

ВИСНОВОК

про наукову новизну, теоретичне та практичне значення результатів дисертації Куракіна Олександра Борисовича на тему:
«Удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства»
за спеціальністю 051 «Економіка»

Фаховий семінар було проведено на засіданні кафедри економіки та управління Черкаського державного технологічного університету, протокол №12 від 10 червня 2025 р.

На семінарі були присутні викладачі кафедр економіки та управління, менеджменту та бізнес-адміністрування, соціального забезпечення Черкаського державного технологічного університету та здобувач освітнього ступеня доктора філософії:

Манн Р.В., д.е.н., професор, завідувач кафедри економіки та управління;

Захарова О.В., д.е.н., професор, професор кафедри економіки та управління;

Одінцов О.М., д.е.н., професор, професор кафедри економіки та управління;

Пріхно І.М., д.е.н., професор, професор кафедри економіки та управління;

Ільченко Н.В., к.держ.упр., доцент, доцент кафедри економіки та управління;

Березюк-Рибак І.Р., к.е.н., доцент, доцент кафедри економіки та управління;

Рябоконт Н.П., к.е.н., доцент, доцент кафедри економіки та управління;

Скорик О.О., к.е.н., доцент, доцент кафедри економіки та управління;

Слинько М.Ю., доктор філософії, доцент кафедри економіки та управління;

Пригодюк О.М., к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту та бізнес-адміністрування;

Нагайчук Н.Г., к.е.н., доцент, доцент соціального забезпечення;

Куракін О.Б., здобувач освітнього ступеня доктора філософії.

Тему дисертаційної роботи було затверджено вченою радою факультету економіки та управління Черкаського державного технологічного університету, протокол №2 від 28 жовтня 2021 р. Науковий керівник: д.е.н., проф. Чепурда Лариса Михайлівна – призначена наказом Черкаського державного технологічного університету №153/04 від 13 травня 2024 р.

Дисертація повною мірою відповідає пунктам 6, 8 «Порядку присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової спеціалізованої вченої ради про присудження ступеня доктора філософії в Черкаському державному технологічному університеті», затвердженого

вченою радою Черкаського державного технологічного університету, протокол №14 від 18.04.2022 р. (зі змінами та доповненнями).

Робота містить нові науково обґрунтовані результати проведених здобувачем досліджень, які виконують конкретне наукове завдання, що має істотне значення для галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки». Дисертацію виконано державною мовою та відповідно до наявних вимог щодо оформлення.

1. Актуальність теми дослідження.

У сучасних умовах високої конкуренції, нестабільної економічної ситуації та змін у вподобаннях споживачів удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства набуває особливої значущості, оскільки саме якість обслуговування визначає рівень задоволеності клієнтів, формує репутацію підприємств і забезпечує їхню конкурентоспроможність як на внутрішньому, так і на міжнародному ринку. Кризові явища, найбільш потужними з яких є пандемія COVID-19 та війна, яку розпочала РФ проти українського народу та української державності, значно змінили споживчі очікування, підвищивши вимоги до безпеки, гнучкості та індивідуалізації сервісу, що вимагає від підприємств готельного господарства постійного вдосконалення бізнес-процесів, впровадження інноваційних рішень і розвитку персоналу. Водночас вітчизняні підприємства готельного господарства стикаються з такими проблемами, як обмежені ресурси, кадровий дефіцит і необхідність технологічного оновлення, що ускладнює забезпечення стабільно високої якості послуг. Недостатня інтеграція національних і міжнародних стандартів у практику, а також відсутність комплексного підходу до оцінювання та управління якістю свідчать про потребу в науковому переосмисленні та практичній адаптації сучасних моделей якості до реалій функціонування готельного бізнесу в Україні, що й зумовлює актуальність дослідження, спрямованого на розробку ефективних напрямів підвищення якості послуг у цій сфері.

Дисертаційну роботу О.Б. Куракіна виконано у контексті тематики науково-дослідних робіт Черкаського державного технологічного університету Міністерства освіти і науки України (м. Черкаси). При виконанні теми Стратегії розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні та світі» (державний реєстраційний номер 0120U00228, 2020-2023 рр.) дисертантом розроблено методичний підхід до оцінювання привабливості емісійних ринків підприємств готельного господарства на основі маркетингового стратегічного аналізу. При виконанні теми «Оцінка туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в умовах кризового стану» (державний реєстраційний номер 0123U101620, 2023-2026 рр.) дисертантом розкрито теоретико-методичні підходи до оцінки якості послуг підприємств готельного господарства та запропоновано шляхи їх удосконалення. За результатами виконаних досліджень у додатках до роботи наведено довідки Черкаського державного технологічного університету Міністерства освіти і

науки України (довідки №641/03-10.06 від 09.06.2025 р. і №488/03-10.06 від 21.04.2025 р.).

