Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0406U004719

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 30-11-2006

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Василенко Тетяна Євгенівна
2. Vasylenko Tetjana Evgenivna

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: кандидат наук

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 08.07.04

Назва наукової спеціальності: Економіка транспорту і зв'язку

Галузь / галузі знань: Не застосовується

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 03-11-2006

Спеціальність за освітою: 7.100401

Місце роботи здобувача: Автомобільно-дорожній інститут Донецького державного технічного університету

Код за ЄДРПОУ: 05464951

Місцезнаходження: 84626, м.Горлівка, вул Кірова, 51

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): К 64.820.05

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: 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 послуг пасажирських підприємств автомобільного транспорту

2. Service quality management at the passenger transportation enterprises of the motor transport

Реферат/анотація:

1. Об'єкт дослідження - процеси формування якості послуг пасажирських автотранспортних підприємств (ПАТП). Мета дослідження - поглиблення існуючих і розроблення нових теоретичних основ і методичних рекомендацій до вдосконалення управління якістю послуг пасажирських автотранспортних підприємств. Методи дослідження - теоретичне узагальнення, порівняння і аналіз, системний і процесовий підхід, метод аналізу-синтезу, системно-структурний аналіз, анкетування, монографічний аналіз, кластерний аналіз, кореляційно - регресійний і математично - статистичний аналіз, моделювання. Теоретичні і практичні результати. Теоретичне значення одержаних результатів полягає у вирішенні важливих наукових завдань з удосконалення управління якістю послуг ПАТП у ринковому середовищі. Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що їх реалізація дозволить ПАТП: визначати узагальнений показник якості послуг і ступінь впливу на нього факторів; прогнозувати підвищення якості послуг із урахуванням конкретних особливостей підприємств; формулювати рішення щодо контролю і регулювання процесів і результатів

формування ЯТП. Новизна результатів. Поглибленні існуючі і розробленні нові теоретичних основи і методичні рекомендації щодо вдосконалення управління якістю послуг ПАТП, а саме: запропоновано підхід до регулювання процесів і результатів формування якості транспортних послуг; сформована система управління якістю послуг ПАТП; набуло подальшого розвитку формування об'єкта управління якістю послуг на ПАТП; удосконалено класифікацію факторів, що формують якість пасажирських транспортних послуг; розроблено методичні основи оцінювання рівня якості послуг ПАТП; удосконалено структуру і зміст процесу контролю якості на ПАТП. Ступінь упровадження. Запропоновані методичні розробки впроваджені на ЗАТ "Горлівське автотранспортне підприємство №11420" (акт впровадження № 2/12 від 24.02.2006р.), ВАТ "Горлівське автотранспортне підприємство №11432" (акт впровадження №1/5 від 5.01.2006 р.), ВАТ "Горлівське автотранспортне підприємство №11427" (довідка про впровадження №1/13-33 від 03.03.2006 р.), ДГКП "Донгорпастранс" м. Донецька (довідка про впровадження №17/14а-329 від 10.03.2006 р.). Крім того, результати дослідження використані в навчальному процесі ХНАДУ (довідка № 1069/48 від 11.05.2006 р.). Сфера використання. Транспортна галузь.

2. Object of research -formation processes of the service quality at the passenger transportation enterprises of the motor transport. The aim of the research - the improvement of the existed and development new theoretical basis and methodical recommendations for improving service quality management at the passenger transportation enterprises of the motor transport. Methods of the research - theoretical generalization, comparison and analyzing, systemic and process approach, "analysis-synthesis" method, systemic-structural analysis, questionnaire, cluster analysis, correlational and regression analysis, mathematical and statistic analysis, modeling. Theoretical and practical results. Theoretical significance resulted in solving the important scientific problems aimed at improving the service quality management at the passenger transportation enterprises of the motor transport within the market sphere. Application resulted in defining the generalization quality service index and factors' influence; forecasting the quality service improvement with definite peculiarities of the enterprise; adopting decisions on controlling and regulating processes and results guaranteeing transport quality service. Innovation. New theoretical basis and methodical recommendations for improving service quality at the passenger transportation enterprises of the motor transport were elaborated, namely: the approach to regulate quality process and results was suggested; the system of transport service quality management was defined; the object of the research was investigated enlarge; factors classification influencing passenger transportation quality was improved; methodical basis for service quality evaluation was suggested; the process of quality control was improved. Application. Horlivka motor transport enterprise № 11420 (application certificate № 2/12 24.02.2006), Horlivka motor transport enterprise № 11432 (application certificate № 1/5 05.01.2006), Horlivka motor transport enterprise № 11427 (application certificate 1/13-3303.03.2006), "Dongorpastrans" Donetsk (application certificate № 17/14a-329 10.03.2006). Research results were used during the educational process in Kharkiv National Highway Engineering University (certificate № 1069/48 11.05.2006)). Sphere. 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. Kryvoruchko Oksana Nykolayivna

Кваліфікація: к.е.н., 08.06.01

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. Українська Лариса Олегівна

2. Українська Лариса Олегівна

Кваліфікація: д.е.н., 08.01.01

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. Сословський Володимир Георгійович

2. Сословський Володимир Георгійович

Кваліфікація: к.е.н., 08.07.04

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.