

## ТЕМАТИКА ТА ПИТАННЯ ДО САМОСТІЙНИХ ТА ІНДИВІДУАЛЬНИХ РОБІТ

### **Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю .**

#### ***Індивідуальне завдання***

#### **Реферат.**

Аналіз основних проблем і сучасних тенденцій розвитку структур управління якістю послуг готельно-ресторанних комплексів

### **Тема 2 Стандартизація та сертифікація– нормативна база забезпечення якості сфери послуг**

#### ***Індивідуальне завдання***

#### **Реферат.**

Стандарти та принципи державного управління контролем якості послуг сфери обслуговування.

### **Тема 3 Якість як об'єкт управління.**

#### ***Індивідуальне завдання***

#### **Презентація.**

Аналіз основних нормативних вимог до сучасної концепції загального управління якістю .

### **Тема 4. Сучасні системи управління якістю**

#### ***Індивідуальне завдання***

#### **Презентація.**

Системи управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів ISO 9000

### **Тема 5 Методи оцінки якості послуг готельного і ресторанного господарства.**

#### ***Індивідуальне завдання***

#### **Реферат.**

Методологія управління якістю товарів та послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

### **Тема 6 Організація контролю якості готельно-ресторанних послуг**

#### ***Індивідуальне завдання***

**Презентація.** Організація систем контролю для забезпечення якості сервісних

послуг персоналом готельно-ресторанного  
підприємства.