Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0413U000877

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 27-03-2013

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Сафоненко Артем Михайлович
2. Safonenko Artem Mikhaylovich

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: 27-02-2013

Спеціальність за освітою: 8.050108

Місце роботи здобувача: Криворізький економічний інститут ДВНЗ "Криворізький національний університет"

Код за ЄДРПОУ: 37664469

Місцезнаходження: 50000, м. Кривий Ріг, вул. К. Маркса, 64

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): Д26.006.03

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

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

Повне найменування юридичної особи: Державний вищий навчальний заклад "Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана"

Код за ЄДРПОУ: 02070884

Місцезнаходження: 03680, м.Київ, пр.Перемоги, 54/1

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик: 06.81

Тема дисертації:

1. Формування сервісної політики підприємства у системі маркетингу

2. Service Policy Formation of the Enterprise in Marketing System

Реферат/анотація:

1. Дисертація присвячена дослідженню теоретичних положень та розробці науково методичних рекомендацій щодо формування сервісної політики авторизованих дилерів автовиробників у системі маркетингу в умовах сервісно-орієнтованої диверсифікації діяльності підприємств дилерської мережі автовиробника. Визначено тенденції розвитку національного та регіонального автомобільного ринку, досліджено його вплив на розвиток ринку автосервісних послуг, та зміну концепції діяльності підприємств дилерської мережі автовиробників. За результатами дослідження ставлення різних категорій споживачів до процесу сервісного обслуговування автомобіля, сприйняття ними рівня якості сервісу, який надають авторизовані автодилери, сформовані висновки щодо ролі автосервісу у процесі створення лояльного споживача до певної марки авто та автодилера, визначено фактори, які впливають на кількість клієнтів, що залишаються на обслуговуванні у автодилера після закінчення терміну гарантійного обслуговування. Запропоновано методи формування ефективної стратегії впливу на лояльність споживачів через створення

моделі планування стратегії забезпечення найвищого рівня лояльності споживачів до підприємств дилерської мережі автовиробників, та системи підтримки прийняття рішень і автоматизації процесу моделювання поведінки споживачів у залежності від зміни їх переваг та пріоритетів, з метою швидкого реагування на зміни ринкової кон'юнктури та впливу факторів макросередовища.

2. The dissertation is devoted to the research of the theoretical positions and the elaboration scientific methodical recommendations concerning the formation of the service policy of the enterprises of the automobile manufacturers dealing net in marketing system under conditions is the service focused diversification of the the dealering network. The development tendencies of the national and regional automobile market are defined, its influence on the development of the automobile services, market and the enterprises activity conception's change of the auto - producers dealing network is investigated. According to the results of research, of the attitude of the different categories of consumers to the process of servicing of cars to the influence of the "servicing" factor on their decision - making about the purchase of a certain type of the car, their acceptance of the service quality level which is given by the official autodealers, and their basic competitors, the conclusions concerning the role of car-care centre in the process of the loyal consumer creation to the certain type of the car and the autodealer, are forme, the factors, influencing the quantity of clients that remain at service of the autodealer after the warranty service term is finished, are defined. The methodological approaches to the effective strategy influence formating on the loyalty of consumers via the model of the strategy's planning the loyalty of consumers via the model creation of the highest level maintenance strategy's planning of the consumers loyalty to enterprises of the auto - producers dealing network are offered and the support systems of the decision - making and the automatization of the consumers behaviour modelling process on dependence upon the change of their advantages and priorities, with the purpose of the quick reaction on the changes of the market current and the macro - environment factors influence are offered too.

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. Куденко Наталія Володимирівна
2. Kudenko Nataliya Volodymyryvna

Кваліфікація: д.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

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Орлов Петро Аркадійович
2. Орлов Петро Аркадійович

Кваліфікація: д.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

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Луцій Олександр Павлович
2. Луцій Олександр Павлович

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 Павленко Анатолій Федорович

Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні Павленко Анатолій Федорович

Відповідальний за підготовку облікових документів

Реєстратор

Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності



Юрченко Т.А.