

Прийнято до с.в.р. ДУ 08.082.026
28.06.2024р.

Госова с.в.р.  Боднар В.В.

ВІДГУК

**офіційного опонента на дисертаційну роботу Руденко Марини Вадимівни
«Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств
залізничного транспорту», подану на здобуття наукового ступеня доктора
філософії за спеціальністю 051 «Економіка»
(галузь знань 05 – Соціальні та поведінкові науки)**

Актуальність обраної теми дисертації. Актуальність теми дисертації Руденко Марини Вадимівни обумовлена низкою факторів, які наразі є ключовими в процесі формування дієвої системи управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту, спроможною в подальшому стати якісним підґрунтям для подолання наявних дестабілізуючих чинників та створенні цілісного комплексу прогресивних механізмів забезпечення конкурентоспроможності пасажирських перевезень в умовах сьогодення.

По-перше, слід відмітити виняткову роль залізничного транспорту, та зокрема пасажирських залізничних компаній, в транспортній системі України, а також в процесі забезпечення економічної та національної безпеки, особливо в умовах макроекономічної нестабільності, що, нажаль, є константою в останні роки їх господарювання. По-друге, підвищення якості пасажирських залізничних перевезень є важливим аспектом в процесі забезпечення ефективності діяльності не лише окремої стратегічної одиниці бізнесу, але й всієї залізничної компанії, а також галузі в умовах сьогодення, адже базується як на підвищенні комфорту та безпеки пасажирів з урахуванням особливостей цифрової трансформації світової економіки і вимог споживачів транспортної послуги, так й оптимізації витрат та зростанні показників ефективності управління ресурсами. По-третє, панування на світовій арені таких процесів як інформатизація, роботизація, екологізація, глобалізація вимагає адаптації національних стандартів якості надання послуг пасажирськими залізничними компаніями відповідно до міжнародних стандартів, що підвищує вимоги до управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті.

Зважаючи на зазначене дисертаційна робота Руденко Марини Вадимівни, що присвячена поглибленню теоретичних засад та удосконаленню методичних підходів і практичних положень щодо управління якістю послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом у мовах цифровізації наразі є вельми актуальною та своєчасною.

Зв'язок з науковими програмами, планами, темами. Наукові результати і висновки дисертаційного дослідження стали складовою науково-дослідних робіт Українського державного університету науки і технологій за темами: «Розвиток системи корпоративного управління акціонерних товариств в постіндустріальному суспільстві» (державний реєстраційний номер 0113U007947); «Фінансова стратегія розвитку економіки в умовах невизначеності» (державний реєстраційний номер 0113U007946); «Удосконалення економічної ефективності пасажирських перевезень за рахунок управління якістю послуг» (державний реєстраційний номер 0124U002034).

Оцінка обґрунтованості та значення наукових положень дисертації. Сформульовані Руденко М. В. основні наукові положення, висновки і рекомендації є достатньо обґрунтованими. У дисертації чітко визначено мету та основні завдання, які є професійно обґрунтованими та підтверджують достатній рівень підготовки дисертантки. Тему дослідження розглянуто всебічно та докладно. Логічна структура роботи визначається її метою та поставленими завданнями.

Здобувачка у роботі використала велику кількість методів наукового дослідження, серед яких можна виділити загальнонаукові методи теоретичного та емпіричного пізнання, а також прикладні економіко-статистичні методи та методи соціологічних досліджень. Це забезпечує комплексний і системний підхід до дослідження та дозволяє розробити обґрунтовані рекомендації щодо покращення якості послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті. Однозначною перевагою дослідження є те, що воно ґрунтується на міждисциплінарному підході, що означає залучення потенціалу понять, теорій, концепцій, окремих підходів із різних наук.

Слід звернути увагу і на змістовність проведеного дослідження, послідовність та аргументованість положень дисертації. У дисертації вивчено та систематизовано теоретичні підходи, понятійно-категоріальний апарат і методологічний інструментарій, якими оперує авторка, і які пояснюють різноманітні процеси та детермінанти управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту. Ключовими з них є наступні.

