ВИСНОВОК
про наукову новизну, теоретичне та практичне значення результатів дисертації
Руденко Марини Вадимівни
«Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту»,
поданої на здобуття ступеня доктора філософії
з галузі знань 05 Соціальні та поведінкові науки
за спеціальністю 051 Економіка

Дисертаційна робота Руденко Марини Вадимівни на тему: «Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту» виконана на кафедрі «Фінанси, облік та психологія» факультету «Управління енергетичними та економічними процесами» Українського державного університету науки і технологій, подана на здобуття ступеня доктора філософії зі спеціальності 051 «Економіка». Тема дисертації затверджена на засіданні вченої ради Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна (протокол № 3 від 31 жовтня 2016 року). (Український державний університет науки і технологій (наказ № 12ст, 09.11.2021 р.)).

1. Ступінь актуальності теми дисертації та її зв'язок з планами наукових робіт університету

Сучасна ситуація, що відбувається в дорожньо-транспортному комплексі, у період воєнного стану в країні, характеризується істотними динамічними змінами, які ставлять перед залізничним транспортом нові складні комплексні завдання. Це не тільки гарантовано забезпечувати економіку і населення країни в перевезеннях, але і формувати новий, конкурентоспроможний сегмент залізничного бізнесу в сфері пасажирських перевезень, здатний ефективно взаємодіяти з усіма учасниками перевізного процесу, постійно підвищувати якість своєї роботи.

На сьогодні пасажирські перевезення залізничним транспортом були і залишаються найпопулярнішим видом транспорту, адже при плануванні поїздок (особливо в умовах воєнного стану, як один із найнадійніших способів евакуюватися до Європи) його розглядають понад 80 % населення України.

На шляху до конкурентного ринку залізничних пасажирських перевезень (в рамках імплементації норм регламенту (ЄС) № 1371/2007 Європейського парламенту та Ради – «Регламент щодо прав і обов'язків пасажирів залізничного транспорту»), ключовим фактором підвищення ефективності на ринку транспортних послуг повинен бути високий рівень якості обслуговування пасажирів.

Протягом останніх років, навіть в умовах ринку, пасажирські перевезення вітчизняним залізничним транспортом загалом залишаються збитковими, а

існуючі стандарти надання послуг залізничної інфраструктури не відповідають тенденціям ринкової економіки, а також вимогам самих пасажирів.

Сьогодні підвищення якості послуг має важливе значення для залізничного транспорту, клієнтів (пасажирів), національної економіки країни в цілому, особливо в контексті інтеграції України в Європейський Союз (ЄС). Адже надання якісних послуг пасажирам сприятиме збільшенню рентабельності філії «Пасажирська компанія» та зростанню престижу АТ «Укрзалізниця».

Зважаючи на відсутність затверджених на галузевому рівні стандартів з оцінки та управління якістю пасажирських залізничних послуг наукові дослідження в галузі управління якістю на залізничному транспорті мають значну актуальність.

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

Наукове дослідження виконано згідно з планами науково-дослідницьких робіт Українського державного університету науки і технологій: «Розвиток системи корпоративного управління акціонерних товариств в постіндустріальному суспільстві» (здобувачем вноситься пропозиція щодо формування системи показників якості, які рекомендовані до включення в державний стандарт якості послуг залізничних перевезень) 12.2013 – 12.2018, державний реєстраційний номер – 0113U007947; «Фінансова стратегія розвитку економіки в умовах невизначеності» (здобувачем вноситься пропозиція щодо оптимізації фінансової стратегії діяльності Акціонерного товариства «Українська залізниця» з орієнтацією на підвищенні якості пасажирських перевезень) 12.2013 – 12.2018, державний реєстраційний номер – 0113U007946. Під час виконання вказаних досліджень дисертант виступав в якості виконавця і співавтора звітів з науково-дослідної роботи; «Удосконалення економічної ефективності пасажирських перевезень за рахунок управління якістю послуг» (здобувачем досліджено теоретико-методичні положення та практичні результати щодо впровадження проєктів цифрової трансформації, зокрема впровадження цифрових табло та інтерактивних інформаційних систем в сферу організації пасажирських залізничних перевезень) 12.2024, державний реєстраційний номер – 0124U002034. Під час виконання вказаного дослідження дисертант виступає в якості відповідального виконавця звіту з науково-дослідної роботи.

