

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту
В. о. зав. кафедри
Кунділовська Т.А.
“ _____ ” _____ 2017 р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030510 Товарознавство і торгівельне підприємництво

за темою:

«Оцінювання якості надання готельних послуг»

Виконавець:

студент 49 групи ФМЕ

(факультет)

Начев Микола Юрійович

(прізвище, ім'я та ім'я по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

Кандидат економічних наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Траченко Людмила Анатоліївна

(прізвище, ім'я та ім'я по батькові) /підпис/

Одеса 2017

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	6
1.1. Аналіз готельного ринку та перспективи його розвитку.....	6
1.2. Вимоги законодавства щодо організації діяльності закладів готельного господарства та характеристика видів послуг, що надаються	11
1.3. Якість обслуговування в закладах готельного господарства	20
Висновки до розділу 1	25
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ЗАКЛАДУ «GRENN HALL» ..	27
2.1. Характеристика діяльності готелю «GreenHall».....	27
2.2. Вибір та обґрунтування методів оцінювання якості надання готельних послуг	29
2.3. Технологія надання готельних послуг	35
2.4. Оцінювання якості надання готельних послуг	40
Висновки до розділу 2	45
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	46
3.1. Розвиток прогресивних процесів у закладах готельного господарства	46
3.2. Ефективне управління якістю як засіб поліпшення процесу обслуговування споживачів у закладах готельного господарства.....	53
Висновки до розділу 3	57
ВИСНОВКИ	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62

ВСТУП

Актуальність теми. Готельний бізнес є однією із найбільш значущих складових індустрії гостинності. Сучасна галузь готельного обслуговування набуває швидких темпів розвитку. Це продиктовано зміною структури потреб сучасного суспільства. Така ситуація сприяє зростанню рівня конкурентоздатності підприємств готельного бізнесу. Утримання на ринку готельних послуг у жорстких конкурентних умовах забезпечать постійний контроль та поліпшення якості надання готельних послуг.

Актуальність проблеми поліпшення якості надання готельних послуг зростає у зв'язку з процесом входження України в європейську спільноту з високо впорядкованим правовим полем обслуговування споживачів.

На думку фахівців, готельний бізнес у нашій країні перебуває на стадії зародження, тому гостро постає проблема пошуку шляхів розвитку та підвищення якості надання готельних послуг. Слід зазначити, що теоретичні основи розвитку і функціонування готельного господарства у взаємодії зі складовими елементами системи «індустрії гостинності» мало розроблені: не визначеними залишаються методологічні засади формування готельних послуг, їхній соціально-економічний зміст, якість, а також особливості їхніх форм. Все це суттєво гальмує динамічний розвиток готельного сервісу і суміжних сфер, деформує багатомірну структуру послуг, знижує якість та ефективність функціонування всього готельного комплексу України.

Так, у структурі доходів вітчизняних готельних підприємств частка від додаткових платних послуг надзвичайно низька, що свідчить про деформовану структуру і неналежний рівень якості послуг. Відповідно, переважна частина готелів є збиткова.

Аналіз наукових праць вітчизняних та зарубіжних науковців у галузі готельного господарства дозволяє виявити шляхи поліпшення якості надання готельних послуг, а також довести важливість безпосереднього контролю за виконанням вимог щодо процесу надання цих послуг. Методологічною

основою роботи є наукові статті, законодавчі акти, публікації у пресі. Світовий досвід сформував певну систему знань про теоретичні аспекти готельного сервісу, закономірностей його розвитку і принципів взаємодії з іншими сферами послуг, які висвітлені у працях зарубіжних вчених: Ф.Бастіа, Т.Хім, Р. Браймера, С. Бартлетта, К. Энертон-Томас, Дж. Р. Уокер, Х.-А. Шреплер та ін.

Окремі теоретичні й прикладні аспекти функціонування готельного бізнесу досліджені в працях українських та російських вчених: Л. Агафонової, А. Апопія, С. Байліка, М.Бойко, А. Виноградської, Р. Волкова, С, Василіної, І. Єгорової, Л. Іванової, В. Карсекіна, В.Квартальнова, Н. Кузнецової, М. Пивоварова, А. Румянцева, Т.Ткаченко. Проте, на сьогодні недостатньо уваги надано питанням щодо оцінювання якості надання готельних послуг.

Метою дослідження є вивчення процесу надання готельних послуг, оцінювання їхньої якості та визначення напрямків поліпшення діяльності готелю.

