Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0824U002662

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 18-07-2024

Статус: Запланована

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Руденко Марина Вадимівна
2. Maryna Rudenko

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0003-1135-0295

Вид дисертації: доктор філософії

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 051

Назва наукової спеціальності: Економіка

Галузь / галузі знань: соціальні та поведінкові науки

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Економіка

Дата захисту: 19-07-2024

Спеціальність за освітою: 072 - Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок

Місце роботи здобувача: Український державний університет науки і технологій

Код за ЄДРПОУ: 44165850

Місцезнаходження: вул. Лазаряна, буд. 2, Дніпро, Дніпровський р-н., 49010, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Галузевий

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): ДФ 08.084.026

Повне найменування юридичної особи: Український державний університет науки і технологій

Код за ЄДРПОУ: 44165850

Місцезнаходження: вул. Лазаряна, буд. 2, Дніпро, Дніпровський р-н., 49010, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Галузевий

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

Повне найменування юридичної особи: Український державний університет науки і технологій

Код за ЄДРПОУ: 44165850

Місцезнаходження: вул. Лазаряна, буд. 2, Дніпро, Дніпровський р-н., 49010, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Галузевий

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації: Українська

Коди тематичних рубрик: 06.71.09

Тема дисертації:

1. Управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту
2. Passenger service quality management of railway transportation enterprise

Реферат:

1. Дисертаційна робота присвячена розробці теоретико-методичних положень та практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті. Проведений аналіз теоретичних підходів вітчизняних та зарубіжних науковців до визначення категорій «якість» та «послуга» надав можливість сформулювати авторське визначення категорії «якість послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом». Розглянуто національні і міжнародні стандарти які визначають поняття якості та норми її оцінки. Враховуючи значення стандартів якості для ефективного функціонування суспільства та бізнесу, доведено, що їх вдосконалення може мати велике практичне значення для розвитку та підвищення конкурентоспроможності різних галузей економіки, зокрема залізничного транспорту. Виявлено, що на сьогодні в Україні не має національного стандарту який би містив:

основні вимоги та рекомендації для єдиної системи оцінки якості послуг залізничного пасажирського транспорту; систему показників якості послуг; встановлював базові вимоги до якості обслуговування, безпеки пасажирів, ефективності перевезень. Запропоновано класифікацію показників якості послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом, яка дозволить здійснити комплексну оцінку якості обслуговування на різних етапах подорожі – до поїздки, під час поїздки та після поїздки, та врахувати потреби і очікування пасажирів для подальшого вдосконалення системи управління якістю послуг. Розроблено практичні рекомендації щодо формування та впровадження системи управління якістю послуг пасажирських перевезень, яка реалізує принципово нову схему взаємодії елементів при наданні послуги, в якій воєдино пов'язані ресурси (кадрові, матеріальні, фінансові, інформаційні, інноваційні), засоби, інструменти і процеси, в результаті здійснення яких виникає якісна транспортна послуга. Систему управління якістю послуг пасажирських перевезень орієнтовано на задоволення очікувань пасажирів від транспортного процесу з одночасним урахуванням економічних інтересів залізничного транспорту. Досліджено методичні основи управління якістю послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті, які дозволяють отримати всебічну оцінку якості послуг на всіх етапах їх надання – до поїздки, під час поїздки та після поїздки, виявити проблеми в даній галузі та розробити ефективні управлінські рішення щодо підвищення якості послуг для підвищення соціально-економічної ефективності діяльності залізничного транспорту. Досліджено сучасний стан і структуру ринку пасажирських перевезень, сучасні проблеми розвитку пасажирських перевезень. Наведено результати маркетингового дослідження з оцінки якості послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті методом анкетування, а також визначено ступень задоволеності пасажирів організацією залізничних перевезень. Розроблено шаблон анкети для заповнення пасажирами залізничного транспорту, яка не забере багато часу у пасажира і дасть повну інформацію про ступінь його задоволеності та передумови для вирішення наявних проблем з якісного обслуговування. Наведено результати апробації запропонованої методики на прикладі філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця». За результатами проведеного соціологічного дослідження з'ясовано, яка категорія пасажирів найбільше не задоволена якістю перевезень філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця» та в яких аспектах. Запропоновано проводити оцінку споживчих переваг на постійній основі з метою формування клієнтоорієнтованих залізничних послуг, що є одним із основних напрямків, який дозволяє оцінити вплив якості обслуговування на рентабельність, витратовіддачу, продуктивність праці, оборотність оборотних коштів, фондовіддачу, виявити підкритерії, які надають найбільший вплив і провести порівняльний аналіз ефективності прийнятих управлінських рішень щодо підвищення якості обслуговування на залізничному транспорті. Розроблено та запропоновано модифіковану методику оцінки якості послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом. Розглядаються особливості оцінки якості послуг на трьох ключових етапах: до поїздки, під час поїздки та після поїздки, зокрема з урахуванням специфіки залізничного транспорту. Визначено інтегральний показник, який відображає загальний рівень якості обслуговування пасажирів на всіх етапах. Обґрунтовано, що розроблена методика відкриває нові можливості для збору та аналізу даних щодо якості обслуговування пасажирів на залізничному транспорті, сприяючи подальшій оптимізації та покращенню пасажирських перевезень АТ «Укрзалізниця». Виявлено, на основі проведеного опитування пасажирів залізничного транспорту, що більшість респондентів підтримують ідею встановлення цифрових табло та впровадження інтерактивних інформаційних систем, оскільки відсутність електронних табло в поїздах суттєво ускладнює організацію подорожі.

