Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0414U005536

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 08-12-2014

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Гурджиян Карина Владиславівна

2. Gurdjiyan Karyna Vladislavivna

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: 26-11-2014

Спеціальність за освітою: 8.030507

Місце роботи здобувача: Київський національний торговельно-економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 01566117

Місцезнаходження: 02156, м. Київ, вул. Кіото, 19

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 26.055.01

Повне найменування юридичної особи: Київський національний торговельно-економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 01566117

Місцезнаходження: вул. Кіото, 19, м. Київ, Київська обл., 02156, 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: Київський національний торговельно-економічний університет

Код за ЄДРПОУ: 01566117

Місцезнаходження: 02156, м. Київ, вул. Кіото, 19

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

Тема дисертації:

1. Формування туристичними підприємствами лояльності споживачів

2. Forming of customer's loyalty by travel enterprises

Реферат/анотація:

1. Дисертацію присвячено розробці теоретичних та методичних підходів, практичних рекомендацій щодо формування туристичними підприємствами лояльності споживачів. Визначено сутність поняття "лояльність споживачів" та "маркетинг лояльності", удосконалено класифікацію програм лояльності. Досліджено вплив факторів маркетингового середовища на формування лояльності споживачів та розроблено модель управління відносинами з лояльними споживачами та споживачами із перехідною лояльністю. Визначено методичні підходи до оцінки рівня лояльності споживачів. Запропоновано методичні підходи до формування туристичними підприємствами інформаційно-аналітичного забезпечення імплементації програм лояльності, до розробки і впровадження програм лояльності туристичними операторами та туристичними агентствами.Запропоновано матрицю пріоритетних напрямів стратегічного розвитку комунікаційної діяльності підприємства, яка надає можливість врахувати тенденції зміни перцепційної і

трансакційної лояльності споживачів та приймати управлінські рішення щодо внесення змін до програми лояльності та маркетингової комунікаційної діяльності туристичного оператора/ агентства

2. The dissertation is devoted to the development of theoretical and methodological approaches, practical recommendations for the formation of customer loyalty by travel enterprises. The essence of the concepts of "customer loyalty" and "loyalty marketing" are defined, the classification of loyalty programs is completed. The influence of factors of the marketing environment for the formation of customer loyalty is defined. Worked out the model of the relationship management with loyalty customers and customers with transitional loyalty. The methodical approach to assessing the level of customer loyalty is defined. As a result of the author's research the methodical approaches to the formation of information-analytical support of implementation of loyalty programs by travel enterprises and to the formation of loyalty programs of tour operators and travel agencies are offered. Developed a matrix of priority areas of strategic communications of the company, which makes it possible to take into account trends of perceptual and transactional customer loyalty and to take management decisions on amendments to loyalty programs and to marketing communication activities of tour operator/ travel agency

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. Бучацька Ірина Олександрівна
2. Buchatska Iryna Oleksandrivna

Кваліфікація: к.е.н., 08.06.02

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. Ілляшенко Сергій Миколайович

2. Ілляшенко Сергій Миколайович

Кваліфікація: д.е.н., 08.06.02

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. Білецька Ірина Мирославівна

2. Білецька Ірина Мирославівна

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

Рецензенти

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради Мазаракі Анатолій Антонович

Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні Мазаракі Анатолій Антонович

Відповідальний за підготовку облікових документів

Реєстратор

Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності



Юрченко Т.А.