Для досягнення мети необхідно виконати наступні **завдання**:

- проаналізувати ринок готельного господарства в Україні;
- ознайомитися з вимогами законодавства щодо надання готельних послуг та їхніми видами;
- розглянути якість обслуговування в закладах готельного господарства;
- охарактеризувати діяльність готелю «GreenHall»;
- дослідити технологію надання готельних послуг у закладі «GreenHall»;
- провести оцінювання якості надання готельних послуг в ПП «GreenHall»;
- визначити шляхи поліпшення якості надання готельних послуг.

Об'єктом дослідження є процес надання готельних послуг.

Предметом дослідження є оцінювання якості надання готельних послуг.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- проведено оцінювання якості надання готельних послуг із застосуванням методу визначення задоволеності та лояльності споживачів.

Практична цінність роботи полягає у впровадженні результатів оцінювання якості наданні готельних послуг за допомогою методу визначення задоволеності та лояльності споживачів (Customer Feedback) як в діяльність готелю «GreenHall» так і будь-якого закладу готельного господарства з метою постійного поліпшення якості готельних послуг та захисту прав споживачів.

Апробація результатів досліджень. Основні положення дипломної роботи доповідалися й обговорювалися на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м. Одеса, 2017 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками Міжрегіональної науково-практичної студентської конференції «Минуле, сучасне, майбутнє» Одеського національного економічного університету, 2017, № 7, том 1, с. 203-207.

Інформаційною базою досліджень є Закони України й нормативно-правові акти центральних виконавчих органів державної влади, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

Структура роботи: Бакалаврську роботу викладено на 68 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків, а також 20 рисунків та 10 таблиць.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз ринку готельного господарства України дозволив визначити, що готельна індустрія України переживає кризовий період, здійснюючи діяльність під впливом певних проблем розвитку, а саме: недосконале бюджетне фінансування, нестабільне законодавство, нерозвиненість системи управління з боку власників. Загальна кількість закладів готельного типу в Україні станом на 01.01.2017 становила 2534 од., у порівнянні з 2011 роком скоротилась на 19,9 % (628 од.).

2. Надання готельних послуг в Україні регулюється Законом України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР (Редакція станом на 11.02.2015) та нормативними документами, зокрема, ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»; ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»; ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

До основних видів готельних послуг відносять: виклик швидкої допомоги; користування медичною аптечкою; доставка в номер кореспонденції; проживання до певного часу; надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів/ Додатковими є такі послуги: екскурсійне обслуговування; замовлення послуг гідів-перекладачів; організація продажу квитків у театри тощо; організація продажу квитків на всі види транспорту; виклик таксі; прокат автомобілів; купівля та доставка квітів тощо.

3. Якість обслуговування в закладах готельного господарства є важливим показником, який повинен гарантувати клієнтові задоволення його запитів під час обслуговування в готелі на усіх його етапах і в усіх ланках. Особливого значення набуває проблема розроблення та практичного застосування внутрішніх стандартів готельного підприємства, які визначають загальні складові якості надання готельних послуг, до яких відносять: доступність (фізична і

психологічна), комунікації, комплектність, вічливість, надійність, довіра, відповідальність, безпека, відчутність, розуміння клієнта.

4. Ознайомлення з діяльністю готелю «GreenHall», м.Ізмаїл дозволило виявити, що воно надає послуги з розміщення споживачів в номери різних класів, організовує обслуговування банкетів, корпоративів. Організаційна структура готелю містить такі посади: директор, головний бухгалтер, інженер-електрик, начальник номерного фонду, спеціаліст з бронювання номерів, адміністратор, покоївка, офіціанти, бармен, шеф - кухар, служба безпеки. Ця структура є лінійною та забезпечує ефективну діяльність готелю завдяки таким перевагам: повна відповідальність кожного керівника за результати роботи; чіткість і зрозумілість взаємовідносин структурних ланок і працівників управління.

5. У результаті дослідження технології надання готельних послуг доведено, що вона визначається традиційним гостьовим циклом: прибуття - проживання - виїзд. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг містить основні, з обслуговування й допоміжні технологічні цикли. Основний технологічний цикл визначається «замкнутим готельним циклом приймання і розміщення та містить: резервування, приймання гостя, реєстрації документів, попередньої оплати, надання розміщення, нічного аудиту, організації виїзду і розрахунку після виїзду.

