

В І Д Г У К
офіційного опонента доктора економічних наук, професора
КРИВОРУЧКО ОКСАНИ МИКОЛАЇВНИ
на дисертаційну роботу
ПЕТРОВСЬКОЇ СВІТЛАНИ ІВАНІВНИ
«ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ МІСЬКОГО
ПАСАЖИРСЬКОГО ПІДПРИЄМСТВА-ПЕРЕВІЗНИКА В УМОВАХ
АВТОМОБІЛІЗАЦІЇ НАСЕЛЕННЯ»,
подану до захисту на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 - економіка
та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)

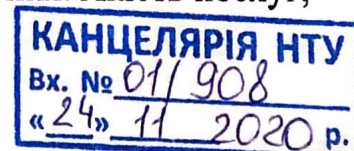
Дисертація представлена на 216 сторінках, в тому числі анотації (23 сторінки). Матеріали дисертації проілюстровані 35 рисунками (2 з яких займають повні сторінки) і 25 таблицями (2 таблиці займають повні сторінки) та містить 6 додатків на 20 сторінках, 23 сторінки – список використаних джерел із 204 найменувань. Обсяг основного тексту дисертації складає 153 сторінки.

Автореферат представлений на 18 сторінках (без урахування анотацій), містить 6 рисунків (2 з яких займають 2 повні сторінки), список опублікованих праць за темою дисертації із 37 найменувань.

1. *Актуальність теми дисертації та її зв'язок з науковими програмами, планами, темами, грантами*

У ринковій економіці значна увага приділяється управлінню якістю та його складовій — оцінюванню якості процесів, робіт, результатів. При цьому особливого значення набуває оцінювання якості кінцевої продукції (послуг), що надається споживачу. Сучасним підходом до його проведення є споживчий, який передбачає встановлення ступеня задоволення споживачів у відповідних потребах, вимогах і побажаннях; акцентує увагу на корисному ефекті споживання певних послуг, продукції, робіт; передбачає використання різного переліку і складу оцінних параметрів, які формує безпосередньо споживач.

Особливе значення проблема оцінювання якості послуг пасажирського міського транспорту набуває в умовах автомобілізації населення. Якість послуг,



що надають підприємства, стає вирішальним фактором для споживача при виборі таких послуг.

В теперішній час теорія споживчої оцінки якості достатньо розроблена та покладена в основу різних методологічних підходів. Найбільш ефективними вважаються п'ятиступенева модель якості послуги або модель розбіжностей, що розроблена американськими вченими Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman та Leonard L. Berry; концепція «нейтральної зони» Ч. Бернарда та ін. В наукових дослідженнях українських вчених також досить багато уваги приділено підходам до управління та оцінювання якості транспортних послуг, послуг міського пасажирського підприємства тощо.

Однак питання дослідження транспортної поведінки та удосконалення підходів до оцінювання якості послуги з перевезень пасажирів у місті у порівнянні з альтернативними варіантами поїздки на приватному транспорті, до сих пір не знайшли достатнього відображення та вирішення. В зв'язку з цим тема дисертаційного дослідження, що присвячена науковому обґрунтуванню теоретичних підходів та розробленню методичних положень щодо оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення, є актуальною.

Актуальність теми також підтверджується тим, що основні результати і рекомендації, що наведені в дисертації, розроблені відповідно до планів науково-дослідних робіт Національного транспортного університету кафедри менеджменту факультету менеджменту, логістики та туризму за темою НДКР «Перспективи інноваційного розвитку транспортної галузі» (2019 р., номер державної реєстрації 0119U100747); кафедри економіки факультету економіки та права за темами «Ринкові відносини і підприємництво» (2011-2015рр., номер державної реєстрації 0112U008411), «Економічний розвиток і підприємництво в Україні» (2016-2019рр., номер державної реєстрації 0117U000126).

Мета дисертаційної роботи відповідає темі дослідження. Поставлені задачі розвивають перелік завдань, які необхідно вирішити для досягнення поставленої мети. Об'єкт і предмет дослідження в цілому визначені вірно.

2. Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій, їх достовірність і новизна

Аналіз дисертаційної роботи дозволив встановити такі основні наукові положення, висновки і рекомендації, що відрізняються новизною і дозволяють присвоїти дисертанту науковий ступень кандидата економічних наук.

1. *Понятійний апарат щодо оцінювання якості послуги, зокрема, уточнено та поглиблено сутність понять «послуга», «якість послуги» та «якість транспортної послуги».*

На підставі ґрунтовного аналізу аспектів ціннісного підходу до розуміння послуги (коли і внаслідок дії яких елементів для клієнта виникає її споживча цінність; інфраструктури техніко-технологічної бази сервісу; ґрунту прийняття рішень у споживчому виборі клієнта; цілей та ринкової поведінки сервіс-провайдера) уточнено поняття послуги.

