


Групи щодо 90 спеціалізованої вченої
ради 0908.082.026 01.07.2024р.
Голова ради  Бодяко В. П.
д.е.н., професор

ВІДГУК

офіційного опонента доктора економічних наук,

професора Яновської Вікторії Петрівни

на дисертаційну роботу Руденко Марини Вадимівни «Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту», подану до разової спеціалізованої вченої ради на здобуття наукового ступеня доктора філософії в галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки» за спеціальністю 051 «Економіка»

Вивчення поданих Руденко М.В. матеріалів дисертації та анотації, а також ознайомлення з науковими публікаціями за обраною темою дисертаційної роботи дає підстави стверджувати, що дисертанткою проведено достатньо ґрунтовний науковий аналіз обраної теми, виявлено новизну опрацьованих питань, сформульовано наукові положення, узагальнення та висновки, що виносяться на захист. Дисертантка досягнула поставлених перед собою цілей, роботу виконала на високому науково-методичному рівні.

Актуальність теми дисертації та її зв'язок з науковими темами

Дисертаційна робота на тему «Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту» є актуальною та своєчасною, оскільки вона спрямована на вирішення ключових проблем, пов'язаних з підвищенням ефективності та якості обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Залізничний транспорт відіграє важливу роль в транспортній системі України, забезпечуючи як внутрішні, так і міжнародні перевезення. Тому підвищення якості послуг є важливим чинником для підтримання його стійкого розвитку.

В умовах воєнного стану в Україні проблема якості послуг пасажирських перевезень залізничного транспорту стає надзвичайно важливою. Забезпечення надійного та безпечного перевезення пасажирів є важливим для підтримки

мобільності населення та соціально-економічної стабільності суспільства в цілому. Враховуючи стратегічне значення залізничного транспорту для економіки країни, важливо забезпечити стабільне та ефективне функціонування цієї галузі. Ефективне управління якістю послуг пасажирських перевезень сприяє підвищенню рівня задоволеності пасажирів, збільшенню попиту на залізничні перевезення та, відповідно, покращенню фінансових результатів підприємств залізничного транспорту.

Дослідження також набуває особливої актуальності в контексті інтеграції України до європейського транспортного простору. Євроінтеграційні процеси вимагають приведення якості послуг до міжнародних стандартів, що забезпечить конкурентоспроможність українських залізниць на міжнародному рівні та сприятиме їхньому розвитку.

Значний акцент в дисертаційній роботі зроблено на впровадження інноваційних технологій та підходів до управління якістю послуг. Це включає цифрову трансформацію, застосування сучасних інформаційних систем для моніторингу та оцінки якості обслуговування, а також використання передових методик для збору та аналізу зворотного зв'язку від пасажирів. Такий підхід дозволяє не лише підвищити рівень обслуговування, але й оперативно реагувати на зміни в потребах та очікуваннях пасажирів.

Дисертація пов'язана з науково-дослідною роботою Українського державного університету науки і технологій за темами: «Розвиток системи корпоративного управління акціонерних товариств в постіндустріальному суспільстві» (12.2013–12.2018, державний реєстраційний номер – 0113U007947); «Фінансова стратегія розвитку економіки в умовах невизначеності» (12.2013–12.2018, державний реєстраційний номер – 0113U007946); «Удосконалення економічної ефективності пасажирських перевезень за рахунок управління якістю послуг» (12.2024, державний реєстраційний номер – 0124U002034).

Обґрунтованість наукових положень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації, та їх достовірність

Для забезпечення обґрунтованості та достовірності наукового дослідження, дисертанткою, Руденко М.В., був використаний широкий спектр джерел і методів дослідження. У ході дослідження було проведено систематичний аналіз та інтерпретація зібраних даних. Наукові положення, викладені в дисертації, підкріплені низкою доказів, що включають результати емпіричних досліджень (переважно підрозділи 2.1, 2.2), аналіз сучасних теорій та підходів (переважно підрозділи 1.1–1.4), використання експертних оцінок та досвіду практичних реалій (переважно підрозділи 2.3, 3.1, 3.2), а також застосування програмного забезпечення для аналізу даних (переважно підрозділи 2.3, 3.2, 3.3) забезпечило високу точність і надійність одержаних результатів. Інтеграція цих даних дозволила сформулювати об'єктивні висновки та надати рекомендації, які базуються на науковому обґрунтуванні.

Оцінка змісту дисертації та її оформлення

Структура дисертації побудована логічно, відповідно до поставлених перед дослідженням завдань. Дисертація складається з анотації, вступу, трьох розділів, які містять десять підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків (4 додатки).

У першому розділі «Теоретико-методичні основи управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті» (с. 25–114) досліджено теоретичні підходи до економічної сутності поняття «якість послуги» та управління нею. В даному розділі представлено класифікацію показників якості пасажирських перевезень, розглянуто особливості системи управління якістю на залізничному транспорті, а також сформульовано методичні основи управління якістю послуг.

