

Кудла Н. Є.

Управління якістю в туризмі [текст]: підручник./ Н. Є. Кудла - К. : «Центр учбової літератури», 2016. - 328 с.

ISBN 978-617-673-329-4

У підручнику комплексно розглянуто теоретичні та практичні аспекти управління якістю в туризмі. Визначено постулати якості у сферах надання послуг розміщення й харчування, транспортних, туристичного посередництва й організації та обслуговування туристичного руху. Наведено численні практичні приклади, наукові розвідки вітчизняних та закордонних фахівців й особисті споетереження автора. Охарактеризовано сутність якості людських ресурсів, а саме значення персоналу першої лінії за для розпізнання потреб споживачів туристичних послуг, формування комунікації з клієнтом унаслідок безупинного покращення якості.

Для студентів, які навчаються за спеціальностями «Туризм», «Готельно-ресторанна справа», «Менеджмент і адміністрування», слухачів закладів післядипломної освіти, викладачів, аудиторів з якості та всіх, кого цікавить проблема якості туристичних послуг.