

Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0825U003419

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 13-08-2025

Статус: Запланована

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:



II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Куракін Олександр Борисович

2. Oleksandr B. Kurakin

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: доктор філософії

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 051

Назва наукової спеціальності: Економіка

Галузь / галузі знань: соціальні та поведінкові науки

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Економіка

Дата захисту: 12-08-2025

Спеціальність за освітою: Магістр за спеціальністю «Технології в ресторанному господарстві»

Місце роботи здобувача: Черкаський державний технологічний університет

Код за ЄДРПОУ: 05390336

Місцезнаходження: бульвар Шевченка, буд. 460, Черкаси, Черкаський р-н., 18006, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): PhD 9816

Повне найменування юридичної особи: Черкаський державний технологічний університет

Код за ЄДРПОУ: 05390336

Місцезнаходження: бульвар Шевченка, буд. 460, Черкаси, Черкаський р-н., 18006, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

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

Повне найменування юридичної особи: Черкаський державний технологічний університет

Код за ЄДРПОУ: 05390336

Місцезнаходження: бульвар Шевченка, буд. 460, Черкаси, Черкаський р-н., 18006, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації: Українська

Коди тематичних рубрик: 71.35, 06.71.57

Тема дисертації:

1. Удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства
2. Improving the Quality of Services Provided by Hospitality Enterprises

Реферат:

1. Дисертаційну роботу присвячено теоретичному й методичному обґрунтуванню підходів до оцінювання якості послуг у сфері готельного господарства, а також розробленню практичних рекомендацій щодо впровадження ефективних механізмів і інструментів підвищення рівня обслуговування задля забезпечення високого рівня конкурентоспроможності підприємств готельного господарства країни, зміцнення їхніх позицій на ринку та забезпечення сталого розвитку галузі як на регіональному, так і на національному рівнях. Запропоновано авторську інтерпретацію поняття «послуга підприємств готельного господарства», як організований процес взаємодії між клієнтом і персоналом підприємства готельного господарства, що здійснюється з метою створення індивідуалізованої цінності для споживача шляхом надання комплексу матеріальних і нематеріальних елементів (розміщення, сервіс, додаткові послуги), який має інтерактивний, невідчутний і споживчо-орієнтований характер та спрямований на забезпечення комфортного і безпечного перебування відповідно до очікувань і потреб клієнта. Запропоновано диференціацію рівнів якості послуг підприємств готельного господарства, що охоплює фактичний, порівняльний і раціональний рівні, які

відображають міру відповідності наданої послуги очікуванням, стандартам і стратегічним орієнтирам підприємства готельного господарства. Розроблено концептуальну модель підвищення якості послуг підприємств готельного господарства, що ґрунтується на інтегрованій концепції «тріади якості».

Запропонована модель охоплює три взаємопов'язані компоненти: якість наданої послуги; якість процесу обслуговування; якість управлінських функцій. Взаємозв'язок між зазначеними елементами розглядається в контексті відповідності очікуванням споживача та використання ефективних методів та прийомів управління якістю. Розроблено методику оцінювання якості послуг підприємств готельного господарства, що ґрунтується на принципах методу об'єднаної таксономії. Зазначена методика поєднує класичний та модифікований алгоритми таксономічного аналізу, адаптовані до специфіки сфери послуг із врахуванням параметрів еталонного й антиеталонного об'єктів. Методику доповнено структурованою таблицею, що охоплює всі етапи оцінювання якості послуг підприємств готельного господарства із зазначенням для кожного етапу його цільового призначення, інструментів реалізації, очікуваних результатів, типу та джерел отримання інформації, формул для розрахунків, а також можливих ризиків. Розроблено функціонально-орієнтований підхід до дослідження управлінської ефективності в контексті забезпечення якості послуг підприємств готельного господарства. Виокремлено чотири основні функції управління: планування, організація, мотивація та контроль. Для кожної з функцій визначено показники ефективності (індикатори), які відображають ключові управлінські дії та процеси, що мають прямий вплив на рівень якості наданих послуг. Кожен індикатор оцінюється за п'ятибальною шкалою, що дозволяє кількісно виміряти ефективність реалізації відповідної управлінської функції. Обґрунтовано типологізований підхід до вибору управлінських інструментів, який враховує специфіку функціонування різних типів засобів розміщування відповідно до класифікації КВЕД. Для кожної категорії закладів (від готелів до гуртожитків і кемпінгів) запропоновано релевантні інструменти управління, адаптовані до рівня сервісу, умов проживання та очікувань споживачів. Запропоновано систему оцінювання якості обслуговування, яка базується на поетапному аналізі взаємодії клієнта з готельним підприємством та враховує специфіку кожного етапу. Досліджено доцільність застосування інструментів оцінювання, таких як методика «таємного гостя», шкала SERVQUAL, чек-листи, хронометраж, відеоаналіз і контент-аналіз, що дозволяє комплексно охопити як суб'єктивні, так і об'єктивні параметри якості. Запропоновано механізм формування концепції якісного обслуговування, що відображає взаємозв'язок між стандартами сервісу, менеджментом якості та чинниками конкурентного середовища, які в сукупності формують умови для досягнення лояльності гостей та зміцнення ринкових позицій підприємства готельного господарства. Досліджено вплив кожного з компонентів на загальний рівень якості, що дозволило розробити комплексну програму організаційних заходів з підвищення якості послуг на основі використання процесно-орієнтованої моделі управління. Запропоновано комплексну програму організаційних заходів з підвищення якості послуг, що надаються підприємствами готельного господарства, яка системно інтегрує основні складові якості послуг з відповідними цілями підприємства, визначенням конкретних заходів, відповідальних осіб і кількісних критеріїв ефективності.