6. Проведене оцінювання якості надання готельних послуг із застосуванням методу визначення задоволеності та лояльності споживачів у закладі «GreenHall» дозволило визначити, що за показником «якість обслуговування» - 4 споживача відповіли відмінно (17,4%), 8 – дуже добре (34,8%), 6 – добре (26,1%), задовільно – 5 (21,7%); за показником «асортимент послуг» - 6 споживачів відповіли відмінно (26,1%), 8 – дуже добре (34,8%), 7 – добре (30,4%), задовільно – 2 (8,7%); за показником «інтер'єр та дизайн» - 6 споживачів відповіли відмінно (26,1%), 9 – дуже добре (39,1%), 8 – добре (34,8%). Таким чином, можна стверджувати, що в цілому якість надання готельних послуг ПП «GreenHall» є задовільною.

7. Задля поліпшення якості та забезпечення конкурентоспроможності готелям при визначенні стратегії охоплення ринку варто застосовувати диференційований або концентрований маркетинг, оскільки недиференційований маркетинг націлений на масового споживача, для котрого дуже важко створити готельний продукт, який би однаково подобався і задовольняв потреби усіх споживачів. Диференційований маркетинг дає більший товарообіг, ніж концентрований. Концентрований маркетинг особливо привабливий для компаній з обмеженими ресурсами, або які планують працювати тільки з одним сегментом.

З метою поліпшення якості надання послуг закладам готельного господарства доцільно: здійснювати розробку інструкцій персоналу з поясненнями щодо розуміння незадоволеності клієнтів з різних питань та як реагувати на їхні скарги; час прийому замовлень можливо зменшувати за допомогою автоматизації процесу прийому замовлення; підвищувати рівень знань офіціантів та адміністратора шляхом проведення щомісячних тренінгів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм. Закон України від 15.09.1995 № 324/95 - ВР - // Відомості Верховної Ради України – 1995.- № 31,- ст.241 - (Редакція від 25.12.2015 р.).
2. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. : ДСТУ 4268-2003 - К.: Держспоживстандарт України, 2003. - 26 с. - [Національний стандарт України].
3. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів. ДСТУ 4269-2003 - К.: Держспоживстандарт України, 2003. - 20 с. - [Національний стандарт України].
4. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. :ДСТУ 4527-2006 - К.: Держспоживстандарт України, 2006. - 20 с. - [Національний стандарт України].
5. Стандарты качества в городском гостиничном хозяйстве. Практика формирования и внедрения (практическое пособие) – М. : [б. и.], 2010. – 65 с.
6. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования UNWTO. Особенности их внедрения и поддержания.: Учебно-методическое пособие – М. : [б. и.], 2007. – 96 с.
7. Международное гостиничное хозяйство / По материалам зарубежных публикаций. – М. : Высшая коммерческая школа по иностранному туризму, 1992. – 106 с.
8. Агафонова Л.Т. Туризм, готельний та ресторанний бізнес / Л.Т. Агафонова, О.Є. Агафонова // Туризм. – 2002. – №52.
9. Ахмін А.М., Гасюк Д.П. Основи управління якістю продукції: Навч.посіб./ За ред. А.М. Ахмін. – К. :СПб «Союз», 2002. - 192 с.
10. Аристов О.В. Управление качеством: Учебник для студ. вузов./О.В. Аристов - М.: ИНФРА-М, 2003. - 238 с.
11. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, 2002. – 252 с.

12. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, 2001. – 208 с.
13. Браимер Р.И. Основы управления в индустрии гостеприимства: Учеб.пос./Р.И. Браимер - М.: «Аспект Пресс», 2005. - 382
14. Веснин В.Р. Менеджмент персонала: Учеб.пос. для уч-ся сред спец. учеб, заведений/В.Р. Веснин - М.: «Элит», 2003. - 300 с.
15. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учеб.пос./ Ю.Ф. Волков - М.: «Феникс», 2003. - 348 с.
16. Володоманова Н. Ю. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии. / Н. Ю. Володоманова. – М. : ИПФ «Талер», 2001. – 104.
17. Виноградська А.М. Стратегія готельного бізнесу в Україні //Діловий вісник. – 1999. – № 11. – С. 24-25.
18. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса./В.Г. Герасименко – О.: Черномор'я, 1997. - 160 с
19. Данильчук В.Д. Мировойрынок услуг турбизнеса./В.Д. Данильчук – К.: «Центр учебной литературы», 2000. – 146 с.
20. Дубодєлова А.В. Готельне господарство / А.В. Дубодєлова Вісник – Л.:Національного університету "Львівська політехніка". - 2008. - №611. - С.130-134.
- 21.Заруба М.М. Вдосконалення технології виробництва та обслуговування в громадському харчуванні і готельному господарстві / М.М. Заруба. – Київ: КДТУ, 1995. -146 с.
22. Исмаев Д.К. Международное гостиничное хозяйство по материалу зарубежной публикации. Управление качеством услуг, управление доходами, маркетинг, работа с кадрами. Технологическиетребования по проектированию и оформлениюгостиничных предприятий: Учеб.пос./ Д.К.Исмаев.– М.: «Луч», 1998. – 180 с.
23. Кабушкин П.И., Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пос./П.И. Кабушкин - М.: «Новое знание», 2000. - 216 с.