В дисертації послуга (с. 39) визначена як пропозиція взаємодії з певними параметрами, яку провайдер пропонує клієнту, та її наступна реалізація, що має на меті спільне створення споживчої цінності певної величини і змісту, яка здатна забезпечити виникнення в клієнта задоволення і досягнення ринкових та інших цілей провайдером.

На підставі уточнення загального поняття якості послуг визначено сутність якості транспортних послуг. Так, під якістю транспортної послуги в роботі розуміється (с.51) сукупність характеристик сервісного процесу (ефектів, які виникають під час надання та по закінченню обслуговування), які здатні забезпечувати задоволення потреб клієнта на суб'єктивному рівні їх усвідомлення, але не нижче суспільно визнаного рівня.

Використання ціннісного підходу до визначення понятійного апарату щодо оцінювання якості послуги дозволило виділити три рівні якості перевезень пасажирів: надану якість – виконання сервісного процесу в межах внутрішніх стандартів перевізника; сприйняту якість – оцінку пасажиром параметрів послуги при конкретному варіанті її надання; ставлення до якості – різниця оцінок пасажирів між його очікуваннями від послуги та реакцією на параметри конкретного варіанта її надання.

2. Підхід до встановлення показників оцінки якості перевезень пасажирів міським транспортом загального користування (С.68-75).

Враховуючи, що якість є комплексною властивістю, а її зміст залежить від цілей та суб'єктів оцінки, використовуваних підходів тощо, в роботі запропоновано підхід до конструювання показників якості перевезень пасажирів.

В основу цього підходу покладено споживчі властивості, вимоги до транспортної послуги. Складовими визначено комфорт, транспортну інформацію, витрати часу, надійність виконання, безпеку, транспортну втому, надійність і персонал. Відповідно до кожної складової сформульовано напрями оцінки та напрями конструювання показників якості перевезень пасажирів. Слід зазначити, що представлені напрями конструювання показників цілком можна використовувати у вигляді безпосередньо показників і одержати відповідну їх систему.

Використання такого підходу дозволило сформулювати комплекс вимог і застережень до проведення моніторингу якості послуг міського транспорту (с.76).

3. Методичний підхід до оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення на основі концепції задоволення обслуговуванням (с.114-125).

Запропонований методичний підхід базується на використанні концепції задоволення обслуговуванням в просторі якості як ланцюжок «атрибут-процес-результат». При цьому доведено, що задоволення може стосуватися як в цілому процесу, так і окремого атрибуту.

Даний підхід розкриває задум дослідження дисертанта щодо оцінювання сприйняття якості поїздок містом користувачами міського транспорту і водіями приватних автомобілів.

В межах даного підходу розроблено схему отримання пасажиром та власником автомобіля задоволення від поїздок містом (с.116); профілі оцінювання якості поїздок містом пасажирями транспорту загального користування (с.119) та водіями приватних автомобілів (с.120).

Визначено перелік типових критичних подій транспортного обслуговування пасажирів (с.116): відсутність транспортного засобу на маршруті, запізнення, дорожньо-транспортні пригоди, порушення фізичної безпеки пасажирів та його майна, конфлікти з персоналом перевізника. В якості критичних подій, що впливатимуть на задоволення водія приватного автомобіля, розглядаються: затори, складні погодні умови, нестача місць паркування, дорожньо-транспортні пригоди, стан дорожнього покриття.

Наукова новизна запропонованого методичного підходу полягає в розмежуванні оцінок якості за процесом і результатом поїздки та формування оцінок в ланцюгу «якість – задоволення – частота користування – інтенція до збільшення частоти користування міським транспортом».

Запропонований підхід дозволяє порівнювати рівень якості поїздок водіями приватних автомобілів та пасажирів громадського міського транспорту, що в свою чергу дозволяє обґрунтувати перелік необхідних управлінських впливів щодо поліпшення якості підприємствами-перевізниками.

4. Методичне забезпечення проведення маркетингового дослідження якості поїздок містом приватними автомобілями і транспортом загального користування.

В дисертаційній роботі розроблено методичне забезпечення проведення маркетингового дослідження якості перевезень (с. 127-138). Автор запропонував дизайн дослідження у вигляді конструювання процесу дослідження, розробки його відповідної моделі.

Дослідження якості перевезень включає оцінювання важливості власниками приватних автомобілів і пасажирів міського транспорту атрибутів якості поїздок містом шляхом парного порівняння атрибутів якості за шкалою Тертстоуна; оцінювання частоти і важливості критичних подій під час поїздок містом власниками приватних автомобілів і пасажирів міського транспорту методом Impact Score Technique та оцінювання якості поїздок приватними автомобілями і транспортом загального користування в ланцюгу «якість – задоволення – частота користування – інтенція до збільшення частоти користування міським транспортом».

