Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0825U002902

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 11-07-2025

Статус: Запланована

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Мостова Катерина Антонівна
2. Kateryna A. Mostova

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCHID ID: Не застосовується

Вид дисертації: доктор філософії

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 076

Назва наукової спеціальності: Підприємництво та торгівля

Галузь / галузі знань: управління та адміністрування

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

Дата захисту:

Спеціальність за освітою: Готельно-ресторанна справа

Місце роботи здобувача:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Сектор науки: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): PhD 10420

Повне найменування юридичної особи: Одеський національний економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 02071079

Місцезнаходження: вул. Преображенська, 8, Одеса, 65082, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Університетський

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, Одеса, 65082, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Університетський

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації: Українська

Коди тематичних рубрик: 71.33.17, 06, 06.39.31

Тема дисертації:

1. Формування інтегрованої системи управління якістю послуг підприємств ресторанного бізнесу.
2. Formation of an Integrated Quality Management System for Services of Restaurant Business Enterprises.

Реферат:

1. У дисертації досліджено процес формування інтегрованої системи управління якістю (ІСУЯ) послуг підприємств ресторанного бізнесу України, як інструменту стратегічного розвитку та підвищення конкурентоспроможності підприємства. Розкрито теоретичні засади управління якістю, обґрунтовано концептуальні підходи до формування інтегрованої системи управління якістю та запропоновано прикладні рішення, що сприяють удосконаленню якості обслуговування, продукції та управління підприємством ресторанного бізнесу. У першому розділі систематизовано еволюцію наукових поглядів на категорії «якість», «управління якістю послуг», «система управління якістю». Узагальнено науково-теоретичні підходи до визначення поняття «інтегрована система управління якістю» та визначено ключові закономірності, що описують етапи еволюції концепцій управління якістю, які доповнено етапом – «Інтеграція систем

управління якістю». Запропоновано авторське визначення поняття «інтегрована система управління якістю послуг», яке базується на процесному підході, враховує принципи TQM, вимоги міжнародних стандартів ISO та орієнтується на внутрішню цілісність системи. Розроблено власну концептуальну модель формування ІСУЯ, яка враховує взаємозв'язки між елементами управлінської системи та визначає основні напрями інтеграції методів управління якістю в діяльність ресторанних підприємств. Другий розділ присвячено прикладним аспектам побудови та впровадження ІСУЯ. Зокрема, удосконалено технологічну карту процесу впровадження нових технологій приготування страв із використанням циклу PDCA (Plan–Do–Check–Act) та нотації IDEF0 для моделювання бізнес-процесів. Запропоновані інструменти дозволяють стандартизувати управлінські та виробничі процеси, забезпечити прозорість прийняття рішень і інтегрувати контроль якості у щоденну діяльність підприємства. Обґрунтовано доцільність використання принципів міжнародних стандартів (ISO 9001, ISO 22000, HACCP та інших) і методів загального управління якістю (TQM). Розроблено систему показників та індикаторів, які охоплюють кількісні та якісні аспекти оцінювання рівня функціонування системи управління якістю послуг, зокрема за напрямами: якість обслуговування клієнтів, якість приготування страв та якість управління підприємством. У третьому розділі здійснено оцінювання сучасного стану та тенденцій розвитку ресторанного бізнесу в Україні. Доведено, що якість послуг дедалі частіше виступає ключовою конкурентною перевагою підприємств галузі. На основі результатів опитування експертів ресторанного бізнесу України сформовано оцінку рівня інтегрованої системи управління якістю послуг та запропоновано удосконалення наявної системи. Обґрунтовано напрями оптимізації діючої системи управління якістюпослуг, зокрема за допомогою впровадження процесних карт, FMEA-аналізу, візуалізаційних інструментів. Запропоновано двокомпонентну систему оцінювання за групами показників: «якість обслуговування клієнтів» і «якість ресторанних страв». Застосовано математичну модель на основі функцій приналежності, що дала змогу довести необхідність трьохкомпонентної шкали, яка забезпечує гнучкість і об'єктивність комплексного оцінювання ІСУЯ послуг. Запропоновано реалізацію регулярного моніторингу після організаційних, кадрових та технічних заходів. Доведено, що впровадження запропонованих рішень дозволяє підвищити ефективність діяльності підприємств ресторанного бізнесу. Результати дослідження мають теоретичну й практичну значущість. Запропоновані методичні підходи, інструментарій оцінювання та система індикаторів можуть бути використані для впровадження адаптивної ІСУЯ послуг у практику ресторанних підприємств, а також у навчальному процесі з підготовки фахівців у сфері управління якістю. Формалізовано процедуру регулярного моніторингу функціонування ІСУЯ, що допоможе контролювати відповідність якості послуг міжнародним стандартам на постійній основі.

