Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0418U001999

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 12-07-2018

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Бедрадіна Ганна Костянтинівна
2. Bedradina Hanna Kostiantynivna

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: кандидат наук

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 08.00.04

Назва наукової спеціальності: Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)

Галузь / галузі знань: Не застосовується

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 27-06-2018

Спеціальність за освітою: Економіка та соціологія праці

Місце роботи здобувача: Одеський національний економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 02071079

Місцезнаходження: вул. Преображенська, 8, м. Одеса, Одеська обл., 65082, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): Д 41.055.03

Повне найменування юридичної особи: Одеський національний економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 02071079

Місцезнаходження: вул. Преображенська, 8, м. Одеса, Одеська обл., 65082, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

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

Повне найменування юридичної особи: Одеський національний економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 02071079

Місцезнаходження: вул. Преображенська, 8, м. Одеса, Одеська обл., 65082, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик: 06.71.57, 06.81

Тема дисертації:

1. Теоретико-методичне обґрунтування заходів щодо підвищення якості послуг туристичних підприємств.

2. Theoretical and methodological substantiation of actions used to improve the quality of services of tourist enterprises.

Реферат/анотація:

1. Дисертаційна робота присвячена обґрунтуванню теоретико-методичних засад та прикладних положень підвищення якості послуг туристичних підприємств, які є важливою складовою загальної системи управління підприємствами туристичної сфери. Узагальнено наукові підходи стосовно дослідження якості туристичних послуг та їхньої специфіки, систематизовано найважливіші з них щодо забезпечення підвищення якості послуг. Удосконалено методологічний підхід до оцінювання якості послуг туристичних підприємств з урахуванням наявності окремих її складових. Сформовано авторську методику оцінювання якості послуг туристичного підприємства на основі алгоритму об'єднаної таксономії, зіставлення їхнього рівня з вимогами національних і міжнародних стандартів та показниками якості послуг лідерів організованого туристичного ринку. Розроблено комплекс організаційно-економічних заходів з метою ефективного впровадження в практику туристичних підприємств концепції якісного сервісу та підвищення якості туристичних послуг, які побудовано на принципах процесного підходу.

2. The focus of this thesis is the substantiation of theoretical and methodological foundations and applied provisions of improving the quality of tourist agencies, which are an important component of the tourism industry entities overall management system. The article summarizes the theoretical basis of the products quality essence as an economic category, which reflects the totality of products (processes or services) characteristics and determines the extent of their suitability for satisfaction of human needs according to their design, deepens the concept of “tourism services quality”, offers a classification criteria for the “tourism service” category and elucidates its characteristics as an important component of the tourism product composition. It is proven that the quality acts not only as a tourism service characteristics totality, but also sets it apart from other similar offerings on the market. Proceeding from the international experience and analysis of scientific and theoretical approaches to the improvement of the tourism services quality and definition of assessment methods, the author establish their generic classification, which is based on a number of such essential features as the way of obtaining information about the services quality, choice of sources of information about the assessed object and indicators system, etc. It was determined that assessment of the quality of individual components of a tourism service plays an important role in the quality management system. The thesis proves that the quality management integrates all the basic functions of administrative activity as such, therefore, its methodology can be viewed as a set of components in assessment and improvement of the services quality. Taking into account the principal models of the services quality management offered by foreign and domestic researchers, the work argues and identifies the most important components of the author’s own model of the tourist company services quality, which are based on three components: the quality of the tourism product, quality of service processes and quality of management functions in the company. It was established that the main orientation of the tourism industry enterprises is the fact that their activities are focused on continuous adaptation and improvement of the modern methods for evaluating and improving the services quality, forming the models of quality management and implementing the international and national standards of quality management to ensure the tourism enterprises cost-effective operation. Formed were a system of indicators and methodological toolset for assessment of a tourism enterprise services quality subject to the availability of their individual components. Based on the considered algorithm of the integrated taxonomy, a comparative analysis of the tourism products quality of ten tourist companies of Odessa was made. The author proposes a method of evaluating and improving the quality of tourist companies based on their level comparison with the national and international standards and service quality indicators of the leaders of the organized tourism market. It is proved that after the analysis of the tourism services quality compliance with the requirements of the national and international standards, it is expedient for the tourism companies to carry out their comparative assessment with the quality of similar services provided by the market leaders. To define the measures for the services quality improvement, the best basis can be the results of a study by the benchmarking methods. The approbation of the results of the study showed that with the aim of improving the quality of the tourism product of the analysed company it is possible to generate actions aimed at improving the services quality. Justified were the systemic and structural aspects of forming and implementing the organization and economic mechanism of the quality service concept and activities aimed at improving the quality of services provided by tourism company "04", which are built on the principles of the process approach: quality of the tourism product –quality of the customer service – quality of the management functions. Developed was a process-oriented model of the quality management system formation, which allows considering the above-mentioned system of the tourism services quality management as a set of management actions belonging to various business processes in the activities of a tourist company and have the greatest impact on the quality of services through appropriate methods of their evaluation regarding further quality improvements. It was determined that the modern management and modeling of the companies’ business processes, and the speed and quality of customer service require a specialized software product introduction, which is developed exclusively for the needs of the tourism industry.

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. Герасименко Віктор Григорович
2. Herasymenko Viktor Hryhorovych

Кваліфікація: к. е. н., 08.00.04

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. Охота Віталій Іванович
2. Okhota Vitalii Ivanovych

Кваліфікація: к. е. н., 08.00.02

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. Яцун Леонід Миколайович
2. Yatsun Leonid Mykolaiovych

Кваліфікація: д. е. н., 08.00.04

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 Ковальов Анатолій Іванович

Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні Ковальов Анатолій Іванович

Відповідальний за підготовку облікових документів

Реєстратор

Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності Юрченко Т.А.