2. The dissertation is devoted to the theoretical and methodological grounds of approaches to assessing the quality of services in the hospitality sector, as well as the development of practical recommendations for the implementation of effective mechanisms and tools for improving the standards of service in order to ensure the high level of competitiveness for Ukrainian hospitality enterprises, to strengthen their market positions and to promote sustainable development of the industry both at the regional and national levels. The author's interpretation of the "hospitality enterprise service" is proposed as an organized process of interaction between the client and the hospitality enterprise staff, carried out with the aim of creating individualized value for the consumer by providing a complex of tangible and intangible elements (accommodation, service, additional services), which has an interactive, imperceptible and consumer-oriented nature and is aimed at ensuring a comfortable and safe stay in accordance with the expectations and needs of the client. A differentiation of service quality levels of hospitality enterprises has been offered, covering actual, comparative and rational levels, which reflect the compliance degree of the provided service with the expectations, standards and strategic guidelines of the hotel enterprise. A conceptual model for improving the quality of services provided by hospitality enterprises

has been developed based on the integrated concept of the “quality triad”. The proposed model includes three interrelated components: the quality of the provided service; the quality of the service delivery process; the quality of management functions. The relationship between these elements is considered in the context of meeting consumer expectations and applying effective methods and techniques for quality management. A service quality assessment methodology for hospitality enterprises has been developed, based on the integrated taxonomy method. This methodology combines classical and modified taxonomic analysis algorithms, adapted to the service sector with consideration of benchmark and anti-benchmark parameters. The methodology is supplemented with a structured table covering all stages of service quality assessment, indicating each stage’s purpose, implementation tools, expected results, type and sources of information, calculation formulas, as well as potential risks. A functionally oriented approach to analyzing management efficiency in the context of service quality assurance for hospitality enterprises has been developed. The structure of the evaluation table is based on the classical management model, which includes the four key functions of management: planning, organization, motivation, and control. For each function, performance indicators are defined that reflect key managerial actions and processes directly impacting the quality level of provided services. Each indicator is evaluated on a five-point scale, which allows to perform the quantitative measurement of each management function effectiveness. A typological approach to selecting management tools has been substantiated, taking into account the operational specifics of different types of accommodation facilities in accordance with the NACE classification. For each category of establishment – from hotels to hostels and campsites – relevant management tools are proposed, adapted to the level of service, living conditions, and customer expectations. A service quality assessment system is proposed, based on a phased analysis of client interaction with the hospitality enterprise and taking into account the specific characteristics of each stage. The applicability of evaluation tools such as the “mystery guest” technique, SERVQUAL scale, checklists, time-tracking, video analysis, and content analysis has been explored. A mechanism for forming the quality service concept is proposed, reflecting the interrelation between service standards, quality management, and competitive environment factors – together creating conditions for guest loyalty and strengthening market positions of hospitality enterprises. The influence of each component on the overall quality level has been investigated, leading to the development of a comprehensive program of organizational measures aimed at improving service quality based on a process-oriented management model. A comprehensive program of organizational measures is proposed to improve the quality of services provided by hospitality enterprises, systematically integrating the key service quality components with enterprise objectives, specific actions, responsible persons, and quantitative performance criteria.

Державний реєстраційний номер ДіР: 0120U00228, 0120U00228

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: Теоретичне узагальнення і вирішення важливої наукової проблеми

Публікації:

- 1. Беляєва С.С., Куракін О.Б., Бишовець Л.Г. Організаційно-економічні аспекти якості послуг готелів і закладів розміщення під час пандемії на COVID 19. Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. 2020. №57. С. 54-63.
- 2. Куракін О.Б. Дослідження методологічних підходів до оцінки якості готельних послуг. Інновації та технології в сфері послуг та харчування. 2023. №1(7). С. 5-9.
- 3. Куракін О.Б. Розробка концепції якісного сервісу готельного підприємства. Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2024. Т.

35(74). №4. С. 1-10.