2. The dissertation investigates the process of forming an Integrated Quality Management System (IQMS) for services in Ukrainian restaurant business enterprises as a strategic tool for development and enhancing enterprise competitiveness. The theoretical foundations of quality management are disclosed, conceptual approaches to the formation of IQMS are substantiated, and applied solutions are proposed to improve service quality, product excellence, and overall enterprise management. The first chapter systematizes the evolution of scientific views on the concepts of «quality», «quality management of services», and «quality management system». Scientific-theoretical approaches to the definition of «integrated quality management system» are generalized, and key patterns of the evolution of quality management concepts are identified, supplemented by the stage of «integration of quality management systems». The author's definition of «integrated quality management system of services» is proposed, based on the process approach, taking into account the principles of Total Quality Management (TQM), international ISO standards, and emphasizing internal consistency. A conceptual model of IQMS formation is developed, reflecting the interconnections among elements of the management system and defining key directions for integrating quality management methods into the operational activities of restaurant enterprises. The second chapter focuses on the applied aspects of constructing and implementing IQMS. In particular, a technological map for implementing new food preparation technologies is improved using the PDCA (Plan–Do–Check–Act) cycle and IDEF0 notation for business process modeling. These tools standardize management and production processes, ensure transparency in decision-making, and integrate quality control into the enterprise's daily operations. The relevance of applying international standards (ISO 9001, ISO 22000,

HACCP, etc.) and TQM methods is justified. A system of indicators and metrics is developed, covering both quantitative and qualitative aspects of service quality management, including customer service quality, food preparation quality, and enterprise management efficiency. The third chapter provides an assessment of the current state and development trends of the restaurant industry in Ukraine. It is demonstrated that service quality is increasingly becoming a key competitive advantage for businesses. Based on a survey of restaurant industry experts, the current level of IQMS implementation is evaluated, and directions for improving the existing systems are proposed. Optimization measures include the use of process mapping, FMEA analysis, and visual diagnostic tools. A two-component evaluation system based on indicators of «customer service quality» and «quality of restaurant dishes» is proposed. A mathematical model using membership functions is applied, substantiating the need for a three-component evaluation scale, ensuring flexibility and objectivity in comprehensive IQMS performance assessment. The implementation of regular monitoring following organizational, personnel, and technological interventions is recommended. It is proved that the adoption of these solutions increases the operational efficiency of restaurant enterprises. The research results possess both theoretical and practical significance. The proposed methodological approaches, evaluation tools, and indicator systems can be used to implement adaptive IQMS practices in the restaurant industry, as well as in educational programs for training quality management professionals. A formalized procedure for regular IQMS monitoring is introduced, enabling continuous compliance with international service quality standards.

Державний реєстраційний номер ДіР:

Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки: Фундаментальні наукові дослідження з найбільш важливих проблем розвитку науково-технічного, соціально-економічного, суспільно-політичного, людського потенціалу для забезпечення конкурентоспроможності України у світі та сталого розвитку суспільства і держави

Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності: Не застосовується

Підсумки дослідження: Нове вирішення актуального наукового завдання

Публікації:

- 1. Мостова К. А., Бедрадіна Г. К., Нездоймінов С. Г. Перспективи розвитку туристично-рекреаційної діяльності Волинської області. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання восьме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю., проф. Барського Ю.М., доц. Лепкого М.І. Луцьк: ВІП Луцького НТУ. 2022. С. 375-404. (1,58 д.а.).
- 2. Бедрадіна Г. К., Мостова К. А. Управлінські рішення щодо підвищення якості обслуговування у ресторанному бізнесі. Технології прийняття управлінських рішень : колективна монографія / за заг. ред.: І. О. Кузнецової, О. С. Балабаш. Харків: «Діса плюс». 2023. С. 107-130. (1,24 д.а.).
- 3. Мостова К. А. Концептуальні засади забезпечення адаптивності системи управління якістю бізнес-процесів в сфері гостинності. Управлінське рішення в системі менеджменту підприємства, колективна : монографія / за заг. ред.: І. О. Кузнецової, О. С. Балабаш. Харків: «Діса плюс». 2024. С. 140-159. (1,17 д.а.).
- 4. Кузьмічова К. А., Бедрадіна Г. К. Методи оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. Причорноморські економічні студії. 2020. Вип. 55. Ч. 1. С. 78-82. (0,49 д.а.).
- 5. Мостова К. А., Бедрадіна Г. К. Оцінювання якості функцій управління на підприємствах ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство. 2021. Вип. 34. (0,25 д.а.).
- 6. Мостова К. А., Бедрадіна Г. К. Моделювання управлінських рішень на підприємствах ресторанного бізнесу. Науковий вісник Одеського національного економічного університету. 2023. № 1-2. С. 100-107. (0,65 д.а.).
- 7. Мостова К. А. Трансформація та удосконалення методів і форм управлінської діяльності в ресторанному бізнесі. «Інтернаука». Серія: «Економічні науки». 2023. № 10. Ч. 78. С. 145-154 (0,97 д.а.).

- 8. Мостова К. А. Концептуальні підходи до формування інтегрованої системи управління якістю послуг підприємств ресторанного бізнесу. Науковий вісник Одеського національного економічного університету. 2024. № 11 (324). С. 7-14. (0,59 д.а.).
- 9. Мостова К. А. Удосконалення методів оцінювання якості послуг підприємств ресторанного бізнесу. Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики : X Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 10 вер. 2021 р.). Економіст. 2021. № 9. С.17-18. (0,1 д.а.).
- 10. Мостова К. А. Специфіка функцій управління підприємств ресторанного бізнесу. Економіка країни в сучасному міжнародному просторі : Всеукр. наук.- практ. конф. (м. Київ, 22 січ. 2022 р.). Київ: ГО «Київський економічний науковий центр», 2022. С. 26-30. (0,18 д.а.).
- 11. Мостова К. А. Проблеми менеджменту підприємств ресторанного бізнесу під час пандемії covid-19. Наукові проблеми господарювання на макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях : XX Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 14 квіт. 2022 р.). Одеса, 2022. С.153-154. (0,13 д.а.).
- 12. Мостова К. А. Впровадження нових управлінських рішень на підприємствах ресторанного бізнесу під час війни. Глокалізаційні аспекти інноваційного розвитку економіки : Всеукр. наук.-практ. конф. молодих вчених. (м. Одеса, 20 жовт. 2022 р.). Одеса, 2022. С. 163-164. (0,1 д.а.).
- 13. Мостова К. А. Діяльність закладів ресторанного бізнесу України під час війни. Розвиток туристичної галузі та індустрії гостинності: проблеми, перспективи, конкурентоздатність : II Міжнар. наук.-практ. конф. здобувачів та молодих вчених. (м. Дніпро, 18 лист. 2022 р.). Дніпро, 2022. С. 73-77. (0,08 д.а.).
- 14. Мостова К. А., Бедрадіна Г. К. Проблеми та перспектива ресторанного бізнесу під час війни. Актуальні питання розвитку економіки: проблеми, перспективи, міжнародний досвід : Міжнар. наук. конф. (м. Клайпеда, Литва, 10- 11 бер. 2023 р). Клайпеда, 2023. С. 127-129. (0,09 д.а.).
- 15. Мостова К. А., Бедрадіна Г. К. Інноваційні впровадження в ресторанному бізнесі під час кризи. Наукові проблеми господарювання на макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях : XXI Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 26-27 квіт. 2023 р.). Одеса, 2023. С. 162-163. (0,17 д.а.).
- 16. Мостова К. А. Диверсифікація як напрямок організаційних змін та фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу. Актуальні проблеми менеджменту: теоретичні і практичні аспекти : VI Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 28-29 вер. 2023 р.). Одеса, 2023. С. 76-78. (0,15 д.а.).
- 17. Mostova K. European experience in implementing the quality management system and its impact on the restaurant business enterprises of Ukraine. Наукові проблеми господарювання на макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях : XXI Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 25-26 квіт. 2024 р.). Одеса, 2024. С. 265-266. (0,2 д.а.).
- 18. Мостова К. А. Науково-теоретичні аспекти формування системи управління якістю послуг. Економіка країни в умовах глобальних викликів: наукові підходи та практика реалізації : Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 6 вер. 2024 р.). Одеса, 2024. С. 137-140. (0,17 д.а.).
- 19. Мостова К. А. Особливості інтегрованої системи управління якістю. Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики : XIII міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 13 верес. 2024 р.). Одеса, 2024. С. 26-27. (0,14 д.а.).
- 20. Мостова К. А. Теоретичні підходи до формування системи управління бізнес-процесами на підприємствах ресторанного бізнесу. Глокалізаційні аспекти інноваційного розвитку економіки : Всеукр. наук.-практ. конф. молодих вчених. (м. Одеса, 18 жовт. 2024 р.). Одеса, 2024. С. 183-184. (0,13 д.а.).