У другому розділі «Аналіз та оцінювання рівня якості пасажирських перевезень на залізничному транспорті» (с. 115–196) дисертанткою проведено детальний аналіз сучасного стану і структури ринку пасажирських перевезень на залізничному транспорті. На основі зібраних даних, у ході проведеного маркетингового дослідження, було оцінено споживчу якість послуг. Проведено комплексну оцінку якості наданих послуг, що охоплює всі етапи обслуговування пасажирів – від планування поїздки до завершення подорожі, яка дозволила визначити пріоритетні напрями для інвестицій та вдосконалень, реалізація яких сприятиме підвищенню задоволеності пасажирів та конкурентоспроможності залізничного транспорту.

У третьому розділі «Удосконалення управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті» (с. 197–254) розглянуто шляхи підвищення результативності діяльності філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця» через впровадження цифрових технологій. Зокрема, оцінено ефективність встановлення цифрових екранів та впровадження інтерактивних інформаційних систем в поїздах, проведено кореляційно-регресійний аналіз для прогнозування підвищення дохідності пасажирських перевезень за рахунок поліпшення якості, а також удосконалено процес анкетування пасажирів за допомогою сервісів онлайн-опитування.

Виклад матеріалу характеризується науковістю, логічною послідовністю, належною візуалізацією. Зміст роботи розкриває основні завдання дисертаційного дослідження. В цілому дисертація є цілісною, завершеною, самостійною науковою роботою.

Наукова новизна результатів дослідження

Мета дисертаційної роботи Руденко М.В. полягає у розробці теоретико-методичних положень та практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті. Відповідно, досягнення означеної мети зумовило постановку

дисертанткою низки завдань дослідження. В результаті їх виконання, сформульовано теоретичні положення й надано науково-практичні рекомендації, в яких містяться елементи наукової новизни:

- розроблено систему управління якістю послуг, орієнтовану на постійне удосконалення та забезпечення задоволення очікувань пасажирів з одночасним урахуванням економічних інтересів залізничного транспорту (підрозділ 1.3, с. 82);

- розроблено та апробовано методику оцінки якості послуг пасажирських перевезень на основі анкетування, що охоплює три ключові етапи перевезення (до, під час та після поїздки), та розраховано інтегральний показник якості обслуговування (підрозділ 2.2, с. 134, підрозділ 2.3, с. 163);

- розроблено теоретико-методичні положення та надано практичні рекомендації щодо впровадження цифрових табло та інтерактивних інформаційних систем, що дозволяють пасажирам швидко отримувати значний обсяг додаткової інформації (підрозділ 3.1, с. 197);

- удосконалено визначення поняття якості послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом як комплексної характеристики обслуговування, що враховує відповідність властивостей та параметрів стандартам, потребам пасажирів та умовам конкурентного ринкового середовища (підрозділ 1.1, с. 50);

- удосконалено функціональну схему, яка спрямована на забезпечення відмінного клієнтського досвіду, що стає ключовим фактором у конкурентній боротьбі на ринку пасажирських перевезень (підрозділ 1.1, с. 49);

- удосконалено форму анкети для оцінки якості послуг на трьох ключових етапах перевезення, що забезпечує більш детальну та точну оцінку обслуговування (додаток А);

- удосконалено методику використання онлайн-опитувань для збору відгуків пасажирів щодо якості послуг на кожному етапі подорожі та аналізу отриманих даних для покращення обслуговування (підрозділ 3.3, с. 237);

- отримали подальший розвиток показники якості, які враховують специфіку роботи залізничного транспорту та включають як кількісні, так і якісні параметри (підрозділ 1.2, с. 51);
- отримали подальший розвиток методичні підходи до управління якістю послуг, орієнтовані на задоволення очікувань пасажирів з одночасним підвищенням ефективності пасажирських перевезень (підрозділ 1.4, с. 95).
- отримала подальший розвиток методика прогнозування доходів від пасажирських перевезень та багажу, що базується на кореляційно-регресійному аналізі та методі прямого відбору факторів, що дозволяє оптимізувати ресурси та приймати управлінські рішення щодо якості послуг (підрозділ 3.2, с. 214).

Практичне значення результатів дослідження

Практична значимість роботи визначається можливістю використання розроблених рекомендацій в діяльності залізничних підприємств для підвищення якості обслуговування пасажирів. Запропоновані методики та моделі можуть бути впроваджені в систему управління якістю послуг на залізничному транспорті, що сприятиме підвищенню задоволеності пасажирів та конкурентоспроможності залізничного транспорту.

Повнота викладу наукових положень в опублікованих працях.

Результати дисертаційного дослідження викладено автором у 12 наукових працях, загальним обсягом 10,7415 ум.-друк. арк., з них особисто автору належать 7,2765 ум.-друк. арк. (9 написаних особисто автором), серед яких 5 наукових статей у фахових наукових виданнях, що включені до міжнародних наукометричних баз даних (обсягом 7,7385 ум.-друк. арк.); тези доповідей на 4 міжнародних наукових конференціях і 1 на всеукраїнській науковій конференції; 1 наукова стаття в наукових періодичних виданнях інших держав; 1 наукова стаття в інших виданнях.

