Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0516U000668

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 21-07-2016

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Сагайдак Михайло Петрович
2. Sahaidak Mykhailo Petrovich

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: доктор наук

Аспірантура/Докторантура: ні

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: 29-06-2016

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. Внутрішній маркетинг підприємств сфери послуг

2. Internal Marketing of Services Sphere Enterprises

Реферат/анотація:

1. Дисертацію присвячено вирішенню актуальної наукової проблеми формування системи внутрішнього маркетингу підприємств сфери послуг. За результатами дослідження виявлено закономірності еволюції теорії внутрішнього маркетингу та узагальнено погляди вчених щодо сутності даної дефініції, обґрунтовано концепцію внутрішнього маркетингу підприємств сфери послуг. Досліджено особливості формування системи внутрішнього маркетингу підприємств сфери послуг. Удосконалено методику визначення основних ознак послуги та запропоновано класифікацію послуг за ознакою рівня інтелектуалізації бізнес-процесів, яка передбачає їх структуризацію за трьома групами: інтелектуальні, функціональні, змішані. Запропоновано комплекс внутрішнього маркетингу підприємств сфери послуг "8P", який, окрім елементів класичного комплексу маркетингу послуг, доповнений елементом пролонгована продуктивність послуги, а також обґрунтовано методичні положення її вимірювання. Обґрунтовано механізм побудови взаємовигідних партнерських відносин в ланцюжку учасників створення споживчої цінності "власник - топ-менеджмент -

персонал - клієнт". Визначено ключові принципи класифікації контактного персоналу, сформовано набір ключових його компетенцій та розроблено систему критеріїв їх оцінювання. Розроблено графічну модель, яка дозволяє оцінити рівень ресурсних, процесних і стратегічних передумов досягнення результативності внутрішнього маркетингу підприємств сфери послуг, обґрунтовано аналітичний інструментарій оцінювання його потенціалу та запропоновано систему моніторингу управлінських рішень, що впливають на систему внутрішнього маркетингу з урахуванням ролі контактного персоналу.

2. The dissertation is devoted to the decision of the actual scientific problem of the internal marketing's system formation of the enterprises, dealing with the sphere of services. The evolution peculiarities of the internal marketing theory are revealed and the scientists' opinions, concerning the essence of presented definition are made more exact, according to the results of the investigation, and the internal marketing conception of the enterprises dealing with the sphere of services is grounded. The internal marketing formation's peculiarities of the services sphere enterprises are investigated. The determination methods of the service's main characteristics are improved and the classification of services, according to the level of the business processes' intellectualization, providing their structuring according to three groups: intellectual, functional, mixed, - is offered. The internal marketing complex of the enterprises, dealing with the sphere of services "8P", which is added by the element of the service's prolonged productivity, except the classical complex elements of the services marketing, is offered, and the methodic principles of its measurement are also grounded. The construction mechanism of mutual profitable partner relations in the participants creation's link of the consumption value: "owner - top-management - personnel - client" is grounded. The key principles of the contact personnel's classification are defined, the set of its key competences is formed and the criteria system of their estimation is elaborated. The graphic model which allows to estimate the level of the resource, process and strategic preconditions of the internal marketing effectiveness of enterprises, dealing with the sphere of services is worked out, the analytic instruments of its potential's estimation are grounded and the monitoring system of managerial decisions, influencing the system of the internal marketing, including the role of the contact personnel, is offered.

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. Решетнікова Ірина Леонідівна

2. Reshetnikova Iryna Leonidivna

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. Ілляшенко Сергій Миколайович
2. Ілляшенко Сергій Миколайович

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. Крикавський Євген Васильович
2. Крикавський Євген Васильович

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. Окландер Михайло Анатолійович

2. Окландер Михайло Анатолійович

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

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.