Дисертаційне дослідження розпочинається з детального аналізу літературних джерел та наукових праць, що дозволяє уточнити сутність понять «якість» та «послуга» у контексті пасажирських перевезень залізничним транспортом. Цей аналіз є важливим внеском у наукову літературу, оскільки забезпечує чітке

визначення та розуміння даних понять, враховуючи специфіку галузі та очікування споживачів в умовах сьогодення. Використання сучасних підходів і методів для визначення категоріального апарату дозволяє отримати нові знання, які можуть бути корисними для подальших досліджень і практичного застосування (с. 25-51).

Класифікація показників якості пасажирських перевезень на залізничному транспорті, що запропонована Руденко М. В., є значущою для практичного використання. Вона дозволяє систематизувати різні аспекти якості послуг і створити основу для їх оцінки та моніторингу, це сприяє більш точному визначенню сильних та слабких сторін обслуговування, що, у свою чергу, створює базис для формування дієвих стратегій з управління якістю послуг (с. 51-71).

Ґрунтуючись на проведених дослідженнях концептуальних надбань обраної теми дослідження авторка проводить всебічний аналіз системи управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті. Руденко М. В. чітко визначає особливості цієї системи, що дозволяє глибше зрозуміти її структуру та принципи функціонування. Це вцілому допомагає виявити проблеми та недоліки в поточних управлінських процесах і обґрунтувати ефективні механізми їх подолання. Розроблені підходи та рекомендації орієнтовані на підвищення якості обслуговування та задоволення потреб пасажирів, що в свою чергу сприятиме підвищенню ефективності та конкурентоспроможності залізничного транспорту (с. 71-95).

Зважаючи на необхідність забезпечення комплексної дієвості всіх встановлених елементів авторської системи управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті Руденко М. В. проводить аналіз існуючих методичних підходів до управління якістю послуг пасажирських перевезень (с. 95-112): ретельно розглядає велику кількість методик, оцінює їх переваги та недоліки і встановлює перелік обов'язкових положень, що дозволять в подальшому забезпечити ефективність всієї системи управління якістю в умовах становлення цифрової економіки.

Окреслені авторкою ключові концептуальні положення дозволили провести цілеспрямований аналіз сучасного стану і структури ринку пасажирських перевезень на залізничному транспорті (с. 115 - 134). Руденко М. В. детально розглядає різні аспекти та фактори функціонування ринку, включаючи попит, пропозицію, конкурентне середовище та споживчі переваги. Це дозволяє

отримати всебічне уявлення щодо поточного стану ринку, визначити перспективи його розвитку, а також встановити ключові положення забезпечення конкурентоспроможності учасників даного ринку. Отримані результати створили якісну основу для формування в подальшому корпоративних стратегій розвитку пасажирських залізничних компаній, а також маркетингової стратегії і стратегій управління якістю їх послуг.

Зазначене дозволило провести маркетингове дослідження ринку залізничних пасажирських послуг з концентрацією уваги на оцінці якості послуг пасажирських перевезень, що сприяло визначенню ступеня задоволення пасажирів організацією залізничних перевезень. Особливо слід відзначити формування авторкою якісного, дієвого та побудованого з урахуванням умов сьогодення, інструменту забезпечення високої якості пасажирських послуг. Ним стала цифрова анкета для пасажирів, яка є нескладною у заповненні, проте дієвою у застосуванні, адже надає вичерпну інформацію щодо ступеня задоволення клієнтів всіма етапами надання послуги з транспортування пасажирів (до, після та під час поїздки). Дисертаційне дослідження містить результати апробації запропонованої методики на реальному прикладі, що демонструє її практичну значущість та можливість впровадження в діяльність філії «Пасажирська компанія» Акціонерного товариства «Укрзалізниця». Проведене в роботі маркетингове дослідження дозволило виявити категорії пасажирів, які наразі є найбільш незадоволені якістю перевезень, а також встановити перелік слабких сторін в діяльності пасажирської залізничної компанії, які потребують негайного подолання. Запропоновано проводити оцінку споживчих переваг на постійній основі з метою формування клієнтоорієнтованих залізничних послуг, що є важливим напрямком, який дозволяє оцінити вплив якості обслуговування на якісні показники діяльності АТ «Укрзалізниця» (рентабельність, витратовіддача, продуктивність праці та ін.), а також на загальний рівень задоволеності пасажирів та конкурентоспроможність залізничної компанії. Ґрунтуючись на проведених дослідженнях Руденко М. В. обґрунтовано підкреслює, що маркетингове дослідження з оцінки якості послуг є ключовим елементом системи управління якістю, оскільки не лише дозволяє контролювати рівень обслуговування, але й створить базу для забезпечення ефективності управлінських рішень (с. 134 - 163).