2. Наукова новизна, теоретичне та практичне значення результатів дисертації

Наукова новизна одержаних результатів. Розроблені у процесі дослідження наукові положення полягають у наступному:

вперше:

- розроблено автором систему управління якістю послуг пасажирських перевезень, орієнтовану на постійне удосконалення та забезпечення задоволення очікувань пасажирів від транспортного процесу з одночасним урахуванням економічних інтересів залізничного транспорту;

- розроблено та апробовано авторську методику оцінки якості послуг пасажирських залізничних перевезень на основі анкетування за найбільш важливими параметрами оцінки якості пасажирських послуг на трьох ключових етапах перевезення – до поїздки, під час поїздки та після поїздки, і розраховано інтегральний показник, який відображає загальний рівень якості обслуговування пасажирів;

- розроблено автором теоретико-методичні положення та практичні результати щодо впровадження проєктів цифрової трансформації, зокрема впровадження цифрових табло та інтерактивних інформаційних систем в сферу організації пасажирських залізничних перевезень, що дозволять пасажирам швидко отримувати значний обсяг додаткової інформації;

удосконалено:

- сутність і зміст поняття «послуга», «якість», «якість послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом». При цьому «якість послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом» слід розглядати як комплексну характеристику обслуговування, що визначається відповідністю його властивостей та параметрів вимогам стандартів, потребам пасажирів та умовам конкурентного ринкового середовища і передбачає надання пасажирам значимого обсягу послуг на основі комфортного, безпечного, клієнтоорієнтованого обслуговування, маючи на меті задоволення їхніх потреб, а забезпечення цих аспектів призводить до реального соціального та економічного ефекту. Це дозволяє більш об'єктивно оцінювати якість послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом, що в свою чергу сприяє підвищенню задоволеності пасажирів, залученню нових клієнтів, підвищенню конкурентоспроможності та загальному розвитку залізничної галузі;

- функціональну схему процесу надання якісних послуг пасажирам залізничного транспорту в основу якої покладено процес, і яка на відміну від існуючих враховує не лише технічні аспекти надання послуг, але й акцентує на важливості взаємодії з пасажирами та спрямована на забезпечення відмінного досвіду клієнта, що стає ключовим фактором у конкурентній боротьбі на ринку пасажирських перевезень;

- форму анкети для проведення маркетингових досліджень серед пасажирів залізничного транспорту, яка на відміну від інших передбачає оцінку якості послуг на трьох ключових етапах перевезення – до поїздки, під час поїздки та після поїздки;

- методику використання онлайн-опитувань для збору відгуків пасажирів залізничного транспорту щодо якості наданих їм послуг на кожному етапі їх подорожі – перед, під час та після поїздки, а також підходи до аналізу та використання отриманих даних для покращення якості обслуговування на залізничному транспорті;

набули подальшого розвитку:

- основні показники якості пасажирських перевезень, які визначені автором як кількісні та якісні, і які на відміну від існуючих враховують специфіку роботи залізничного транспорту;

- методичні підходи до управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті, які на відміну від існуючих орієнтовані на задоволення очікувань пасажирів з одночасним врахуванням можливості підвищення ефективності пасажирських залізничних перевезень;

- методика прогнозування доходів від пасажирських перевезень та багажу, яка базується на кореляційно-регресійному аналізі та методі прямого відбору факторів, яка має переваги через свою здатність враховувати складні взаємозв'язки між різними факторами для оптимізації ресурсів, планування бізнес-стратегій та прийняття управлінських рішень щодо якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті.

