

ВІДГУК

офіційного опонента – кандидата економічних наук, доцента
Костюченко Лесі Вячеславівни
на дисертаційну роботу **Петровської Світлани Іванівни** на тему:
**«Оцінювання якості транспортної послуги міського
пасажирського підприємства-перевізника в умовах
автомобілізації населення»**, яка представлена до захисту на
здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за
спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за
видами економічної діяльності)

1. Актуальність теми дисертації.

За сучасних умов високої інтенсивності збільшення кількості приватних автомобілів серед населення – автомобілізації великих міст України – вкрай важливим є окреслення чітких орієнтирів розвитку транспорту на довгострокову перспективу. Автомобілізація спричиняє збільшення частки поїздок містом приватним автомобілем на відміну від можливості пересуватись транспортом загального користування. Така тенденція призводить до постійного збільшення навантаження на міську інфраструктуру. Особливо критичним це є для мегаполісів, у яких через високу щільність забудови, спостерігається низький потенціал до розширення автодоріг, шляхопроводів тощо, а тим паче, будівництва нових.

Заради розв'язання транспортних проблем сучасного мегаполісу транспортними кампаніями виконуються різні заходи щодо дослідження та управління попитом на перевезення. Ними здійснюються цілеспрямовані заходи впливу на потенційних клієнтів – людей, які користуються приватними автомобілями для поїздок містом. Такі заходи спрямовані на зміну транспортної поведінки людини. Якість послуг, які надає міський транспорт, є головним чинником впливу на вибір клієнтом-пасажиром способу переміщення містом. Отже, поліпшення оцінювання якості транспортної послуги міського

пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення є безперечно актуальним.

Досвід столиць багатьох країн ілюструє, що стрімке і суттєве поліпшення якості процесу перевезень пасажирів громадським транспортом може стати потужною мотивацією до збільшення частоти користування ним. Проте в Україні параметри бажаної зміни якості міських перевезень залишаються невідомими, що призводить до хаотичного управління даною сферою. Тож створення відповідного дієвого інструментарію вимірювання якості транспортного сервісу міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення є нагальною.

2. Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Актуальність теми підтверджується також і тим, що дисертаційна робота виконана у відповідності з планом науково-дослідних робіт і тематики Національного транспортного університету за темами: «Ринкові відносини і підприємництво» (номер державної реєстрації 0116U002122), в межах якої дисертантом визначено та обґрунтовано доцільність пасажирських перевезень міським перевізником; «Економічний розвиток і підприємництво в Україні» (номер державної реєстрації 0117U000126), де автором досліджено теоретичні та методологічні засади оцінювання якості транспортної послуги підприємства-перевізника; «Перспективи інноваційного розвитку транспортної галузі» (номер державної реєстрації 0119U100747), в межах якої сформований методичний підхід до оцінювання якості транспортної послуги міським пасажирським підприємством-перевізником в умовах автомобілізації населення.

3. Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків та результатів дисертації.

Ознайомлення зі змістом і структурою дисертаційної роботи та публікацій автора дозволяє зробити наступні висновки.

Наукові положення, висновки і рекомендації, що виносяться на захист, є достатньо дослідженими, обґрунтованими, логічно взаємопов'язаними та несуперечливими, що вказує на їхню достовірність і підтверджується застосуванням фундаментальних положень сучасної теорії маркетингу, менеджменту якості та автомобільного менеджменту, застосуванням широкого спектру загальних і спеціальних наукових методів і прийомів дослідження відповідно до окреслених завдань, структурною побудовою та змістом роботи,

повнотою та об'єктивністю використаного у дисертації матеріалу з результатами маркетингових досліджень, а також апробацією на науково-практичних конференціях та в публікаціях.

Тему дослідження розкрито всебічно та докладно. Висновки та рекомендації, зроблені у дисертації, спираються на аналіз результатів досліджень якості транспортної послуги, теоретико-методичної бази, законодавчих та нормативно-правових актів. Логічна структура роботи визначається її метою та сформульованими науковими і практичними завданнями.

У дисертаційній роботі Петровської С.І. розроблено теоретичні засади щодо методичного підходу та відповідного прикладного інструментарію оцінювання, що спроможні дати перевізнику інформацію щодо сприйняття людиною якості поїздок містом приватним автомобілем і транспортом загального користування. Така інформація може бути основою для прийняття міським підприємством-перевізником рішень з поліпшення якості міських пасажирських перевезень в умовах інтенсивної автомобілізації населення.