В межах дизайну маркетингового дослідження якості виконано декомпозиції завдань дослідження щодо встановлення важливості атрибутів якості (с.130); важливості критичних подій, що виникають під час поїздок (с.134); оцінювання в ланцюгу «якість – задоволення – частота користування – інтенція до збільшення частоти користування міським транспортом» (с.136).

Запропонований дизайн маркетингового дослідження якості практично реалізований (с.140-151) шляхом проведення низки відповідних опитувань та анкетування пасажирів та водіїв приватних автомобілів у м. Київ. Таке дослідження складалося з трьох хвиль та виконання 20 дослідницьких завдань через їх розкриття в 37 пошукових питаннях.

Обробка результатів дослідження та розрахунки показали, що сукупна якість поїздок є більшою для приватного транспорту (0,65 проти 0,57). Найбільшою є різниця якості процесу поїздок (міський транспорт – 0,58, приватний автомобіль – 0,70).

Аналіз цих даних дозволяє зробити висновок, що необхідним є стрімке поліпшення транспортного обслуговування у м. Київ. При цьому автор роботи робить наголос на швидкості впровадження таких змін.

5. Науково-практичний інструментарій оцінки впливу параметрів якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника на транспортну поведінку (с. 159-168).

Транспортна поведінка пасажирів розглядається як ланцюг актів взаємодії людини та інфраструктури транспорту з усіма властивими їй закономірностями.

На наш погляд, автор правильно робить висновок (с.164), що атрибути якості поїздки, що діють на людину, виникають в певні моменти транспортного процесу, а враження про них накопичуються. Від динаміки вражень щодо атрибутів якості залежить її проміжна (якість процесу) і кінцева (якість результату) величина.

Для графічного відображення накопичення вражень пасажир міського транспорту як результату дії атрибутів якості використано каскадні діаграми (с. 162-163).

Практичне значення запропонованого науково-практичного інструментарію оцінки впливу параметрів якості транспортної послуги на транспортну поведінку дозволяє обґрунтувати сукупність необхідних управлінських впливів: організація руху транспортних засобів; впровадження додаткових послуг; оновлення рухомого складу та ін.

Окрім цього, в дисертації одержано ще ряд наукових результатів, що мають елементи наукової новизни.

Отримані дисертантом наукові результати та висновки мають високий рівень обґрунтованості. Обґрунтованість та достовірність основних наукових положень дисертації, отриманих результатів, висновків та сформованих рекомендацій підтверджується використанням загальнонаукових та спеціальних методів дослідження – діалектичного, логічного, індукції, систематизації, системного аналізу, статистичних та експертних методів, шкал Лікерта та парних порівнянь Терстоуна, метод Impact Score Technique та інших; виконанням у роботі ґрунтовним аналізом фундаментальних праць вітчизняних і зарубіжних вчених у сфері управління та оцінювання якості послуг та опрацюванням значного обсягу статистичних матеріалів, апробацією основних положень та результатів дослідження на міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях.

3. *Теоретична цінність і практична значущість наукових результатів*

Отримані, сформовані та обґрунтовані у дисертаційній роботі результати, висновки та рекомендації сприяють вирішенню актуального завдання науково-прикладного характеру, що полягає у розробці теоретико-методичних засад і практичних рекомендацій щодо оцінювання якості транспортної послуги міських пасажирських перевізників в умовах автомобілізації населення країни.

Теоретична значущість результатів дослідження полягає в уточненні теоретичних положень з якості транспортної послуги міських пасажирських перевізників.

Практичного значення набувають система показників оцінювання сприйнятої якості транспортної послуги; методичний підхід до оцінювання сприйнятої якості поїздок містом; науково-практичний інструментарій вимірювання сукупної сприйнятої якості поїздки містом.

Методичний підхід до оцінювання транспортної послуги впроваджено в діяльність ТОВ «А-Автотранс» (акт впровадження від 01.10.2019 р.); науково-практичний інструментарій розрахунків показників наданої та сприйнятої якості транспортної послуги для систематичної розробки заходів з підвищення рівня обслуговування пасажирів впроваджено в АТ «Українська залізниця» Департамент з організації внутрішніх та міжнародних пасажирських перевезень щодо використання (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.).

4. Оцінка повноти викладення наукових положень, висновків і рекомендацій в опублікованих працях

Основні результати дисертаційного дослідження опубліковані в 37 наукових працях, серед яких 15 статей у наукових фахових виданнях, 20 тез доповідей на науково-практичних конференціях.