2. The dissertation work is devoted to the development of theoretical and methodological provisions and practical recommendations for improving the efficiency of managing the quality of passenger transportation services on railway transport. The conducted analysis of the theoretical approaches of domestic and foreign scientists to the definition of the categories "quality" and "service" provided an opportunity to formulate the author's definition of the category "quality of passenger transportation services by rail." The national and international standards that define the concept of quality and norms of its evaluation are considered. Taking into account the importance of quality standards for the effective functioning of society and business, it has been proven that their improvement can be of great practical importance for the development and increase of competitiveness of various sectors of the

economy, in particular, railway transport. It was revealed that today Ukraine does not have a national standard that would include: basic requirements and recommendations for a unified system for assessing the quality of rail passenger transport services; service quality indicator system; established basic requirements for service quality, passenger safety, and transportation efficiency. A classification of indicators of the quality of passenger transportation services by railway transport is proposed, which will allow a comprehensive assessment of the quality of service at different stages of the trip - before the trip, during the trip and after the trip, and take into account the needs and expectations of passengers for further improvement of the service quality management system. Practical recommendations have been developed for the formation and implementation of a quality management system for passenger transportation services, which implements a fundamentally new scheme of interaction of elements in the provision of services, in which resources (personnel, material, financial, information, innovation), means, tools and processes are connected together. the implementation of which results in a quality transport service. The system of managing the quality of passenger transport services is focused on meeting the expectations of passengers from the transport process while simultaneously taking into account the economic interests of railway transport. Methodical bases of managing the quality of passenger transport services on railway transport have been studied, which allow to obtain a comprehensive assessment of the quality of services at all stages of their provision - before the trip, during the trip and after the trip, to identify problems in this field and to develop effective management solutions to improve the quality of services for increasing the socio-economic efficiency of railway transport. The current state and structure of the passenger transport market, modern problems of the development of passenger transport are studied. The results of a marketing research on the assessment of the quality of passenger transport services on railway transport by the questionnaire method are given, and the degree of satisfaction of passengers with the organization of railway transport is also determined. A questionnaire template has been developed for railway passengers to fill out, which will not take a lot of the passenger's time and will provide complete information about the degree of his satisfaction and the prerequisites for solving existing problems with quality service. The results of the approbation of the proposed methodology are presented on the example of the "Passenger Company" branch of JSC "Ukrzaliznytsia". According to the results of the conducted sociological research, it was found out which category of passengers is most dissatisfied with the quality of transportation of the "Passenger Company" branch of JSC "Ukrzaliznytsia" and in which aspects. It is proposed to carry out an assessment of consumer preferences on an ongoing basis with the aim of forming customer-oriented railway services, which is one of the main directions, which allows to assess the impact of service quality on profitability, cost-effectiveness, labor productivity, turnover of working capital, capital return, to identify sub-criteria that have the greatest impact and to conduct a comparative analysis of the effectiveness of the management decisions taken to improve the quality of service in railway transport. A modified methodology for assessing the quality of passenger transportation services by rail has been developed and proposed. Peculiarities of assessing the quality of services at three key stages are considered: before the trip, during the trip and after the trip, in particular taking into account the specifics of railway transport. An integral indicator has been defined that reflects the general level of passenger service quality at all stages.

