

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

Завдання для самостійної роботи студентів та методичні рекомендації до їх виконання

з навчальної дисципліни

«Управління якістю туристичних послуг»

для студентів спеціальності 242 «Туризм»
ступеня магістра

Полтава – 2016

Завдання для самостійної роботи студентів та методичні рекомендації до його виконання

В якості основного індивідуального завдання для самостійної роботи студентам пропонується здійснити аналіз якості послуг на прикладі існуючого підприємства, що здійснює обслуговування туристів (туристична фірма, готельне підприємство, готельно-ресторанний комплекс, екскурсійне бюро, туристичний інформаційний центр, музей, транспортне підприємство, що надає транспортні послуги туристам, туристична база, санаторно-курортний комплекс тощо).

Методичні рекомендації до виконання. У процесі виконання завдання необхідно ідентифікувати всі чинники, що впливають на якість обслуговування, визначити критерії якості послуг, проаналізувати рівень задоволеності споживачів якістю обслуговування, визначити слабкі сторони підприємства щодо забезпечення якості та запропонувати напрямки підвищення якості туристичних послуг. Допускається виконання малими групами (2 особи). Оформлюється у вигляді презентації та короткої доповіді. Звіт про виконання здійснюється в усній формі з демонстрацією презентації на одному з останніх практичних занять або під час індивідуально-консультативної роботи з дисципліни.

Окрім вищезазначеного завдання передбачено виконання студентами таких видів самостійної роботи:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- вивчення додаткової літератури та довідкових матеріалів з конкретних тем;
- підготовка до практичних та семінарських занять;
- підготовка до поточного контролю знань;

Самостійна робота студента за всіма видами контролюється викладачем під час опитування на практичних (семінарських) заняттях, при перевірці індивідуального завдання, здійсненні проміжного контролю за змістовими модулями та підсумкового контролю з дисципліни і враховується в оцінках на всіх рівнях контролю.