- 4. Чепурда Л.М., Куракін О.Б. Організаційні аспекти щодо підвищення якості готельних послуг в сучасних умовах господарювання. Економіка та суспільство. 2024. №70. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/5486>.
- 5. Куракін О.Б. Економічні засади управління якістю готельних послуг в індустрії гостинності України. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2024. №10. С. 31-39.
- 6. Куракін О.Б. Роль та значення інновацій в напрямку підвищення якості послуг готельного підприємства. Причорноморські економічні студії. 2024. Вип. 85. С. 186-192.
- 7. Куракін О.Б., Геріх А.Г. Сучасні підходи до класифікації готелів: Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання: Збірник матеріалів XII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Черкаси, 18-19 берез. 2021 р.): у 2-х томах. Черкас. держ. технол. ун-т. Т. 2. Черкаси: ЧДТУ, 2021. С. 45-47.
- 8. Чепурда Л.М., Куракін О.Б. Шляхи удосконалення механізму управління якістю готельних послуг. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання: Збірник матеріалів XIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Черкаси, 24-25 берез. 2022 р.): у 2-х. Черкас. держ. технол. ун-т. Т. 1. Черкаси: ЧДТУ, 2022. С. 7-9.
- 9. Куракін О.Б., Камінський М.О. Сучасні підходи до оцінки якості готельних послуг. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання: Збірник матеріалів XIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Черкаси, 24-25 берез. 2022 р.): у 2-х томах. Черкас. держ. технол. ун-т. Т. 2. Черкаси: ЧДТУ, 2022. С. 54-57.
- 10. Куракін О.Б. Якість готельних послуг: проблеми реалізації методів управління. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання: Збірник матеріалів XIV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Черкаси, 23-24 берез. 2023 р.): у 2-х томах. Черкас. держ. технол. ун-т. Т. 1. Черкаси: ЧДТУ, 2023. С. 97-100.
- 11. Куракін О.Б. Перспективи використання принципів системи НАССР для управління якістю готельних послуг. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання: Збірник матеріалів XV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Черкаси, 28-29 берез. 2024 р.): у 2-х томах. Черкас. держ. технол. ун-т. Т. 1. Черкаси: ЧДТУ, 2024. С. 84-86.
- 12. Чепурда Л.М., Таньков К.М., Куракін О.Б. Організація готельного господарства. Теорія і практика: навч. посібник / М-во освіти і науки України; Черкаський державний технологічний університет. Черкаси: ЧДТУ, 2015. 427 с.
- 13. Чепурда Л.М., Герман І.В., Куракін О.Б. Концептуальні засади бізнес-планування в туризмі та готельно-ресторанному господарстві. Інновації та технології в сфері послуг та харчування. 2024. №2(12). С. 48-58.
- 14. Куракін О.Б., Підгорний М.В., Бороненко М.О. Особливості виконання технології віртуальної реальності в готельно-ресторанному бізнесі. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання: Збірник матеріалів XV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Черкаси, 28-29 берез. 2024 р.): у 2-х томах. Черкас. держ. технол. ун-т. Т. 2. Черкаси: ЧДТУ, 2024. С. 73-75.

Наукова (науково-технічна) продукція: методи, теорії, гіпотези; аналітичні матеріали

Соціально-економічна спрямованість:

Охоронні документи на ОПВ:

Впровадження результатів дисертації: Впроваджено

Зв'язок з науковими темами: 0120U00228, 0120U00228

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Чепурда Лариса Михайлівна
2. Larysa Chepurda

Кваліфікація: д.е.н., професор, 08.00.05

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Черкаський державний технологічний університет

Код за ЄДРПОУ: 05390336

Місцезнаходження: бульвар Шевченка, буд. 460, Черкаси, Черкаський р-н., 18006, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Тарасюк Галина Миколаївна
2. Halyna Tarasiuk

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

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Державний університет "Житомирська політехніка"

Код за ЄДРПОУ: 05407870

Місцезнаходження: вул. Чуднівська, буд. 103, Житомир, Житомирський р-н., 10005, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Давидова Оксана Юріївна
2. Oksana Davydova

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

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Харківський національний економічний університет імені
Семена Кузнеця

Код за ЄДРПОУ: 02071211

Місцезнаходження: проспект Науки, буд. 9-а, Харків, Харківський р-н., 61166, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Рецензенти**Власне Прізвище Ім'я По-батькові:**

1. Пригодюк Олена Миколаївна

2. Olena Prygodiuk

Кваліфікація: к.е.н., доцент, 08.00.05

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Черкаський державний технологічний університет

Код за ЄДРПОУ: 05390336

Місцезнаходження: бульвар Шевченка, буд. 460, Черкаси, Черкаський р-н., 18006, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Нагайчук Неля Григорівна

2. Nelia Nagaichuk

Кваліфікація: к.е.н., доцент, 08.04.01

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Черкаський державний технологічний університет

Код за ЄДРПОУ: 05390336

Місцезнаходження: бульвар Шевченка, буд. 460, Черкаси, Черкаський р-н., 18006, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

VIII. **Заключні відомості**

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові
голови ради**

Пріхно Ірина Миколаївна

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові
головуючого на засіданні**

Пріхно Ірина Миколаївна

**Відповідальний за підготовку
облікових документів**

Здобувач PhD

Реєстратор

УкрІНТЕІ

**Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є
відповідальним за реєстрацію наукової
діяльності**



Юрченко Тетяна Анатоліївна