Практичне значення одержаних результатів. Представлені в роботі теоретичні висновки та практичні пропозиції, дозволять спрогнозувати підвищення рівня якості послуг залізничного транспорту із урахуванням їх конкретних особливостей та сформувати рішення щодо контролю, регулювання процесів організації перевезень і результатів якості послуг пасажирських перевезень. Розроблена автором інтерактивна інформаційна система та авторська методика використання онлайн-опитувань для збору відгуків пасажирів залізничного транспорту щодо якості наданих їм послуг на кожному етапі їх подорожі – перед, під час та після поїздки, а також підходи до аналізу та використання отриманих даних для покращення якості обслуговування на залізничному транспорті, є своєчасним науковим здобутком, і використовується в діяльності філії «Пасажирська компанія» АТ «Українська залізниця» (акт № 24 від 10.04.2024 р.).

З урахуванням цифровізації галузі, розроблені автором теоретико-методичні положення та практичні результати щодо впровадження проєктів цифрової трансформації, зокрема впровадження цифрових табло та інтерактивних інформаційних систем в сферу організації пасажирських залізничних перевезень, дозволять пасажирам швидко отримувати значний обсяг додаткової інформації, що своєчасним науковим здобутком, і використовується в діяльності філії «Пасажирська компанія» і філії «Вокзальна компанія» АТ «Українська залізниця» (акт № 45 від 14.05.2024 р.).

Отримані результати дозволять пасажирським залізничним перевезенням залишатися конкурентоспроможними в умовах швидкого технологічного прогресу, оптимізувати процеси організації перевезень, покращити якість обслуговування пасажирів, знизити операційні витрати та збільшити ефективність управління пасажирськими перевезеннями.

Основні результати дисертаційної роботи впроваджено в навчальний процес Українського державного університету науки і технологій при виконанні дипломних робіт, під час проведення загально-залізничної практики та викладанні низки навчальних дисциплін, серед яких: «Економіка залізничного транспорту», «Маркетинг транспортних послуг», «Організація залізничного туризму», «Управління змінами на транспорті», «Управління якістю» (довідка № Н3/23 від 22.04.2024 р.).

Особистий внесок здобувача. Дисертаційна робота є одноосібно виконаною працею. Усі наукові результати, викладені у дисертації, отримані

автором самостійно. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, у роботі використані лише ті положення та ідеї, які є результатом особистих досліджень здобувача.

Оцінка мови та стилю дисертації. Дисертація написана діловою українською мовою з дотриманням стилю викладення результатів проведених досліджень відповідно до встановлених вимог. Стиль викладання наукових положень і висновків забезпечує доступність сприйняття та осмислення матеріалів дослідження.

3. Наукові публікації, у яких висвітлені основні наукові результати дисертації, та повнота опублікування результатів дисертації

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, а саме:

Праці, в яких опубліковані наукові результати дисертації:

1. Головкова Л. С., Руденко М. В. Сучасний стан і структура ринку пасажирських перевезень в Україні. Соціально-економічні проблеми і держава. 2019. Вип. 2 (21). С. 155-167. DOI: https://doi.org/10.33108/sepd2019.02.155
2. Руденко М.В. Комплексна оцінка якості наданих послуг пасажирам залізничного транспорту, як стратегічний інструмент для забезпечення економічного успіху залізничних підприємств. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. Хмельницький, 2024. № 1. С. 233-246. DOI: https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-326-38
3. Руденко М.В., Добрик Л.О. Якість послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті та їх споживча оцінка. Економічні проблеми сталого розвитку національної економіки. «Економічний вісник НТУУ «Київський політехнічний інститут»». Київ, 2024. № 28. С. 233-246. DOI: https://doi.org/10.20535/2307-5651.28.2024.302769
4. Руденко М.В.. Удосконалення процесу анкетування пасажирів залізничного транспорту за допомогою сервісів онлайн-опитування. MODELING THE DEVELOPMENT OF THE ECONOMIC SYSTEMS. Хмельницький, 2024. № 1. С. 88-97. DOI: https://doi.org/10.31891/mdes/2024-11-12
5. Руденко М.В. Цифрова трансформація пасажирського залізничного транспорту: оцінка ефективності встановлення цифрових екранів та впровадження інтерактивних інформаційних систем в поїздах. Економічний вісник Дніпровського державного технічного університету. Науковий журнал. Кам'янське : Дніпровський державний технічний університет, 2024. № 1 (8). С. 82-94.