Метою дисертаційної роботи є обґрунтування теоретико-методичних положень та розробка методичних підходів і практичних рекомендацій щодо оцінювання та вдосконалення якості послуг, що надаються підприємствами готельного господарства.

Для досягнення мети дослідження поставлено й вирішено такі наукові та практичні завдання:

розкрито зміст та сутнісні характеристики поняття «послуга підприємств готельного господарства»;

визначено складові механізму управління якістю послуг підприємств готельного господарства;

запропоновано модель підвищення якості послуг підприємств готельного господарства;

удосконалено методику оцінювання якості послуг підприємств готельного господарства;

сформульовано функціонально-орієнтований підхід до оцінки управлінської ефективності забезпечення якості послуг підприємств готельного господарства;

сформовано типологізований підхід до вибору інструментів управління якістю послуг підприємств готельного господарства;

обґрунтовано систему оціночних критеріїв якості послуг підприємств готельного господарства;

розроблено комплексну програму організаційних заходів з підвищення якості послуг підприємств готельного господарства.

Об'єктом дослідження є процес управління якістю послуг у сфері готельного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних й організаційно-економічних механізмів, інструментів та критеріїв забезпечення й удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства.

Дисертаційна робота ґрунтується на використанні загальнонаукових й спеціальних методів та підходів дослідження:

логічний аналіз – для формування структури та внутрішньої логіки дослідження;

методи систематизації, порівняння й узагальнення – для уточнення змісту категоріального апарату, зокрема понять «готельна послуга», «готельний продукт», «послуга підприємств готельного господарства»;

історико-логічний метод – для дослідження еволюції підходів до оцінювання якості послуг у сфері готельного господарства;

методи групування та узагальнення даних – для розрахунку показників якості підприємств готельного господарства м. Черкаси;

математико-статистичні методи – для аналізу динаміки розвитку об'єктів дослідження, виявлення тенденцій і закономірностей;

метод експертних оцінок – для визначення вагомості оціночних

критеріїв якості послуг підприємств готельного господарства;

методи маркетингових досліджень (опитування, анкетування споживачів) – для оцінювання досягнутого рівня задоволеності клієнтів якістю послуг підприємств готельного господарства;

графічний метод – для візуалізації результатів дослідження;

системний та процесний підходи – для обґрунтування методичного інструментарію оцінювання якості послуг підприємств готельного господарства.

2. Формулювання наукового завдання, нове розв'язання якого отримано в дисертації.

Наукова новизна одержаних О.Б. Куракіним у дисертації результатів полягає у поглибленні теоретико-методичних засад і розробленні практичних рекомендацій щодо забезпечення якості послуг підприємств готельного господарства з урахуванням сучасних вимог до сервісного обслуговування, інструментів управління та очікувань споживачів.

3. Наукові положення, розроблені особисто дисертантом, їхня новизна.

Основними науковими результатами, що формують наукову новизну, є: *удосконалено:*

понятійно-категорійний апарат дослідження, зокрема, представлено зміст поняття «послуга підприємств готельного господарства», яке, на відміну від існуючих, акцентує увагу на взаємозалежності процесуального і споживчого аспектів послуги, її інтерактивності, суб'єктивному сприйнятті та відповідності очікуванням клієнта, що дозволить формувати ефективні стратегії сервісного обслуговування, удосконалювати систему стандартизації послуг, підвищувати якість взаємодії з клієнтами та розробляти дієві моделі оцінювання конкурентоспроможності підприємств готельного господарства в умовах динамічного ринку;

методичний підхід до оцінювання якості послуг підприємств готельного господарства на основі методу об'єднаної таксономії, який, на відміну від існуючих, передбачає інтеграцію класичного та модифікованого алгоритмів таксономічного аналізу з урахуванням еталонного та антиеталонного об'єктів, доповнену поетапною процедурою оцінки за параметрами мети, інструментів, джерел даних і ризиків, що дає змогу забезпечити вищу точність, об'єктивність та прикладну цінність висновків, отриманих за результатами оцінювання якості послуг підприємств готельного господарства;

функціонально-орієнтований підхід до оцінювання управлінської ефективності забезпечення якості послуг підприємств готельного господарства, що, на відміну від існуючих, передбачає операціоналізацію базових управлінських функцій через систему кількісно вимірюваних індикаторів, згрупованих за критеріями ефективності, із урахуванням їх

