

Питання для самоперевірки за лекцією 8

1. Розкрийте поняття категорії «якість».
2. Які існують особливості сприйняття клієнтом якості туристичної послуги?
3. У чому полягають особливості базової очікуваної та бажаної якості туристичного обслуговування?
4. Які Вам відомі стратегічні цілі управління якістю комплексного туристичного обслуговування?
5. За якими критеріями оцінюється якість комплексної туристичної послуги?
6. На основі чого формується суб'єктивна оцінка якості туристичної послуги?
7. Розкрийте основні ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності в Україні.
8. Яка процедура отримання ліцензії на здійснення туроператорської діяльності діє в Україні?
9. Які вимоги до офісу туроператора передбачені ліцензійними умовами провадження туроператорської діяльності?
10. Які вимоги ставляться до співпраці туроператора з туристичними агентами?
11. В чому полягають основні завдання стандартизації?
12. Назвіть головні діючі в Україні міждержавні та державні стандарти у сфері туризму.
13. Розкрийте зміст поняття системи управління якістю на підприємстві.
14. Розкрийте особливість процесного підходу у формуванні системи якості на підприємстві туроператора.
15. Проаналізуйте систему управління якістю створення комплексного туристичного продукту.