***Питання для підсумкового контролю***

*1. Історія розвитку систем управління якістю.*

*2. Основні поняття управління якістю.*

*3. Загальна характеристика принципів управління якістю.*

*4. Орієнтація на замовника.*

*5. Принцип лідерства.*

*6. Залучення працівників до управління якістю.*

*7. Процесний підхід до управління якістю.*

*8. Системний підхід до управління .*

*9. Принцип постійного поліпшення управління якістю.*

*10. Принцип прийняття рішень на підставі фактів.*

*11. Взаємовигідні стосунки з постачальниками та партнерами.*

*12. Політика у сфері якості.*

*13. Цілі у сфері якості.*

*14. Доведення політики та цілей у сфері якості до працівників усіх рівнів на підприємстві.*

*15. Показники поліпшення діяльності підприємства, що надає послуги.*

*16. Структура документації системи управління якістю підприємства сфери туристичних та готельних послуг.*

*17. Настанова з якості як основний документ системи управління якістю послуг.*

*18. Кодекс поведінки персоналу.*

*19. Внутрішні документи системи управління якістю.*

*20. Зовнішні документи системи управління якістю.*

*21. Законодавчі та нормативні вимоги туристичних і готельних послуг.*

*22. Обов’язкові методики системи управління якістю.*

*23. Методики (технологічні інструкції) виконання конкретних видів послуг на підприємстві.*

*24. Положення про служби, посадові інструкції персоналу.*

*25. Реєстрація даних про якість та управління протоколами якості.*

*26. Роль вищого керівника у виборі стратегічного курсу на підвищення якості послуг та впровадження системи управління якістю.*