Викладено висновки та рекомендації, що характеризуються науковою новизною та свідчать про особистий внесок автора у вирішення науково-практичного завдання щодо визначення кола нових мотивів, які можуть бути використані в процесі управління транспортною поведінкою мешканців мегаполісів. Також зроблено внесок в удосконалення методів і показників оцінювання сприйнятої якості транспортної послуги клієнтом.

Авторкою уточнено сутність поняття якості послуг, як сукупності характеристик сервісного процесу здатних забезпечувати задоволення потреб клієнта на суб'єктивному рівні їх усвідомлення відповідати її споживчій цінності, але не нижче суспільно визнаного «об'єктивного» рівня (стор. 39); проаналізовано пріоритети і параметри управлінського впливу на якість міських перевезень, орієнтованою на забезпечення бажаного рівня переключень представників цільового сегменту на транспорт загального користування; досліджено наукові підходи до оцінювання якості транспортного сервісу (властивостей та основних груп критеріїв якості міських перевезень пасажирів основні групи критеріїв якості (стор. 49 – 50); ототожнене термін «якість транспортної послуги» з відповідністю характеристик конкретного варіанту надання транспортної послуги звичним вимогам клієнтів відображених у стандартах підприємства-перевізника (стор. 51); пояснено внутрішній зміст якості перевезень транспортом загального користування в місті (71-74) та запропоновано власне бачення змісту оцінювання якості перевезень (рис. 1.8, стор. 75).

Авторкою удосконалено:

- оцінку важливості критеріїв якості послуги з перевезень пасажирів транспортом загального користування та поїздки приватним автомобілем за допомогою числового показника – рангу (стор. 56);

- оцінку якості автомобільних пасажирських перевезень у м. Києві шляхом вивчення громадської думки, що може, на думку дисертантки, стати засобом зворотного зв'язку із перевізниками, а також корисною інформацією органам місцевого самоврядування. (стор. 61);

- шляхи формування ефективної системи обслуговування населення міст автомобільним транспортом (стор. 61 – 63) за рахунок розробки комплексу вимог і застережень до проведення моніторингу якості послуг міського транспорту (стор. 76).

Окрема увага здобувачки приділена дослідженню :

- важливості прихованих мотивів користування автомобілем у місті, зокрема, висунуто гіпотезу, що така різниця в отриманні задоволення водіями і пасажирями може пояснюватися крім очевидних (якість і витрати), ще й прихованими мотивами користування автомобілем (стор. 149).

- оцінювання атрибутів якості, процесу і результату поїздки містом приватним автомобілем (табл. 3.7, стор. 146) і транспортом загального користування (табл. 3.8, стор. 147);

- сприйняття пасажирями атрибутів якості поїздки відмінної від ставлення водіїв, а саме: оцінка відмінності зв'язків у ланках «якість – задоволення – інтенція до збільшення частоти користування міським транспортом» (стор. 153).

Особливу увагу дисертантка приділяє процесу визначення кола нових мотивацій, що можуть бути використані при управлінні транспортною поведінкою мешканців мегаполісів та є відбитками атрибутів якості послуги. Дослідженню якості управління попитом на перевезення на основі: концепції TDM (стор. 92); мета-аналізу результатів досліджень якості транспортної послуги міських пасажирських перевезень (стор. 99-103); методу оцінки впливу (Impact Score Technique) для дослідження якості перевезень (стор. 105). Структурно-логічна схема застосування методичного підходу оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення (рис. 2.16, стор. 124) передбачає визначення та вибір атрибутів якості, вимірювання інтенції до збільшення частоти користування транспортом, зв'язків «якість – задоволення, задоволення – інтенція, якість – інтенція», накопичення вражень пасажирів від поїздки містом, а також розробку заходів впливу на якість.

Дисертантка *доводить*, що:

- з управлінської точки зору слід знайти такі пріоритети і параметри управлінського впливу на якість міських перевезень, які забезпечать бажаний рівень задля переключень представників цільового сегменту на транспорт загального користування;
- один із засобів його розв'язання – моделювання впливу атрибутів якості (кілька змінних) на транспортну поведінку (цільова змінна) на основі рівняння множинної регресії (стор 160) – не є найліпшим;
- головними напрямками управлінського впливу на якість міських перевезень наземним транспортом Києва є організація руху включно із забезпеченням його додатковими послугами з нулем сервісних дефектів, а також – оновлення рухомого складу (стор. 166);
- нетривалий і нерозривний характер транспортної послуги з перевезень пасажирів у місті привів до задуму оцінювати її сукупну якість як накопичене під впливом атрибутів враження (стор. 162 – 163), зокрема за результатами аналізу динаміки такого накопичення авторкою виявлено пріоритетні напрями управлінського впливу, що спрямовуються на поліпшення якості для окремих сегментів клієнтів міського перевізника.