Наукова (науково-технічна) продукція:

Соціально-економічна спрямованість:

Охоронні документи на ОПІВ:

Впровадження результатів дисертації: Впроваджено

Зв'язок з науковими темами: 0121U108664.

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Бедрадіна Ганна Костянтинівна
2. Hanna K. Bedradina

Кваліфікація: к. е. н., доцент, 08.00.04

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0003-0930-3780

Додаткова інформація: https://scholar.google.com.ua/citations?user=XFOR9qkAAAAJ&hl=ru&oi=sra

Повне найменування юридичної особи: Одеський національний економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 02071079

Місцезнаходження: вул. Преображенська, 8, Одеса, 65082, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Університетський

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Кузнецова Інна Олексіївна
2. Inna O. Kuznetsova

Кваліфікація: д.е.н., професор, 08.00.04

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0003-3017-6165

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Одеський національний економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 02071079

Місцезнаходження: вул. Преображенська, 8, Одеса, 65082, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Університетський

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Рєпіна Інна Миколаївна

2. Inna Riepina

Кваліфікація: д.е.н., професор, 08.00.04

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0001-9141-0117

Додаткова інформація: ResearcherID: G-7784-2017; Publons: 1487000; Scopus Author ID: 57211506238; Google Scholar: scholar

Повне найменування юридичної особи: Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана

Код за ЄДРПОУ: 02070884

Місцезнаходження: просп. Берестейський (Перемоги), 54/1, Київ, 03680, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Університетський

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Величко Олена Вячеславівна

2. Olena V. Velichko

Кваліфікація: к. е. н., доцент, 08.07.02

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0001-7273-9769

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Державний торговельно-економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 44470624

Місцезнаходження: вул. Кіото, буд. 19, Київ, 02156, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Університетський

Рецензенти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Карпенко Юлія Валентинівна

2. Yuliia V. Karpenko

Кваліфікація: к. е. н., доцент, 08.00.04

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0002-1144-3910

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Одеський національний економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 02071079

Місцезнаходження: вул. Преображенська, 8, Одеса, 65082, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Університетський

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Балабаш Ольга Сергіївна
2. Olha S. Balabash

Кваліфікація: к. е. н., доцент, 08.00.04

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0002-5794-1309

Додаткова інформація: https://scholar.google.com/citations?hl=uk&user=_AiwIzoAAAAJ

Повне найменування юридичної особи: Одеський національний економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 02071079

Місцезнаходження: вул. Преображенська, 8, Одеса, 65082, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Університетський

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради	Кошельок Галина Володимирівна
Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні	Кошельок Галина Володимирівна
Відповідальний за підготовку облікових документів	Сачук Юлія Анатоліївна
Реєстратор	УкрІНТЕІ

Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності

Юрченко Тетяна Анатоліївна