вагової значущості, що дає змогу здійснювати комплексний та об'єктивний аналіз впливу управлінських процесів на якість послуг, наданих підприємствами готельного господарства, виявляти слабкі місця в управлінській системі, визначати напрями підвищення ефективності процесів управління, а також забезпечувати порівнянність результатів між окремими підприємствами та в динаміці за ряд років;

типологізований підхід до вибору інструментів управління якістю послуг підприємств готельного господарства, який, на відміну від існуючих, враховує різнорівневу структуру засобів розміщення, їхні особливості та специфіку надання послуг підприємствами готельного господарства, що дає змогу обґрунтовано формувати адаптивні управлінські рішення, підвищувати ефективність контролю за якістю послуг, що надаються споживачам підприємствами готельного господарства, забезпечувати релевантність застосовуваних інструментів управління для кожного типу закладу сфери готельного господарства;

набуло подальшого розвитку:

механізм управління якістю послуг підприємств готельного господарства, в основу якого, на відміну від існуючих, покладено процедуру оцінювання якості послуг за трьома рівнями (фактичний, порівняльний, раціональний), класифікацію критеріїв забезпечення якості з урахуванням їх інтегративного характеру та клієнтоорієнтованості, систематизацію заходів до підвищення якості послуг за трьома напрямками (технічний, організаційний та соціально-економічний), використання якого на практиці сприятиме підвищенню точності управлінських рішень, забезпеченню цілісного міждисциплінарного підходу до удосконалення якості послуг, зростанню рівня задоволеності споживачів послуг, підвищенню конкурентоспроможності підприємств готельного господарства;

концептуальна модель підвищення якості послуг підприємств готельного господарства, яка, на відміну від наявних, ґрунтується на авторській інтерпретації концепції «тріади якості» та фокусується на трьох взаємопов'язаних складових (якість наданої послуги, якість процесу обслуговування та якість функцій управління), впровадження якої в загальну систему управління підприємством дозволить забезпечити цілісний системний підхід до імплементації ключових аспектів управління якістю послуг в діяльність підприємств готельного господарства відповідно до сучасних клієнтоорієнтованих підходів та підвищити на цьому підґрунті рівень задоволення вимог споживачів таких послуг;

оціночні критерії якості послуг підприємств готельного господарства, які, на відміну від існуючих, базуються на поетапному аналізі гостьового циклу з урахуванням специфіки взаємодії клієнта з підприємством готельного господарства і використанням багатокомпонентної системи інструментів оцінювання (метод «таємного гостя», шкала SERVQUAL, чек-листи, хронометраж, відеоаналіз, контент-аналіз), впровадження яких дозволить забезпечити більш структуровану та деталізовану оцінку якості

послуг, виявити критичні точки контролю процесу обслуговування, що найбільшою мірою впливають на рівень задоволеності споживача якістю наданих послуг, створити умови для побудови ефективної системи управління якістю послуг підприємств готельного господарства;

комплексна програма організаційних заходів з підвищення якості послуг підприємств готельного господарства, яка, на відміну від існуючих, базується на засадах процесно-орієнтованої моделі управління якістю і узгоджує складові якості наданої послуги, процесу обслуговування клієнтів та функцій управління з відповідними цілями підприємства, конкретними організаційними заходами, відповідальними виконавцями та кількісними показниками оцінки ефективності, використання якої надасть можливість оперативного моніторингу та коригування управлінських рішень й буде сприяти підвищенню лояльності споживачів до послуг, що надаються підприємствами готельного господарства.

4. Обґрунтованість і достовірність наукових положень, висновків і рекомендацій, які захищаються.

Методологічним фундаментом дисертації є сукупність способів наукового пізнання, методів і прийомів, що використовувалися дисертантом в процесі дослідження. Теоретичну основу дисертаційної роботи становлять фундаментальні положення економічної теорії, економічного аналізу, регіональної економіки, наукові праці вітчизняних і зарубіжних науковців стосовно питань забезпечення якості послуг підприємств готельного господарства.

Правове поле дослідження становили чинні законодавчі й нормативно-правові акти Верховної Ради України і Кабінету Міністрів України, національні та міжнародні стандарти в сфері управління якістю.

Фактологічну базу дисертаційної роботи було сформовано в результаті обробки статистичних даних Державної служби статистики України, статистичних матеріалів та звітності підприємств готельного господарства м. Черкаси, особистих спостережень автора.