Ґрунтуючись на проведених дослідженнях авторка концентрує увагу на визначенні інтегрального показника якості послуг пасажирських перевезень, що також є важливим науковим здобутком. Це дозволяє об'єднати різні аспекти

якості у єдиний показник та, відповідно, спростити оцінку і моніторинг якості послуг. Такий підхід забезпечує комплексний і об'єктивний аналіз, що сприяє більш ефективному управлінню якістю (с. 163-194).

Проведені Руденко М. В. дослідження ефективності цифрової трансформації пасажирського залізничного транспорту дозволили якісно вирішити проблему інформатизації та інтелектуалізації процесу пасажирських залізничних перевезень. Авторкою доведено, що такого роду трансформації позитивно позначаються на діяльності АТ «Укрзалізниця», адже дозволяють оптимізувати процеси, покращити якість обслуговування пасажирів, знизити операційні витрати та збільшити ефективність процесу управління пасажирськими перевезеннями. Авторський підхід має значний потенціал для економічного зростання та підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту (с. 197-214).

З метою визначення дієвих цілей і завдань розвитку пасажирських залізничних підприємств на основі поліпшення якості та вибору оптимального шляху їх досягнення й ресурсного забезпечення, в роботі (с. 214-237) було встановлено доцільні принципи та положення використання кореляційно-регресійну аналізу. Це дозволило визначити складні взаємозв'язки між ключовими факторами та більш чітко спрогнозувати рівень доходності пасажирських перевезень залізничного транспорту. Запропонована Руденко М. В. методика прогнозування доходів може значно покращити процес планування та прийняття управлінських рішень у сфері пасажирських перевезень, що особливо важливо в умовах агресивного зовнішнього середовища та жорсткої конкуренції на ринку транспортних послуг.

Орієнтуючись на перевагах застосування клієнтоорієнтованого підходу в процесі управління якістю пасажирських залізничних перевезень Руденко М. В., під час проведення дисертаційного дослідження, концентрує увагу на доцільності та своєчасності застосування цифрових інструментів в процесі збирання відгуків пасажирів щодо якості послуг на кожному етапі їх подорожі. Це позитивно позначиться на якості пасажирських послуг, адже сприяє швидкому виявленню проблем і недоліків в обслуговуванні клієнтів та їх своєчасному вирішенню. Зазначене стало основою для формування авторської методики побудованої на принципах клієнтоорієнтованого підходу. Запропонована методика створила базис для підвищення рівня задоволеності і лояльності пасажирів, а також покращення якості надання залізничних транспортних послуг (с. 237-252).

Дисертаційну роботу завершують висновки, які узагальнюють напрацювання та наукові положення кожного з розділів. Вони надають цілісне уявлення про авторський підхід до управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту. Отримані результати свідчать про розв'язання поставлених завдань, а основні положення дослідження є доведеними та мають важливе наукове значення.

Наукова новизна, отримана в дисертаційній роботі. Наукова новизна полягає в тому, що дана дисертація поглиблює теоретичні засади, удосконалює методичні підходи і практичні положення щодо управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту.

Дисертантка доказово аргументує доцільність удосконалення категоріального апарату теорії управління якістю пасажирських залізничних перевезень через перегляд значення поняття «якість послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом». Це створить концептуальний базис для формування системи оцінки якості послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом (с. 25-51).

Цікавою з наукової точки зору є авторська класифікація показників якості пасажирських перевезень на залізничному транспорті, яка дозволяє врахувати особливості діяльності пасажирських компаній в умовах трансформації середовища господарювання (с. 51-71).