Результати, отримані в роботі, пройшли належну апробацію на 23 міжнародних та науково-практичних конференціях, а саме: IV міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні тенденції розвитку світової економіки: нові виклики та проблеми» (Одеса, 2019); Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні підходи до ефективного використання потенціалу економіки» (Запоріжжя, 2019); Всеукраїнській науково-практичній конференції. «Інтеграція України: європейський вимір» (Київ, 2019); всеукраїнській науково-практичній конференції «Підприємництво, облік та фінанси: національні особливості та світові тенденції» (Київ, 2019); VI

міжнародній науково-практичній інтернет-конференції (Дніпро, 2019); Реформування економіки в контексті міжнародного співробітництва: механізми та стратегії (Запоріжжя, 2019); IX-ї Міжнародної науково-практичної конференції, Северодонецьк – Одеса – Вільнюс – Київ (Одеса, 2019); Сучасний стан та перспективи розвитку економіки, фінансів, обліку, менеджменту та права. Міжнародна науково-практична конференція. (Полтава, 2019); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Теоретичні та практичні аспекти антикризового регулювання економіки країни» (Одеса, 2019); Наукових конференціях професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету (Київ, 2006-2019 рр.).

5. *Відповідність дисертації встановленим вимогам*

Дисертація Петровської С.І. складається з анотації, вступу, трьох розділів, загальних висновків, додатків, списку використаних джерел. Загальний обсяг дисертації становить 216 сторінок друкованого комп'ютерного тексту, у т. ч. 153 сторінки основного тексту. Матеріали дисертації проілюстровані 35 рисунками (2 з яких займають повні сторінки) і 25 таблиць (2 таблиці займають повні сторінки) та містить 6 додатків на 20 сторінках, 23 сторінки – список використаних джерел із 204 найменувань.

Логіка дисертаційного дослідження підпорядкована поставленій меті та завданням, визначає структуру роботи. Структура дисертаційної роботи узгоджується з назвою, метою та завданням дослідження, її оформлення відповідає чинним вимогам, наукові положення викладено конкретно, логічна, висновки і рекомендації ґрунтуються на результатах авторських досліджень проблеми.

Автореферат за структурою і технічним оформленням відповідає встановленим вимогам. Зміст автореферату відповідає змісту дисертаційної роботи.

6. Дискусійні положення та зауваження до роботи

1. В тексті дисертації слід було б посилити обґрунтування щодо уточнення поняття «якість послуги» (підрозділ 1.1), а також у його визначення включити можливість виникнення ефектів під час пропозиції послуги, а не тільки під час надання та по закінченню обслуговування (с.39).

2. На наш погляд, дискусійним є представлення логіки і границь дисертаційної роботи (проблеми, що розв'язується; мети; завдань дослідження тощо) у третьому розділі.

3. Спірним є твердження автора стосовно визначення оптимального рівня транспортного сервісу через різницю наданої та сприйнятої якості в динаміці (с.78). Такий підхід, на нашу думку, більше характеризує розбіжності якості. Визначення оптимального рівня пов'язано з побудовою відповідної цільової функції.

4. В таблиці 2.7 (с. 111) бажано було б оновити дані щодо змісту скарг мешканців м. Києва стосовно роботи автобусів КП „Київпастранс”

5. Потребує додаткових пояснень процедура складання (хто виступав у якості експертів, їх кількість) матриці парних порівнянь атрибутів комфорту поїздок транспортом загального користування (рис. 3.3, с.132)

6. Для більш повного розуміння результатів оцінки впливу атрибутів якості (стовпчик Е, табл. 2.5, табл. 3.6) за методом Impact Score бажано було б надати відповідну шкалу їх інтерпретації.

7. Робота значно б виграла, якщо б формулювання заходів зі збільшення привабливості міського транспорту в умовах автомобілізації населення було б виокремлено в окремий підрозділ (пункт) дисертації.

Зазначені зауваження не знижують загальний досить високий науковий рівень дисертаційної роботи.

7. Загальний висновок

Дисертаційна робота Петровської Світлани Іванівни «Оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення» містить наукові результати, що в сукупності

вирішують складне науково-прикладне завдання з удосконалення теоретичних положень та розроблення практичних рекомендацій щодо оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення.

В цілому в роботі слід визначити виконаними вимоги, що ставляться до дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук. Актуальність теми обґрунтовано, мету, завдання та предмет дослідження чітко визначено. Висновки і рекомендації, які сформульовані автором, відзначаються науковою новизною і мають практичну значущість.

За актуальністю, змістом, науковою новизною, теоретичною значущістю і практичною цінністю дисертаційна робота відповідає вимогам пунктів 9, 11, 12, 13, 14 «Порядку присудження наукових ступенів і присвоєння вченого звання старшого наукового співробітника», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 567 (зі змінами), а тому її автор – Петровська Світлана Іванівна заслуговує на присудження наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності).

Офіційний опонент –

доктор економічних наук, професор,

завідувачка кафедри менеджменту

Харківського національного

автомобільно-дорожнього університету



О.М. Криворучко

" " листопада 2020 р.

