



□ □ **Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська, О.В. Полтавська. - К. : Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2012. - 728 с**

□ □ **ISBN 978-966-629-529-6**

У монографії визначено теоретико-методологічні засади управління якістю готельних послуг, сутність складових елементів системи управління якістю, інструментарій та методичні підходи до оцінки рівня якості готельних послуг. Розкрито особливості управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства, проведено оцінку їх стану та тенденцій розвитку на основі комплексного аналізу статистичних та експериментальних даних, досліджено рівень якості готельних послуг в Україні. Запропоновано методику розроблення та впровадження систем якості в готельному господарстві.

Призначено для науковців, викладачів, працівників готельного бізнесу.