Викликає науковий інтерес система управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті, що побудована на засадах комплексного та клієнтоорієнтованого підходів та допомагає виявити проблеми та недоліки в поточних управлінських процесах і обґрунтувати ефективні напрямки їх вирішення (с. 71-95).

Виваженими і обґрунтованими є методичні положення щодо впровадження та використання цифрового інструменту забезпечення високої якості пасажирських послуг, що дозволить своєчасно отримати вичерпну інформацію щодо ступеня задоволення клієнтів всіма етапами надання послуги з транспортування пасажирів (до, після та під час поїздки) (с. 134 -163).

Безумовною науково-теоретичною новизною та практичним значенням є запропоновані теоретико-методичні основи проведення комплексної оцінки якості надання пасажирських послуг залізничним транспортом, що ґрунтуються на застосуванні інтегрального показника якості послуг пасажирських перевезень, що

дозволяє не лише контролювати рівень обслуговування пасажирів, але й створить базу для забезпечення ефективності прийняття управлінських рішень на підприємстві (с. 163 - 194)

Цікавими є концептуальні засади щодо інформатизації та інтелектуалізації процесу пасажирських залізничних перевезень, що дозволять оптимізувати організаційно-управлінські процеси діяльності пасажирських компаній, покращити якість обслуговування пасажирів, а також знизити операційні витрати (с. 197-214).

Виваженості та обґрунтованості висновкам наукового дослідження додає методика прогнозування доходів пасажирських залізничних компаній, яка базується на кореляційно-регресійному аналізі та методі прямого відбору факторів, дозволяє враховувати складні взаємозв'язки між ключовими показниками та сприяє підвищенню рівня оптимізації ресурсів, планування бізнес-стратегій та прийняття управлінських рішень відносно якості послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті (с. 214-237).

Викликають науковий інтерес методичні положення щодо застосування цифрових інструментів в процесі управління якістю пасажирських перевезень побудованих на принципах клієнтоорієнтованого підходу (с. 237-252).

Практичне значення дисертаційної роботи Руденко М. В. полягає в тому, що положення та висновки дослідження створюють теоретико-методичну основу для управління якістю пасажирських послуг підприємств залізничного транспорту і можуть бути використані в діяльності підприємств залізничної галузі України.

Практична значущість результатів дослідження, представлених у дисертаційній роботі, підтверджується довідкою та актами їх впровадження в діяльність: виробничого підрозділу Дніпровське пасажирське вагонне депо філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця» (акт № 07-ЗВ від 24.04.2024 р.); АТ «Укрзалізниця» (акт № 010/1 від 25.03.2024 р.); ТОВ «Закарпатінтерпорт» (акт № 45 від 07.03.2024 р.); Українського державного університету науки і технологій (довідка № НЗ/23 від 22.04.2024 р.).

Мова і стиль дисертаційної роботи. За змістом подана дисертація розкриває обрану тему, в цілому вирішує поставлену мету та завдання дослідження. Дисертація структурована відповідно плану. Стиль викладення матеріалу відрізняється науковістю, логічністю, послідовністю. Наукова новизна,

висновки, пропозиції і рекомендації мають достатній рівень обґрунтованості, супроводжуються методичним і статистичним матеріалом. Стиль викладення матеріалу відповідає вимогам до наукових праць, а зміст роботи висвітлює основні результати наукових досліджень автора.

Структура та зміст дисертаційної роботи. Дисертація має традиційну структуру та складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Основний текст дисертації викладено на 257 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 4 додатки. Список використаних джерел охоплює 130 найменувань, що наведено на 14 сторінках.

Робота написана в науковому стилі, її зміст викладено в чіткій логічній послідовності. Авторка підтверджує свою думку ілюстративним, табличним матеріалом та рисунками (робота містить 57 рисунків та 31 таблицю).

Дисертація написана грамотно, українською мовою, стиль викладення матеріалу відповідає прийнятому в науковій літературі.

Відсутність порушень академічної доброчесності. Проведений аналіз дисертаційної роботи Руденко Марини Вадимівни дозволив засвідчити, що в ній відсутні прояви академічного плагіату, фальсифікації та фабрикації, тобто порушень академічної доброчесності у дисертації не має. Це підтверджено перевіркою програмними засобами в Українському державному університеті науки і технологій.