24. Кияниця А.Н. Стратегія і тактика управління підприємствами готельного господарства та туризму в Україні // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. – 1999. – № 3. – С. 149-159.
25. Кодацкий В.П. Финансовый менеджмент: Учеб. пос./В.П. Кодацкий - Х.: "Экономика", 2002. - 212 с.
26. Кузаченко Е. "Сейчас нужно бороться за клиента" // Бизнес/ Е. Кузаченко. – 2001. – № 46. – С. 52-53.
27. Ландер А.В. Метрология, стандартизация и сертификация в АСУ: Пособие прак. Работ/ А.В. Ландер - М.: «Феникс», 2007. - 63 с.
28. Левковська Л. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу України // Економіка України/Л. Левковська. – 2003. – № 6. – С. 31-36.
29. Лесник А.Л., Стратегии конкуренции в гостиничном бизнесе: Учеб. пос./ А.Л. Лесник - М.: «Талер», 2001. - 544 с.
30. Лисяков Ю. Современные информационные технологии. // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2005. – № 1. – С.41-42.
31. Лук 'янова Л.Г., Уніфіковані технолога готельних послуг: Навч. посіб./Л.Г. Лук 'янова . - К.: Вища шк., 2001. - 237 с.
32. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / Учебник для начального профессионального образования/И.Ю. Ляпина - М.: «Академия», 2002. - 208 с.
33. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-е вид. перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
34. Мельник О.П. Модель організаційної структури управління готельного господарства України // Придніпровський науковий вісник. Економіка./ О.П. Мельник - 1998. - №7(74). - с. 1-5.
35. Нечаюк Л.І., Готельно-ресторанний бізнес: Навч.посіб./Л.І. Нечаюк – К.: «Менеджмент», 2003.- 58с.

36. Проблеми розвитку готельного господарства України // Удосконалення технології, організації, масового харчування, готельного господарства і туризму: Зб. наук. праць. - Київ: КДТЕУ, 2010. – с. 29-33.

37. Роглев Х.Й., Підвищення ефективності управління операційною системою готелю шляхом створення учбо-во-тренінгового центру // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць./ Х.Й. Роглев - 2003. - №9. - С 121-124.

38. Розанова Т. П. Международные стандарты гостиничной индустрии / Т. П. Розанова, К. П. Кассин // Вестник РЭА. – 2008. – № 6. – С. 122 – 132.

39. Современные тенденции в гостиничном бизнесе. Материалы зарубежной периодики. // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2003. – С.29-30.

40. Стадник А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице (обобщение зарубежного опыта). / А. А. Стадник. – М. : Высшая школа по туризму и гостиничному хозяйству, 2006. – 100 с.

41. Столяр З. Готелі столиці // The Ukrainian./ З. Столяр – 2004. – № 1. – С. 25-27.

42. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг // Гостиничный бизнес./ Т. Ткаченко – 2004. – №4. – С.24–27.

43. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: Навчальний посібник./ Видання 2-ге, виправлене та доповнене/ Л.А. Траченко - Одеса ОНЕУ, ротاپронт, 2015. - 414 с.

44. Траченко Л.А. Система менеджмента качества по новой версии стандарта ISO 9001:2015 – залог успешного развития отечественных предприятий. Економіка та управління національним господарством: стан, тенденції та перспективи: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (23 – 24 червня 2016 р., м. Одеса)./ – Л.А. Траченко Одеса, ОНЕУ, 2016. – С. 147-149

45. Траченко Л.А. Інжинірингові послуги як об'єкт товарознавства : експертне оцінювання якості./ Монографія./ Л.А. Траченко – Одеса : Атлант, 2014. – 212 с.