Відсутність порушення академічної доброчесності

Дисертаційна робота є самостійним науковим дослідженням, в якій відображені власні ідеї і напрацювання Руденко М.В., що дозволило вирішити поставлені у роботі завдання. Використані у роботі матеріали і висловлювання інших авторів включають відповідні посилання на їх джерела, що відображає коректність підходу авторки до цитування використаного тексту, цифрових даних та ілюстрацій. У дослідженні не виявлено академічного плагіату, фабрикації й порушення академічної доброчесності.

Відповідність анотації основним положенням дисертаційної роботи

Анотація до поданого дисертаційного дослідження повною мірою відображує основний зміст та результати наукового дослідження.

Анотація надана українською та англійською мовами і є узагальненим коротким викладом основного змісту дисертаційного дослідження, в ній дисертанткою стисло окреслені основні результати наукових досліджень, зазначена наукова новизна та охарактеризоване практичне значення роботи. Ключові слова, наведені в анотації, відповідають основному змісту наукової праці, відображають тематику дослідження і забезпечують тематичний пошук роботи.

Дискусійні положення та зауваження до дисертації

Не заперечуючи значущості дослідження Руденко М.В. для науки та практики, важливо звернути увагу на деякі зауваження і аспекти дискусійного характеру, а саме:

1. Було б доцільно детальніше пояснити твердження, відповідно до якого послуга може бути продана і надана одночасно кільком пасажиром, і, можливо,

розмежувати поняття послуги, яку надають підприємства залізничного транспорту, та послуги, яку споживає окремий пасажир (с. 51).

2. Деякі тези автора, які не стосуються положень наукової новизни та результатів, що виносяться на захист, потребують податкових пояснень та обґрунтувань. Зокрема, на с. 51 зазначено, що «однією з найбільш важливих переваг пасажирських перевезень на залізничному транспорті є висока якість обслуговування». Або на с. 62 вказано, що «в роботах багатьох вітчизняних науковців представлено чотири групи одиничних показників якості послуг», без зазначення у яких саме роботах.

3. На рис. 1.8 (с. 84) подано підкеровану систему, що включає транспортний процес та інші складові. Водночас на рис. 1.9 (с. 85) транспортний процес представлено як єдиний елемент підкерованої системи. Така позиція автора потребує коментарів.

4. Розкриваючи зміст петлі якості (рис. 1.10, с. 89), здобувачка використовує категорію «маркетинг ринку пасажирських перевезень та послуг», було б варто деталізувати, що саме вкладається в це поняття.

5. Серед факторів впливу на динаміку кількості перевезених пасажирів обґрунтовано подано зміну методики підрахунку пасажирів-пільговиків у приміських поїздах, яка відбулась у 2017–2018 роках і викликала значне зменшення обсягів перевезень (с. 123). Цей механізм доцільно було б розкрити детальніше.

6. Зважаючи, що анкетування пасажирів проводилось з часовим інтервалом (с. 143), доцільно було б уточнити за якими маршрутами, у яку пору року проводились опитування. Одержання наближених результатів за маршрутами, напрямками руху та сезонами додало б додаткової обґрунтованості твердженням, що загальні враження та думки пасажирів залишалися схожими.

Загалом зазначені вище зауваження не применшують наукової та практичної цінності результатів дослідження і не впливають на загальну позитивну оцінку дисертаційної роботи Руденко М.В.

Висновок про відповідність роботи вимогам, установленим МОН України

Дисертація Руденко Марини Вадимівни на тему «Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту» є актуальним, ґрунтовним, послідовним, самостійним, завершеним дослідженням, яке містить елементи наукової новизни та є важливим для теорії і практики. Оформлення дисертації відповідає Вимогам, затвердженим наказом Міністерства освіти і науки України від 12.01.2017 р. № 40 (із змінами від 31.05.2019 р. № 759). За змістовим наповненням, теоретичною та практичною цінністю, фаховим спрямуванням дисертаційна робота Руденко Марини Вадимівни відповідає спеціальності 051 «Економіка» і Порядку присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової спеціалізованої вченої ради закладу вищої освіти, наукової установи про присудження ступеня доктора філософії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12.01.2022 року № 44 (із змінами від 21.03.2022 року № 341 та від 19.05.2023 року № 502).

На підставі зазначеного вище, вважаємо, що авторка дисертації Руденко Марина Вадимівна заслуговує на присудження наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 051 «Економіка» (галузь знань 05 – Соціальні та поведінкові науки).

Офіційний опонент:

доктор економічних наук,
професор, завідувач
кафедри економіки, маркетингу та
бізнес-адміністрування
Державного університету
інфраструктури та технологій

Проректор
з науково-педагогічної роботи
Державного університету
інфраструктури та технологій



Вікторія ЯНОВСЬКА

Юрій ДУДНИК