4. Оцінка змісту дисертації та її завершеності

Дисертаційна робота викладена діловою українською мовою. Сукупність використаних академічних мовних конструкцій забезпечує науковий стиль дисертації.

Дисертаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Повний обсяг дисертації становить 216 сторінок друкованого тексту, з них 153 сторінки – основний текст роботи. Матеріали дисертації містять 35 рисунків (з них 2 на окремих сторінках) і 25 таблиць, що полегшує сприйняття результатів дослідження.

Оформлення відповідає чинним вимогам

Зміст розкриває тему дисертації, відображає послідовність досягнення мети та вирішення завдань дослідження.

Структура роботи логічна, викладення матеріалу послідовне, висновки і рекомендації ґрунтуються на результатах авторських досліджень.

Представлена робота є цілісною та завершеною.

5. Повнота викладу основних результатів дисертації в опублікованих працях

За результатами дослідження опубліковано 37 наукових праць, з яких 15 статей у наукових фахових виданнях та 2 статті – в іноземних періодичних виданнях; 20 – у матеріалах наукових конференцій. Крім цього, фахові публікації дисертантки мають широку географію (м. Дніпро, м. Київ, м. Одеса, м. Херсон, м. Полтава, Республіка Польща).

Публікації та автореферат в повній мірі відображають зміст дисертаційної роботи. Аналіз публікацій автора дозволяє зробити висновок про повноту викладу основних наукових положень її дисертаційного дослідження у науковій літературі. Кількість публікацій є достатньою для висвітлення результатів дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата наук.

6. Відповідність змісту автореферату основним положенням дисертації

Аutoreферат розкриває основні положення проведеного дослідження, отримані наукові результати, висновки та пропозиції. Структура, зміст, основні положення, результати і зміст автореферату та дисертації Петровської Світлани Іванівни ідентичні. За обсягом, структурою та оформленням автореферат відповідає існуючим вимогам МОН України.

Дисертація має традиційну структуру: анотація, зміст, вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел, додатки. Загальний обсяг роботи становить 216 сторінок, зокрема 153 сторінки основного тексту, 25 таблиць, 35 рисунків та 6 додатків. Список використаних літературних джерел становить 204 найменування. Робота написана в науковому стилі, її зміст викладено в чіткій логічній послідовності та проілюстровано відповідними таблицями та схемами. Автореферат відображає зміст дисертації та висвітлює її основні наукові і практичні положення. Дисертацію оформлено відповідно до чинних вимог.

7. Практичне значення одержаних результатів

Основні положення дисертаційної роботи доведено до рівня методичних розробок та практичних рекомендацій щодо оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення: ТОВ «А-Автотранс» підтверджено використання

методичного підходу щодо оцінювання транспортної послуги (акт впровадження від 01.10.2019 р.); АТ «Українська залізниця» Департамент з організації внутрішніх та міжнародних пасажирських перевезень щодо використання показників наданої та сприйнятої якості транспортної послуги з метою систематизації розробки заходів з підвищення рівня обслуговування пасажирів (акт впровадження від 18.12.2019 р.).

Теоретичні та практичні результати дисертаційної роботи впроваджено в навчальний процес Національного транспортного університету при підготовці та викладанні дисципліни «Маркетинг», використовуються в процесі курсового та дипломного проектування (акт впровадження від 01.11.2019 р.).

8. Зауваження до дисертаційної роботи, недоліки та дискусійні положення

Визнаючи загалом достатній науковий рівень дисертації Петровської Світлани Іванівни, слід відмітити окремі дискусійні положення та зауваження як такі, що можуть стати предметом подальших наукових досліджень і потребує пояснень у процесі захисту дисертації:

1. На стор. 61 – 63 приведено можливі шляхи формування ефективної системи обслуговування населення міст автомобільним транспортом, проте, виходячи із формулювання предмету дослідження, доречніше було б написати «системи транспортного обслуговування населення», крім того слово «сервіс» є по суті перекладом «обслуговування».

