

Міністерство освіти і науки України  
Державний торговельно-економічний університет  
Вінницький торговельно-економічний інститут

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Вдосконалення якості послуг в закладах готельного господарства»

(за матеріалами готеля «ТВ ТОВ Південний Буг»,

готель «Жовтневий»)

Здобувача вищої освіти  
4 курсу, групи ГРС-41д,  
спеціальності 241 «Готельно-  
ресторанна справа»  
освітньої програми «Готельно-  
ресторанна справа»

Затхей  
Юлії  
Павлівни

Науковий керівник  
кандидат економічних наук,  
доцент

Рябенька  
Марина  
Олександрівна

Гарант освітньо-професійної  
програми  
кандидат економічних наук

Мазуркевич  
Ірина  
Олександрівна

Вінниця 2022

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	5
1.1 Якість послуг як соціоекономічний об'єкт управління	5
1.2 Методичні основи оцінки рівня якості готельних послуг в закладах індустрії гостинності	12
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ЗАКЛАДІ ТВ ТОВ «ПІВДЕННИЙ БУГ», ГОТЕЛІ «ЖОВТНЕВИЙ»	17
2.1 Організаційно-економічна характеристика закладу ТВ ТОВ «Південний Буг», готель «Жовтневий»	17
2.2 Оцінка системи якості послуг в досліджуваному закладі	37
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТВ ТОВ «ПІВДЕННИЙ БУГ», ГОТЕЛЬ «ЖОВТЕНІЙ»	40
3.1 Розробка заходів щодо підвищення якості послуг в закладі ТВ ТОВ «Південний Буг», готель «Жовтневий»	40
3.2 Оцінка економічної ефективності запропонованих заходів у досліджуваному закладі	46
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	55
ДОДАТКИ	59