Сформульовані у роботі висновки та пропозиції є конкретними, стосуються ключових аспектів удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства, відзначаються науковою новизною і практичною значущістю, підтверджують вагомий внесок автора у розвиток теоретичних засад і прикладних рішень щодо підвищення якості готельного сервісу. Запропоновані підходи можуть стати основою для посилення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства на національному ринку та сприяти сталому розвитку галузі в умовах зростаючих вимог споживачів і динамічних змін у сфері готельного господарства.

5. Рівень теоретичної підготовки здобувача, його особистий внесок у розв'язання конкретного наукового завдання. Рівень обізнаності здобувача з результатами наукових досліджень інших учених.

Під час написання дисертаційної роботи здобувачем опрацьовано теоретичні основи дослідження якості послуг підприємств готельного господарства, що розглянуто в працях таких зарубіжних дослідників, як: К. Ісікави, Е. Демінга, Дж.М. Джурана, П. Друккера, Ф. Кросбі, Г. Тагуті, А. Фейгенбаума, У. Шухарта, а також таких українських дослідників, як: О. Анастевич, Р. Ауліна, Д. Басюк, Г. Бедрадіна, С. Беляєва, М. Босовська, В. Герасименко, Р. Гищук, І. Глібко, О. Графська, Л. Іванова, О. Давидова, Н. Данько, Н. Джгуташвілі, О. Дишкантук, А. Дубодєлова, С. Дудник, А. Д'яконова, І. Жалінська, К. Жовтяк, Р. Загнибіда, А. Запісоцький, П. Заремба, Г. Ільницька-Гикавчук, М. Калінін, А. Капліна, Л. Коваленко, А. Колесніченко, О. Круковська, О. Куценко, М. Кучер, М. Мальська, І. Мельник, С. Мельниченко, О. Миколюк, Я. Миснік, К. Мостова, К. Музиченко, Н. Нагайчук, О. Ніколайчук, О. Олійник, І. Пандяк, М. Паска, А. Пінчук, І. Поворознюк, Б. Полотай, О. Полтавська, О. Пригодюк, Н. Прилепа, І. Пріхно, Н. Рогова, Г. Руденко, М. Рябенська, С. Сисоева, Г. Тарасюк, Л. Тітомир, Т. Ткаченко, В. Топольник, Т. Химич, А. Чабан, А. Чагайда, Л. Чепурда, А. Чередніченко, В. Язіна.

Таке ґрунтовне наукове підґрунтя дало змогу здобувачу повною мірою розкрити особливості формування та реалізації процесів удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства на регіональному рівні, а також обґрунтувати можливості використання цих процесів як основи для підвищення конкурентоспроможності галузі й сприяння її переходу до моделі сталого розвитку в умовах сучасного ринкового середовища.

Виконане дослідження засвідчує високий рівень теоретичної підготовки здобувача та його глибоке розуміння наукових напрацювань і актуальних тенденцій у межах обраної тематики. Наукові результати, положення, розробки та підходи, представлені у дисертаційній роботі, є результатом особистої наукової діяльності здобувача. У випадках співавторства в публікаціях, у дисертації використано виключно ті ідеї, висновки та положення, які є результатом особистих напрацювань здобувача.

6. Наукове та практичне значення дисертаційної роботи.

Наукова новизна отриманих результатів дисертаційної роботи зумовлена актуальністю обраної тематики та визначається як теоретичною, так і практичною значущістю виконаного дослідження. Наукове значення роботи полягає в тому, що дисертація є комплексним і системним дослідженням процесів удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства в умовах сучасного ринку. У роботі сформульовано нові науково обґрунтовані положення та висновки щодо різних аспектів підвищення якості готельного сервісу. Основні результати дослідження доведено до рівня методичних рекомендацій і практичних рішень,

впровадження яких сприятиме підвищенню ефективності функціонування підприємств готельного господарства, зростанню задоволеності клієнтів і формуванню конкурентних переваг на ринку.

Практичне значення роботи полягає в удосконаленні методики оцінювання якості послуг підприємств готельного господарства на основі об'єднаної таксономії; обґрунтуванні функціонально-орієнтованого підходу до оцінювання управлінської ефективності у контексті якості послуг; здійсненні типологізації інструментів управління якістю послуг підприємств готельного господарства; формуванні системи оціночних критеріїв якості обслуговування споживачів підприємствами готельного господарства; побудові концептуальної моделі підвищення якості послуг підприємств готельного господарства; розробці комплексної програми організаційних заходів з підвищення якості послуг підприємств готельного господарства.

7. Використання результатів роботи.

