ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ГОУ ВПО
УФИМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

Кафедра туризма и гостеприимства

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Учебно-методический комплекс
для студентов специальности 100103.65
Социально-культурный сервис и туризм

УФА-2007

Составитель: Сахарова Л.Ю.

УДК 640.4: 005.6 (072)

У 66

Управление качеством гостиничных услуг: Учебно-методический комплект / Сост.: Л.Ю. Сахарова. – Уфа: Уфимск. гос. академия экономики и сервиса, 2007. – 20 с.

Учебно-методический комплекс включает программу лекционного курса, примерные планы семинарских занятий по узловым темам, содержит рекомендации по проведению практических занятий, а также планы и методические рекомендации по выполнению контрольной работы (для студентов-заочников), вопросы для подготовки к зачету, контрольные тесты для проверки остаточных знаний, перечень источников литературы.

Предназначен для преподавателей и студентов высших учебных заведений, изучающих дисциплину «Управление качеством гостиничных услуг».

Рецензент: Величко И.А. зам. зав. кафедрой ССКТ и Т, канд. соц. наук, доцент

© Сахарова Л.Ю., 2007

©Уфимская государственная академия
экономики и сервиса, 2007

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ МЕСТО В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ.....	4
2. ОБЪЕМ ЧАСОВ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.	5
3. КРАТКИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ.....	6
4. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	8
5. СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	10
6. ТЕМЫ И РАЗДЕЛЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ..	13
7. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ	14
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ	16
9. ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ.....	17
10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ.....	17
11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ.....	18
12. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	18