46. Траченко Л.А. Системи менеджменту якості як засіб поліпшення процесу надання готельних послуг. Інноваційні технології у виробництві та підготовці фахівців технологічної, професійної освіти та сфери обслуговування: Збірник наукових праць за матеріалами IV Всеукраїнської науково-практичної конференції 22-23 жовтня 2015 р. / Л.А. Траченко - Херсон: Видавництво «Айлант», 2015. – С. 183-188.

47. Траченко Л.А. Система менеджменту якості як засіб поліпшення процесу надання освітніх послуг./ Проблеми сучасного управління: економічні, екологічні, політико-правові, історичні, культурні, ментальні аспекти: Зб. наук. праць за матеріалами X Всеукр. наук.-практ. конф. до 25-річчя МАУП (26 лист. 2014 р., м. Одеса) / Міжрег. Академія управління персоналом. Одеськ. ін.-т / Л.А. Траченко - Одеса: Лерадрук, 2014. – С. 19-27

48. Траченко Л.А. Експертне оцінювання якості надання послуг з проектування як виду інжинірингу. Актуальні проблеми емерджентної економіки в контексті мережної парадигми: Монографія / За заг.ред. Соловійова В.М./ Л.А. Траченко - Черкаси: Брама-Україна, 2014. – С.208-219

49. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./В.К. Федорченко - К.: «Вища Школа», 2001. - 236 с.

50. Федорченко В.Д. Туризм на порозі ХХІ века // Гостиничный бизнес./В.Д. Федорченко –2000. – №9. – С.6–11.

51. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство: Учеб. пос./ А.Д. Чудновский - М.: ЭКМОС, 2000. - 235 с.

52. Бурак Т.В. Розвиток контрактного управління готельними мережами в Україні / Т.В. Бурак // Економіка. Управління. Інновації. – 2013. – № 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/eui_2013_1_7.pdf.

53. Державний комітет статистики [Електронний ресурс] //Експрес випуск, 01.05.2013. - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>

54. Дубодєлова А. В. Системи управління якістю готельних послуг : методологічні аспекти [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://vlp.com.ua/files/20_30

55. Інформація про готель «GreenHall [Електронний ресурс] .– Режим доступу: <http://green-hall-hotel.xn--c1aesku.xn--j1amh/>

56. Колективні засоби розміщування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/tur/zr_u.html.

57. Кількість зайнятих працівників на підприємствах за їх розмірами за видами економічної діяльності у 2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2013/fin/kp_ed/kp_ed_u/kzp_ed_u_2013.htm.

58. Кількість зайнятих працівників на суб'єктах господарювання за видами економічної діяльності у 2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/fin/osp/kzp/kzp_u/kzp_u_13.htm.

59. Кількість найманих працівників на підприємствах за їх розмірами за видами економічної діяльності у 2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2013/fin/kp_ed/kp_ed_u/knp_ed_u_2013.htm.

60. Кількість найманих працівників на суб'єктах господарювання за видами економічної діяльності у 2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/fin/osp/knp/knp_u/knp_u_13.htm.

61. Кількість підприємств за їх розмірами за видами економічної діяльності у 2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2013/fin/kp_ed/kp_ed_u/kp_ed_u_2013.htm.

62. Кількість суб'єктів господарювання за видами економічної діяльності у 2011 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2012/fin/osp/ksg/ksg_u/ksg_u_11.htm.

63. Кількість суб'єктів господарювання за видами економічної діяльності у 2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/fin/osp/ksg/ksg_u/ksg_u_13.htm.

64. Методика оцінки якості послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.cfin.ru/press/practical/2006-04/04.shtml>

65. Модели "SERVQUAL" и "SERVPERF" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.marketing.spb.ru/read/m1/005.htm>

66. Обсяг реалізованої продукції (товарів, послуг) суб'єктів господарювання за видами економічної діяльності у 2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/fin/osp/orps/orps_u/orps_u_13.htm.

67. Обсяги реалізованої продукції (товарів, послуг) підприємств за їх розмірами за видами економічної діяльності у 2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2013/fin/kp_ed/kp_ed_u/orp_ed_u_2013.htm.

68. Проценко С. Оцінка задоволеності якістю послуги [Електронний ресурс]. – Доступно з <http://www.archive-online.ru/read/salespro/437>.

69. Ташматова Л. Объезжают стороной: заполняемость отелей снизилась до 30% / Л. Ташматова // ЛІГАБізнесІнформ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.liga.net>.

70. Траченко Л.А. Системи менеджменту якості як засіб поліпшення процесу надання готельних послуг [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream>