Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0408U003684

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 17-07-2008

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Сусол Наталія Ярославівна

2. Susol Nataliya Yaroslavovna

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: кандидат наук

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 05.01.02

Назва наукової спеціальності: Стандартизація, сертифікація та метрологічне забезпечення

Галузь / галузі знань: Не застосовується

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 27-06-2008

Спеціальність за освітою: 8.000001

Місце роботи здобувача:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): Д35.052.08

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

IV. Відомості про підприємство, установу, організацію, в якій було виконано дисертацію

Повне найменування юридичної особи: Національний університет "Львівська політехніка"

Код за ЄДРПОУ: 02071010

Місцезнаходження: 79013, Україна, м.Львів, вул. С.Бандери, 12

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик: 71.33.01

Тема дисертації:

1. Науково-технічні засади вдосконалення нормативного забезпечення якості послуг закладів ресторанного господарства

2. Scientific-technical principles of normative supplying improvement of catering trade establishments' service quality

Реферат/анотація:

1. Дисертаційна робота присвячена вирішенню питань вдосконалення нормативного забезпечення якості послуг закладів ресторанного господарства для підвищення результативності в поліпшенні рівня сервісу та задоволеності споживчих потреб. Досліджено положення нормативних документів у галузі ресторанного господарства, за результатами внесено зміни та доповнення до загальних вимог до послуг та структурно-функціональних параметрів закладів. Розроблено модель формування вимог споживачів до послуг, яка встановлює етапи формування вимог, відповідні методи і способи їх визначення, а також фактори впливу. Поетапне та неперервне визначення потреб та очікувань споживачів на основі моделі дозволяє підвищувати здатність закладу задовольняти вимоги у послідовний, систематичний та чутливий до реагування спосіб, сприяючи задоволеності споживачів. Розроблено експертно-соціологічний метод і критерії оцінювання якості послуг, які дозволяють отримати адекватні результати оцінювання якості наданих послуг

ресторанного господарстватa визначити зауваження і пропозиції щодо їх поліпшення. Апробацію методу виконано під час дослідження якості наданих послуг групи ресторанів у м. Львові. Запропоновано модель вдосконалення системи обслуговування в повносервісних закладах ресторанного господарства для забезпечення високого рівня сервісу. Розроблено структуру внутрішньої системи контролю забезпечення якості послуг закладів ресторанного господарства, яка встановлює етапи та методи оперативного контролю і дає змогу запобігти невідповідностям та усунути їхні причини. Призначена для практичного застосування в усіх типах закладів ресторанного господарства.

2. The dissertation is dedicated to the solving of normative supplying perfection questions of catering trade establishments to increase efficiency in the improvement of a service level and the satisfaction of consumption needs. The location of normative documents in the area of catering trade is researched, according to results, changes and additions are introduced to the general requirements to services and establishments' structural-functional parameters. The formation model of consumer requirements to services is designed, this model establishes the stages of requirement formation, corresponding methods and ways of their determining as well as influence factors. The gradual and non-continuous determining of consumer needs and expectations on the basis of the model enables us to improve the establishment availability to satisfy the requirements in a consequent systematic and reaction-sensitive way, supporting consumers' satisfaction. The expert-sociological method and service quality estimation criteria are developed, this fact enables us to gain the adequate results of given catering trade services' quality estimation and to determine remarks and propositions as to their improvement. Method approbation is made during the quality research of given services of restaurant group in Lviv. The model of service systems' improvement for complex-service establishments of catering trade to supply the nigh-level service is proposed. The structure of the inner system control of catering trade establishment quality provision is developed. This structure establishes the stages and methods of operative control and allows us to prevent inconsistencies and remove their reasons. It is assigned for practical usage in the all types of catering trade establishments.

Державний реєстраційний номер ДіР:

Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки:

Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності:

Підсумки дослідження:

Публікації:

Наукова (науково-технічна) продукція:

Соціально-економічна спрямованість:

Охоронні документи на ОПІВ:

Впровадження результатів дисертації:

Зв'язок з науковими темами:

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Столярчук Петро Гаврилови

2. Stoliarchuk Petro Gavrylovych

Кваліфікація: д.т.н., 05.01.02

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Петришин Ігор Степанович
2. Петришин Ігор Степанович

Кваліфікація: д.т.н., 05.11.01

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Друзюк Василь Миколайович
2. Друзюк Василь Миколайович

Кваліфікація: к.т.н., 05.01.02

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Рецензенти

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради Стадник Богдан Іванович

Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні Стадник Богдан Іванович

Відповідальний за підготовку облікових документів

Реєстратор

Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності



Юрченко Т.А.