Пропозиції та ключові положення дисертаційної роботи апробовано й прийнято до впровадження в діяльності заміського комплексу відпочинку «Вільшанка» (довідка №275/04 від 30.04.2025 р.); ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» (довідка №172 від 05.05.2025 р.); ТОВ «Батерфлай-тревел» (довідка №5 від 15.05.2025 р.); ТА «МакСіма ТУР» (довідка №17 від 26.05.2025 р.); громадської спілки «Асоціація гостинності Черкащани» (довідка №1 від 27.05.2025 р.).

Матеріали дослідження використовуються в освітньому процесі Черкаського державного технологічного університету при викладанні дисциплін «Організація готельного господарства», «Управління якістю послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі», «Управління якістю продукції і послуг підприємств готельно-ресторанного господарства» (довідка №489/03-10.06 від 21.04.2025 р.).

8. Повнота викладу матеріалів дисертації в публікаціях.

Основні результати дослідження за тематикою дисертаційної роботи опубліковано в 14 наукових працях, серед яких 7 статей – у наукових виданнях, включених до переліку наукових фахових видань України, 1 навчальний посібник, 6 публікацій – у матеріалах наукових конференцій. Загальний обсяг публікацій – 25,46 д.а., з яких особисто здобувачеві належать 7,27 д.а.

Висновок про відсутність ознак порушення етичних принципів наукової діяльності та відповідність дисертації О.Б. Куракіна нормам академічної доброчесності було здійснено створеною комісією з аналізу відповідності нормам академічної доброчесності дисертації Куракіна Олександра Борисовича на тему «Удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства» для здобуття ступеня доктора філософії за освітньо-науковою програмою «Економіка» спеціальності 051 Економіка у складі д.е.н., професора О.В. Захарової і доктора філософії, доцента

М.Ю. Слинька на основі результатів аналізу роботи за допомогою перевірки тексту дисертації з використанням програми Turnitin.

9. Апробація результатів дисертації.

Основні положення та результати дослідження доповідались здобувачем на науково-практичних конференціях, зокрема:

XII Міжнародній науково-практичній конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання» (м. Черкаси, 2021 р.);

XIII Міжнародній науково-практичній конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання» (м. Черкаси, 2022 р.);

XIV Міжнародній науково-практичній конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання» (м. Черкаси, 2023 р.);

XV Міжнародній науково-практичній конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання» (м. Черкаси, 2024 р.).

10. Оцінка мови та стилю дисертації.

Текст дисертації О.Б. Куракіна викладено в логічній послідовності та мовою, доступною для сприйняття і розуміння. Дисертація написана науковим стилем мовлення, структура роботи відповідає алгоритму виконаного автором дослідження.

11. Відповідність змісту дисертації освітньо-науковій програмі, з якої вона подається до захисту.

За своїм фаховим спрямуванням, науковою новизною, апробацією, опублікованими науковими працями і практичним значенням дисертаційна робота О.Б. Куракіна у повній мірі відповідає освітньо-науковій програмі «Економіка» спеціальності 051 «Економіка» Черкаського державного технологічного університету, яку здобувач повністю і вчасно виконав.

12. Рекомендація дисертації до захисту.

Враховуючи рівень теоретичної та практичної підготовки, яку продемонстрував здобувач, дисертаційну роботу Куракіна Олександра Борисовича на тему «Удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства» рекомендовано до захисту у разовій спеціалізованій вченій раді Черкаського державного технологічного університету.

Це рішення було обрано шляхом голосування. У голосуванні брали участь 11 осіб. Результати голосування:

«За» – 11 осіб.

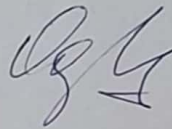
«Проти» – 0;

«Утрималися» – 0.

ВИСНОВОК

Враховуючи рівень наукових досліджень, актуальність теми дисертаційної роботи та наукову новизну отриманих результатів, експерти фахового семінару кафедр економіки та управління, менеджменту та бізнес-адміністрування, соціального забезпечення Черкаського державного технологічного університету одноголосно ухвалили рішення: затвердити висновок про наукову новизну, теоретичне та практичне значення результатів дисертації Куракіна Олександра Борисовича на тему «Удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства» та рекомендувати роботу до захисту у разовій спеціалізованій вченій раді Черкаського державного технологічного університету для здобуття ступеня доктора філософії за спеціальністю 051 «Економіка», галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки».

Головуючий,
професор кафедри
економіки та управління
Черкаського державного
технологічного університету,
д.е.н., професор



Олег ОДИНЦОВ