Повнота викладу основних результатів дисертації. Повнота викладу наукових положень та висновків, сформульованих у дисертаційному дослідженні, підтверджується оприлюдненням матеріалу в публікаціях у фахових вітчизняних та іноземних виданнях, їх апробацією на міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях. Основні результати дослідження опубліковані в 12 наукових працях, з яких 5 статей у наукових фахових виданнях з економічних наук та виданнях, що внесені до міжнародних наукометричних баз, 1 стаття у зарубіжному науковому виданні, 1 публікація, яка додатково відображає результати дисертації, 5 тез доповідей на міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференціях.

Зауваження та рекомендації щодо змісту дисертації. Визнаючи системність, цілісність і наукову новизну дослідження Руденко М. В., варто звернути увагу на певні дискусійні питання та положення, що дозволяють визначити напрями подальшого розвитку наукової думки в межах обраної проблематики:

– зважаючи на змістовне дублювання окремих функцій процесу управління якістю послуг пасажирських перевезень доцільним є переформатування, в частині розташування та назви блоків, авторської схеми управління якістю послуг пасажирських перевезень залізничного транспорту з урахуванням всіх етапів життєвого циклу послуги, що зображена на рис. 1.6 (с. 74);

– на рис. 1.7 (с. 82) наведено систему управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті. Потребує уточнення складова даної системи, що спрямована на проведення накопичення і систематизацію інформації (джерела інформації та її цільова спрямованість в межах даної системи);

– з метою максимально повного розкриття теоретико-практичних переваг системи управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті (с. 84, рис. 1.8) слід більш детально розкрити на рисунку економічні результати, що будуть отримані від застосування даної системи;

– неабияке зацікавлення викликає представлена авторкою система управління якістю послуг пасажирських перевезень, орієнтована на постійне удосконалення та забезпечення задоволення очікувань пасажирів від транспортного процесу. Дослідження істотно покращилось якщо б була проведена кореляція між імперативами розвитку світової економіки та авторською системою управління якістю пасажирських послуг;

– з метою покращення сприйняття матеріалу дисертаційного дослідження доцільно рис. 1.16 (с. 100), що розкриває життєвий цикл транспортної послуги, а також відповідний матеріал, розташувати на початку п. 1.3. Це обумовлено тим, що наукові здобутки в цьому підрозділі роботи ґрунтуються на даному матеріалі.

Наведені зауваження та рекомендації жодною мірою не впливають на високу оцінку дисертаційної роботи Руденко М. В., не знижують її наукову та практичну цінність.

Загальний висновок щодо відповідності дисертації встановленим вимогам. Всебічне дослідження та аналіз дисертаційної роботи Руденко Марини Вадимівни дає змогу зробити висновок, що за своїм змістом, теоретичним рівнем і практичною значущістю, вона є завершеною науковою працею, в якій отримані нові науково обґрунтовані результати, що в сукупності вирішують конкретну науково-прикладну задачу управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту.

Дисертаційне дослідження оформлене відповідно до вимог наказу Міністерства освіти і науки України № 40 від 12.01.2017 р. «Про затвердження вимог до оформлення дисертації».

В цілому, за актуальністю, структурою, повнотою викладу матеріалу, аргументацією основних положень, новизною отриманих результатів дослідження Руденко Марини Вадимівни на тему «Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту» відповідає вимогам Постанови Кабінету Міністрів України № 44 від 12.01.2022 р. «Порядок присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової спеціалізованої вченої ради закладу вищої освіти, наукової установи про присудження ступеня доктора філософії», заслуговує позитивної оцінки, а його автор, Руденко Марина Вадимівна, заслуговує на присудження ступеня доктора філософії за спеціальністю 051 «Економіка» (галузь знань 05 – Соціальні та поведінкові науки).

Офіційний опонент,

доктор економічних наук, професор,
професор кафедри «Економіка та
управління виробничим і
комерційним бізнесом»
Українського державного
університету залізничного транспорту

 Вікторія ОВЧИННІКОВА



Особистий підпис
Засвідчую _____ 20__ р.
Завідуючий канцелярією
УкрДУЗТ

 Вікторія Овчиннікова