2. Запропонований здобувачкою комплекс вимог і застережень до проведення моніторингу якості послуг міського транспорту (стор. 76) є суто теоретичним, оскільки не зрозуміло яким чином можна його застосовувати на практиці, тому доречним було би доповнити наведений перелік відповідними шкалами вимірювання із зазначенням бажаного рівня.

3. Аналіз статистичних даних щодо обсягу перевезень пасажирів міським транспортом в Україні (рис. 2.3, стор. 88) виконано за період включно до 2015 р., враховуючи високу інтенсивність змін на ринку транспортних послуг у період з 2014 до нині, логічно було би для дослідження врахувати статистику включно до 2019 р.

4. Мета-аналіз результатів досліджень якості транспортної послуги міських пасажирських перевезень, який використаний у аналітичній частині (стор. 108 – 114) не структурований, а аналіз результатів є розмитим та не конкретним.

5. На стор. 156 зазначається умова роботи міського транспорту працює за ідеологією «нуля дефектів» у наданні основної транспортної послуги, проте з

тексту не зовсім зрозумілим є сутність даної ідеології для сервісної сфери, доцільно було би пояснити про які саме «дефекти обслуговування» йдеться.

6. Здобувачка робить висновок, що оцінювання зв'язку «якість – задоволення» не може бути лише статичним та потрібно враховувати в який момент часу протягом сервісного процесу і як саме подіяв на враження людини певний атрибут якості перевезень (стор. 167-168). Цілком погоджуюся, але не зрозуміло за допомогою якого інструментарію можна реалізувати таке врахування.

7. Для практичного застосування запропонованого методичного підходу до оцінювання сприйнятої якості поїздок містом, котрий, за ствердженням здобувачки, дозволяє порівняти сприйняття якості поїздок містом водіями приватних автомобілів і пасажирями громадського транспорту, що дає можливість міському перевізнику визначити параметри управлінського впливу на якість транспортної послуги, яку підприємство-перевізник надає пасажирам, не вистачає зведеного алгоритму (карти) із зазначенням послідовності процедур, застосування інструментів та орієнтовної шкали оцінювання рівня сервісу.

Проте, наведені зауваження та пропозиції до змісту роботи не є критичними, мають дискусійний характер та не знижують загальної позитивної оцінки теоретичного рівня та практичної значимості результатів дослідження Петровської С.І, а лише відображають думку опонента.

9. Загальна оцінка дисертації, її відповідності існуючим вимогам та висновки

Дисертаційна робота Петровської С.І. «Оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення», є цілком завершеним, оригінальним, самостійним науковим дослідженням, що висвітлює актуальну тему і має вагоме теоретичне та практичне значення.

Отримані результати та висновки достатньою мірою обґрунтовані, містять наукову новизну, мають теоретичну та практичну цінність.

Опубліковано достатню кількість праць.

Дисертація за своєю структурою, обсягом та оформленням відповідає вимогам МОН України до дисертацій на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук.

Зміст автореферату і дисертації відповідають паспорту спеціальності 08.00.04 – економіка та управління підприємствами» (за видами економічної діяльності).

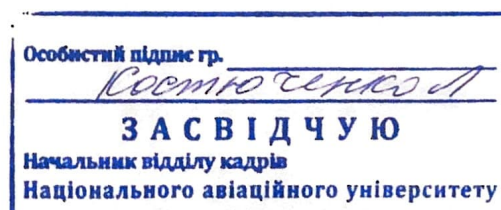
Отримані результати дослідження та висновки є вирішенням важливого наукового завдання щодо поглиблення теоретико-методичних положень та формування рекомендацій щодо методичного підходу та розробки відповідного прикладного інструментарію оцінювання, спроможного дозволити споживачеві порівнювати якість поїздок містом приватним автомобілем і транспортом загального користування в умовах автомобілізації населення.

Таким чином, дисертаційна робота «Оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення» за змістом, оформленням, науковою новизною, теоретичною цінністю та практичним значенням відповідає вимогам пунктів 9, 11, 12, 13, 14 Постанови Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року № 567 «Про затвердження Порядку присудження наукових ступенів» з відповідними змінами та доповненнями, а її автор – Петровська Світлана Іванівна – заслуговує на присудження їй наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємства (за видами економічної діяльності).

Офіційний опонент:
доцент кафедри логістики
Національного авіаційного університету
Міністерства освіти і науки України
кандидат економічних наук



Л.В. Костюченко



Л.В. Костюченко
02.12.20

*Директор
з навчальної роботи*