Праці у виданнях наукових періодичних виданнях інших держав:

6. Руденко М.В. «Якість» як багатоаспектна категорія. Economics and management: theory and practice : Collection of scientific articles. Newberg, Deutschland, 2014. Vol. 1. 448 pp. P. 360-365.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

7. Руденко М.В. Якість послуг пасажирського залізничного транспорту, як пріоритетний напрямок транспортної політики України. Проблеми економіки транспорту : Тези доповідей XII Міжнародної наукової конференції «Проблеми економіки транспорту». – Дніпро : ДНУЗТ, 2014. 250 с. С. 110-111.

8. Руденко М.В. Методичні підходи до оцінки якості обслуговування пасажирів залізничного транспорту. Проблеми економіки транспорту : Тези доповідей XIII Міжнародної наукової конференції «Проблеми економіки транспорту». Дніпро : ДНУЗТ, 2015. 212 с. С. 65-66.

9. Руденко М.В. Нормативно-документаційне забезпечення системи управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту. Проблеми економіки транспорту : Тези доповідей XIV Міжнародної наукової конференції «Проблеми економіки транспорту». Дніпро : ДНУЗТ, 2016. 182 с. С. 94-95.

10. Руденко М.В. Стан і перспективи розвитку ринку пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту. Проблеми економіки транспорту : Тези доповідей XV Міжнародної наукової конференції. Дніпро : ДНУЗТ, 2017. – 182 с. С. 183-185.

11. Руденко М.В., Добрик Л.О. Оптимізація процесів управління якістю пасажирських перевезень на залізничному транспорті. Наука і сталий розвиток транспорту 2023. Збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-технічної конференції студентів і молодих учених. Дніпро, УДУНТ, 2023. с. 173. С. 33-34.

Наукові праці, які додатково відображають наукові результати дисертації:

12. Rudenko, M. V. Development of Passenger Traffic Service Quality Management System of Railway Enterprises. Наука та прогрес транспорту. Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна. Дніпро, 2016. № 6 (66). С. 48-60. DOI: 10.15802/stp2016/90461.

Апробація результатів дисертації. Основні положення і отримані результати досліджень пройшли апробацію на 4 міжнародних науково-практичних конференціях: «Проблеми економіки транспорту» (м. Дніпро, 2014-2017 р.).

4. Дані про відсутність текстових запозичень та порушень академічної доброчесності

Під час виконання дисертації аспірант Руденко М. В. дотримувалася принципів академічної доброчесності, що підтверджено сервісом перевірки робіт на виявлення схожості текстів Unicheck. За результатами перевірки та аналізу матеріалів дисертації не було виявлено ознак академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації, фальсифікації.

ВИСНОВОК:

Ознайомившись з дисертаційною роботою Руденко Марини Вадимівни на тему: «Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту» зі спеціальності 051 «Економіка» та науковими публікаціями, у яких висвітлено основі наукові результати, а також враховуючи результати апробації дисертаційної роботи, вважаємо, що:

1. Дисертаційна робота «Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту» за актуальністю, ступенем новизни, обґрунтованістю та практичною придатністю здобутих результатів є закінченим фундаментальним дослідженням, яке відповідає ОНП «Економіка».

2. Дисертаційна робота «Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту» відповідає вимогам 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 січня 2022 р. № 44, і рекомендується до разового захисту у спеціалізованій вченій раді.

Голова засідання, завідувач кафедри «Фінанси, облік та психологія», д.е.н., професор — Володимир БОБИЛЬ

Науковий керівник, доцент кафедри «Фінанси, облік та психологія», к.е.н., доцент — Лілія ДОБРИК

Секретар, доцент кафедри «Фінанси, облік та психологія» к.е.н., доцент — Олена ПІКУЛІНА