Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0821U100485

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 26-03-2021

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Джгуташвілі Наталія Миколаївна
2. Jgutashvili Nataliia M

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: доктор філософії

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 073

Назва наукової спеціальності: Управління та адміністрування. Менеджмент

Галузь / галузі знань:

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 19-03-2021

Спеціальність за освітою: Менеджмент організацій

Місце роботи здобувача: Київський державний коледж туризму та готельного господарства

Код за ЄДРПОУ: 05408295

Місцезнаходження: вул. Генерала Жмаченка, 26, м. Київ, Київська обл., 02000, 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): ДФ 64.088.002

Повне найменування юридичної особи: Харківський державний університет харчування та торгівлі

Код за ЄДРПОУ: 01566330

Місцезнаходження: вул. Клочківська, буд. 333, м. Харків, Харківський р-н., Харківська обл., 61051, 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: Харківський державний університет харчування та торгівлі

Код за ЄДРПОУ: 01566330

Місцезнаходження: вул. Клочківська, буд. 333, м. Харків, Харківський р-н., Харківська обл., 61051, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик:

Тема дисертації:

1. Управління клієнт-орієнтованістю підприємств готельно-ресторанного бізнесу

2. Customer-oriented management of hotel and restaurant business enterprises

Реферат/анотація:

1. Об’єкт – процес управління клієнт-орієнтованістю підприємства; мета – обґрунтування теоретичних засад, розробка методичних і практичних рекомендацій щодо управління клієнт-орієнтованістю підприємств готельно-ресторанного бізнесу; методи – загальнонаукові та спеціальні; результати – розвиток теоретико-методичних положень та розробка науково обґрунтованих рекомендацій щодо управління клієнт-орієнтованістю підприємств готельно-ресторанного бізнесу; новизна – уточнення змісту поняття управління клієнт-орієнтованістю сервісу підприємств готельно-ресторанного бізнесу; модель сервісного продукту готелю, яка інтегрує чотири взаємопов’язані складові: матеріально-технічна база, персонал, процеси та інститути гостинності; концепція управління клієнт-орієнтованістю сервісу готелю, що заснована на міждисциплінарному підході; система управління клієнт-орієнтованістю підприємств готельно-ресторанного бізнесу, яка включає три підсистеми: забезпечення клієнт-орієнтованості сервісу готелю, управління клієнтським досвідом, діагностики поведінки клієнтів; методичний інструментарій оцінювання клієнт-орієнтованості персоналу закладу готельно-ресторанного господарства; науково-методичний підхід

до управління клієнтським досвідом гостя готелю; науково-методичний підхід до оцінювання клієнт-орієнтованості підприємств готельно-ресторанної індустрії; науково-практичний підхід до імплементації запропонованої моделі сервісного продукту в систему управління клієнт-орієнтованістю готелю.

2. Object is the process of managing the customer- orientation of the enterprise; the purpose is substantiation of theoretical bases, development of methodical and practical recommendations on management of client-orientation of the enterprises of hotel and restaurant business; the methods are general scientific and special; results - development of theoretical and methodological provisions and development of scientifically substantiated recommendations for customer-oriented management of hotel and restaurant business enterprises; novelty - clarification of the content of the concept of customer-oriented service management of hotel and restaurant business enterprises; a hotel service product model that integrates four interrelated components: facilities, staff, processes, and hospitality institutions; the concept of customer service management of hotel service, based on an interdisciplinary approach; customer-orientation management system of hotel and restaurant business enterprises, which includes three subsystems: customer-oriented hotel service, customer experience management, diagnostics of customer behavior; methodical tools for assessing the client-orientation of the staff of the hotel and restaurant industry; scientific and methodological approach to managing the customer experience of a hotel guest; scientific and methodological approach to assessing the customer orientation of the hotel and restaurant industry; scientific and practical approach to the implementation of the proposed model of the service product in the customer-oriented management system of the hotel.

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. Савицька Наталія Леонідівна

2. Savytska Nataliia

Кваліфікація: д. е. н., 08.00.01

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. Чміль Ганна Леонідівна

2. Chmil Hanna

Кваліфікація: к. е. н., 08.00.09

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. Бовш Людмила Андріївна

2. BOVSH LIUDMYLA H.

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

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Краснокутська Наталія Станіславівна

2. Krasnokutskaya Nataliya Stanislavovna

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

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Жегус Олена Валентинівна

2. Zhegus Olena Valentynivna

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

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Зубков Сергій Олександрович

2. Zubkov Sergiy

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

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради	Гросул Вікторія Анатоліївна
Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні	Гросул Вікторія Анатоліївна
Відповідальний за підготовку облікових документів	
Реєстратор	
Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності	Юрченко Т.А.