

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету харчових  
технологій, готельно-ресторанного і  
туристичного бізнесу

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету харчових  
технологій, готельно-ресторанного і  
туристичного бізнесу

**ПАКЕТИ КОМПЛЕКСНИХ КОНТРОЛЬНИХ  
ЗАВДАНЬ (РОБІТ)**

**з навчальної дисципліни  
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ  
ПОСЛУГ»**

для студентів спеціальності 242 «Туризм»  
ступеня магістра

Розглянуто та схвалено на засіданні  
кафедри туристичного та готельного  
бізнесу

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 1*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення
2. Зміст концепції TQM.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 2*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Петля якості послуги.
2. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 3*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії
2. Фактори, що впливають на якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові .

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 4*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії.
2. Основні етапи процесу управління якістю послуг

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 5*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

- 1.Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість .
- 2.Основні етапи контролю якості туристичних послуг.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 6*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії
2. Методи управління якістю послуг.
3. Організація контролю якості послуг закладів харчування

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 7*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові.
2. Організація контролю якості послуг готельних підприємств.



ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 8*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання

1. Організація контролю якості послуг транспортних підприємств, що забезпечують перевезення туристів
2. Основні методи стандартизації: уніфікація, спеціалізація та ін.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 9*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання

1. Організація контролю якості послуг підприємств туристичного посередництва.
2. Вимірювальні методи оцінки якості туристичних послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 10*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Сутність, основні цілі та завдання стандартизації.
2. Сутність соціологічних методів контролю

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 11*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Сутність експертного методу оцінки якості туристичних послуг.
2. Зміст концепції TQM

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 12*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Сутність та основні принципи сертифікації туристичних послуг
2. Оцінювання якості послуги споживачем.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 13*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Людина в системі управління якістю туристичних послуг.
2. Які послуги у сфері туризму підлягають обов'язковій сертифікації.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 14*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Еволюція концепцій управління якістю.
2. Етапи формування й упровадження системи управління якістю на туристичних підприємствах

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 15*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Сутність економічних методів контролю якості .
2. Основні функції органу ліцензування у сфері туризму.



ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 16*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування
2. Сутність принципів ефективного управління якістю.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 17*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Сутність, цілі і завдання сертифікації туристичних послуг
2. Організація контролю якості послуг закладів харчування

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 18*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Сутність стандартизації, основні її цілі й завдання.
2. Методи вимірювання якості туристичних послуг

*Варіант № 19*

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Персонал як чинник забезпечення якості туристичних послуг.
2. Метод SMART в оцінці якості туристичних послуг.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 20*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Вплив корпоративної культури на якість туристичних послуг
2. Метод К. Ісікави в оцінці якості туристичних послуг

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 21*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Оцінка якості послуг в туристичній агенції.
2. Категоризація і сертифікація – базові інструменти виміру якості готельних послуг

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 22*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Особливості проведення сертифікації автотранспортних підприємств.
2. Механізм мотивації персоналу в системах забезпечення якості туристичних послуг.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 23*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Вимоги до якості надання круїз них послуг.
2. Метод «таємного покупця» в системі оцінки туристичних послуг.



ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 24*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Роль лідера в системі забезпечення якості.
2. Прийняття рішень на підставі фактів.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального за-  
кладу Укоопспілки «Полтавський  
університет економіки і торгівлі»  
08 липня 2015 року № 152-Н  
**Форма № П-4.06**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА**  
з навчальної дисципліни  
**«Управління якістю туристичних послуг»**  
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

*Варіант № 25*

Підготуйте ґрунтовні відповіді на запитання.

1. Сутність принципу «постійного вдосконалення».
2. Чинники формування гастрономічних послуг.