Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0412U002434

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 17-05-2012

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Задорожнюк Наталія Олексіївна

2. Zadorozhnyuk Natalia Alekseevna

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: 27-04-2012

Спеціальність за освітою: 7.050108

Місце роботи здобувача: Одеський національний політехнічний університет

Код за ЄДРПОУ: 02071045

Місцезнаходження: пр. Шевченка, 1, м. Одеса-44, 65044 Україна

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): Д26.861.03

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: Одеський національний політехнічний університет

Код за ЄДРПОУ: 02071045

Місцезнаходження: пр. Шевченка, 1, м. Одеса-44, 65044 Україна

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. ФАКТОРИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

2. Factors and Prospects improve the quality of service at post offices

Реферат/анотація:

1. У дисертаційній роботі здійснено комплексне дослідження науково-прикладних засад підвищення якості обслуговування на підприємствах поштового зв'язку. Аналіз світових тенденцій показав, що поштовий зв'язок України розвивається згідно до принципів і задач ВПС та концептуальних засад стратегії розвитку поштового зв'язку України на 2005-2015 роки. Дістало подальшого розвитку обґрунтування показників якості обслуговування та факторів, які впливають на неї, що дозволить більш повно розглянути якість обслуговування з урахуванням вимог споживачів. Удосконалено методичні основи групування показників якості обслуговування та групування показників мотивації персоналу. Удосконалено модель організації маркетингової діяльності для підприємств поштового зв'язку шляхом впровадження мотиваційних факторів (груп показників мотивації персоналу), що впливають на ефективність роботи працівників підприємств. Удосконалено процес прийняття управлінських рішень щодо підвищення якості обслуговування споживачів на підприємствах поштового зв'язку, що дозволяє врахувати задоволеність споживачів якістю

обслуговування. Сформовано комплексну модель узагальненої оцінки якості обслуговування на підприємствах поштового зв'язку з урахуванням мотиваційних факторів. Розроблено науково-прикладні засади щодо узагальненої оцінки якості обслуговування на підприємствах поштового зв'язку з урахуванням мотиваційних факторів. Запропоновано рекомендації щодо підвищення оцінки якості обслуговування та перспективи їх застосування на підприємствах поштового зв'язку.

2. In this dissertation a complex research of scientific-applied principles of improvement of quality of service at the enterprises of post-offices is carried out. The analysis of global trends showed that postal communications of Ukraine develops according to the principles and objectives of the Air Force and conceptual foundations of the development strategy of the Ukrainian post offices for 2005-2015. The further development of indicators of the quality of service was made and the factors that affect it were studied, that will more fully consider the quality of service with regard to the requirements of consumers. Methodical bases of grouping indicators of a service quality and motivation of personnel grouping indicators were improved. There was also improved the model of organization of marketing activities for enterprises post suffices by the motivation factors (groups of motivation of personnel) that affect the efficiency of the employees of the enterprises. Formed motivation system performance and system quality of service. Methodical approaches to the calculation of complex and generalized assessments of quality of service and performance motivation of post offices. The complex model for the general evaluation of service quality on business postal services in view of the motivational factor. The recommendations for improving the quality of service and prospects for their use in post offices are made.

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. Князєва Ніна Олексіївна

2. Knyazeva Nina Alekseevna

Кваліфікація: д.т.н., 05.12.14

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. Загорулько Валентин Миронович

2. Загорулько Валентин Миронович

Кваліфікація: д.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

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Яцкевич Інна Володимирівна

2. Яцкевич Інна Володимирівна

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	Дудченко Микола Андрійович
Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні	Дудченко Микола Андрійович
Відповідальний за підготовку облікових документів	
Реєстратор	
Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності	Юрченко Т.А.