Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0411U003905

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 20-06-2011

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Стогул Оксана Іллівна
2. Stogul Oksana Illinichna

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: кандидат наук

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 08.00.04

Назва наукової спеціальності: Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)

Галузь / галузі знань: Не застосовується

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 17-06-2011

Спеціальність за освітою: 7.050106

Місце роботи здобувача: Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Код за ЄДРПОУ: 02071168

Місцезнаходження: вул. Ярослава Мудрого, 25, м. Харків, 61002

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): Д 64.820.05

Повне найменування юридичної особи: Український державний університет залізничного транспорту

Код за ЄДРПОУ: 01116472

Місцезнаходження: майдан Фейєрбаха,7, м. Харків, Харківський р-н., Харківська обл., 61050, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

IV. Відомості про підприємство, установу, організацію, в якій було виконано дисертацію

Повне найменування юридичної особи: Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Код за ЄДРПОУ: 02071168

Місцезнаходження: вул. Ярослава Мудрого, 25, м. Харків, 61002

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик: 06.71.09

Тема дисертації:

1. Управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях

2. Quality management of service passengers at the bus stations

Реферат/анотація:

1. Об'єкт - процеси формування якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях. Мета - поглиблення існуючих теоретичних основ і розробка науково-методичних рекомендацій щодо управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях. Методи - загальнонаукові і специфічні; процесний підхід, методи узагальнення, спостереження, порівняння, абстрагування і формалізації; економіко-математичні; методи структурного моделювання IDEF0. Новизна. Результати - вдосконалені: модель об'єкту при управлінні якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях на основі процесного підходу; система забезпечення якості на АС, яка включає дві підсистеми: забезпечення якості процесів обслуговування пасажирів і якості функціонування системи управління в цілому; методичне забезпечення формування рекомендацій з преміювання (депреміювання) працівників АС за якість реалізації процесів; отримали подальший розвиток склад системи управління якістю обслуговування пасажирів у вигляді

цілеспрямованого контуру здійснення управлінських дій на процеси формування якості; методичний підхід до оцінки якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях, який ґрунтується на комплексному визначенні вихідних вимог і умов реалізації процесів надання послуг споживачам і що забезпечують їх функціонування, отриманих з боку підприємства і даних анкетного опитування споживачів; методичні положення оптимізації рівня якості обслуговування пасажирів, які базуються на визначенні із множини можливих значень, сформованих з позицій автостанцій і пасажирів. Впроваджено - на підприємствах пасажирського автомобільного транспорту. Галузь - автомобільний транспорт.

2. Object - processes of forming quality management of service passengers at the bus stations. Goal - to exist theoretical basis expansion and development of scientific & methodical guidelines for the management of passengers service quality at bus stations (BS). Methods - general scientific and specific; process approach, methods of generalization, supervision, comparison, abstracting and formalization; economic mathematical; methods of structural design of IDEF0. Novelty. Results - The object's model at the management of passengers service quality at BS have been improved using the process approach; the system of service quality providing at BS, which includes objectives, resource access, the set of processes on ensure of passengers service quality and operation (QMS), was upgraded in whole using the methodology of IDEF0 structural analysis; methodical support of recommendations formation on the bonuses (non-bonuses) for passengers service quality at bus stations; the system of passengers service quality management at BS was formed as a purposeful loop on the implementation of management actions for the processes of services provided to passengers and executive; the methodical approach on estimation of passengers service quality at BS is given. Given approach is based on the combination of approaches from the position of enterprises and consumers and determination of rates system according to the parameters of the processes realization; methodological regulations of service quality level at BS optimization are developed on the base of Pareto principle, which are based on determination from the great number of possible values, formed from positions of the auto stations and passengers. Introdiced - at the passenger automobile transport enterprises. Branch - automobile transport.

Державний реєстраційний номер ДіР:

Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки:

Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності:

Підсумки дослідження:

Публікації:

Наукова (науково-технічна) продукція:

Соціально-економічна спрямованість:

Охоронні документи на ОПІВ:

Впровадження результатів дисертації:

Зв'язок з науковими темами:

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Криворучко Оксана Миколаївна

2. Krivoruchko Oksana Nikolaevna

Кваліфікація: д.е.н., 08.00.03

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Дейнека Олександр Георгійович
2. Дейнека Олександр Георгійович

Кваліфікація: д.е.н., 08.00.03

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Наврозова Юлія Олександрівна
2. Наврозова Юлія Олександрівна

Кваліфікація: к.е.н., 08.00.04

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Рецензенти

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради	Дикань Володимир Леонідович
Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні	Дикань Володимир Леонідович
Відповідальний за підготовку облікових документів	
Реєстратор	
Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності	Юрченко Т.А.