

Авторська довідка

(реферату дипломної роботи бакалавра)

Назва дипломної роботи бакалавра: «Удосконалення системи надання послуг у закладі гостинності (на прикладі ПрАТ «Готель «Дніпро»)»
(назви записувати нижнім регістром)

Назва (англ.): «Improvement of the service delivery system in the hospitality industry (PJSC "Dnipro Hotel" as a case study)»
(переклад англійською)

Освітній ступінь: бакалавр

Шифр та назва спеціальності: 241 «Готельно-ресторанна справа»
(напр.: 151 Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології)

Екзаменаційна комісія: Екзаменаційна комісія № 50
(напр.: Екзаменаційна комісія №1)

Установа захисту: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
(напр.: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя)

Дата захисту: 21.06.2023 Місто: Тернопіль

Сторінки:

Кількість сторінок дипломної роботи: 78 Кількість сторінок реферату: _____

УДК: _____

Автор дипломної роботи

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Янч Ольга Володимирівна
(розкривати ініціали)

Прізвище, ім'я (англ.): Yanch Olha
(використовувати паспортну транслітерацію КМУ 2010)

Місце навчання: ТНТУ, ФЕМ, Тернопіль, Україна

Керівник

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Мельник Лілія Миколаївна
(повністю)

Прізвище, ім'я (англ.): Melnyk Liliya
(використовувати паспортну транслітерацію КМУ 2010)

Місце праці: ТНТУ, кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг, Тернопіль, Україна
(установа, підрозділ, місто, країна)

Вчене звання, науковий ступінь, посада: доктор економічних наук, доцент, професор кафедри

Рецензент

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Кужда Тетяна Іванівна
(повністю)

Прізвище, ім'я (англ.): Kuzhda Tetiana
(використовувати паспортну транслітерацію КМУ 2010)

Місце праці: ТНТУ, кафедра менеджменту та адміністрування, Тернопіль, Україна
(установа, підрозділ, місто, країна)

Вчене звання, науковий ступінь, посада: кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри

Ключові слова

українською: якість, обслуговування, задоволеність, послуга, готельна індустрія,

(до 10 слів)

конкурентоспроможність

англійською: quality, service, satisfaction, service, hotel industry, competitiveness

(до 10 слів)

Анотація

українською **Об'єкт дослідження -** ПрАТ «Готель «Дніпро», чотиризірковий готель

Метою роботи є розроблення рекомендацій щодо удосконалення системи надання послуг у закладі го
Індустрії.

Методи дослідження – аналіз і синтез; комплексний аналіз; порівняльний і економічний аналіз,
метод опису.

Практичне значення одержаних результатів. У процесі підготовки роботи запропоновано
досліджуваному підприємству – ПрАТ «Готель «Дніпро» впровадити удосконалення системи
надання послуг, а також обґрунтовано напрями покращення наданих готелем послуг як складової
якості обслуговування та задоволення клієнтів від наданих послуг.

англійською **The Object of Investigation** is PJSC "Dnipro Hotel", a four-star hotel

The Aim of the Work is to develop the recommendations for improving the system of service provision in the
hotel industry

Research methods are analysis and synthesis; comprehensive analysis; comparative and economic analysis,
method of description.

The practical significance of the results obtained. It was proposed to the researched enterprise – PJSC
"Dnipro Hotel" to implement improvements in the service delivery system, and also substantiated the
directions of improving the services provided by the hotel as a component of the quality with the services
provided