролю підприємств готельного, курортного, туристичного сервісу.
43. Методи сучасного підприємством сфери послуг.
44. Інструменти контролю сучасного підприємством сфери послуг.
45. Першочергові та другорядні аспекти діяльності підприємства отельного сервісу, що підлягають контролю.
46. Особливості контролю персоналу підприємств готельного, курортного, туристичного сервісу.
47. Класифікація персоналу підприємств готельного сервісу.
48. Класифікація персоналу підприємств курортного сервісу.
49. Класифікація персоналу підприємств туристичного сервісу.
50. Нормування праці персоналу підприємств готельного, курортного, туристичного сервісу.
51. Оплата праці персоналу підприємств готельного, курортного, туристичного сервісу.
52. Стимулювання персоналу підприємств готельного, курортного, туристичного сервісу.
53. Особливості контролю процесі та результату роботи.
54. Корпоративна культура в управління персоналом готельного сервісу.
55. Корпоративна культура в управління персоналом курортного сервісу.
56. Корпоративна культура в управління персоналом туристичного сервісу.
57. Контроль якості надання готельних послуг
58. Контроль якості надання курортних послуг
59. Контроль якості надання туристичних послуг
60. Аудит туристичної фірми