Державний реєстраційний номер ДіР:

Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки: Фундаментальні наукові дослідження з найбільш важливих проблем розвитку науково-технічного, соціально-економічного, суспільно-політичного, людського потенціалу для забезпечення конкурентоспроможності України у світі та сталого розвитку суспільства і держави

Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності: Освоєння нових технологій високотехнологічного розвитку транспортної системи, ракетно-космічної галузі, авіа- і суднобудування, озброєння та військової техніки

Підсумки дослідження: Теоретичне узагальнення і вирішення важливої наукової проблеми

Публікації:

- Головкова Л.С., Руденко М.В. Сучасний стан і структура ринку пасажирських перевезень в Україні. Соціально-економічні проблеми і держава. 2019. Вип. 2 (21). С. 155-167.
- Руденко М.В. Комплексна оцінка якості наданих послуг пасажирам залізничного транспорту, як стратегічний інструмент для забезпечення економічного успіху залізничних підприємств. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. Хмельницький, 2024. № 1. С. 233-246.
- Руденко М.В., Добрик Л.О. Якість послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті та їх споживча оцінка. Економічні проблеми сталого розвитку національної економіки. «Економічний вісник НТУУ «Київський політехнічний інститут»». Київ, 2024. № 28. С. 233-246.
- Руденко М.В. Удосконалення процесу анкетування пасажирів залізничного транспорту за допомогою сервісів онлайн-опитування. MODELING THE DEVELOPMENT OF THE ECONOMIC SYSTEMS. Хмельницький, 2024. № 1. С. 88-97.
- Руденко М.В. «Якість» як багатоаспектна категорія. Economics and management: theory and practice : Collection of scientific articles. Newberg, Deutschland, 2014. Vol. 1. 448 pp. P. 360-365.
- Rudenko, M. V. Development of Passenger Traffic Service Quality Management System of Railway Enterprises. Наука та прогрес транспорту. Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна. Дніпро, 2016. № 6 (66). С. 48-60
- Руденко М.В. Цифрова трансформація пасажирського залізничного транспорту: оцінка ефективності встановлення цифрових екранів та впровадження інтерактивних інформаційних систем в поїздах. Економічний вісник Дніпровського державного технічного університету. 2024. № 1(8) 111-123.
- Руденко М.В. Якість послуг пасажирського залізничного транспорту, як пріоритетний напрямок транспортної політики України. Проблеми економіки транспорту : Тези доповідей XII Міжнародної наукової конференції «Проблеми економіки транспорту». – Дніпро : ДНУЗТ, 2014. 250 с. С. 110-111.
- Руденко М.В. Методичні підходи до оцінки якості обслуговування пасажирів залізничного транспорту. Проблеми економіки транспорту : Тези доповідей XIII Міжнародної наукової конференції «Проблеми економіки транспорту». Дніпро : ДНУЗТ, 2015. 212 с. С. 65-66.
- Руденко М.В. Нормативно-документаційне забезпечення системи управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту. Проблеми економіки транспорту : Тези доповідей XIV Міжнародної наукової конференції «Проблеми економіки транспорту». Дніпро : ДНУЗТ, 2016. 182 с. С. 94-95.
- Руденко М.В. Стан і перспективи розвитку ринку пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту. Проблеми економіки транспорту : Тези доповідей XV Міжнародної наукової конференції. Дніпро : ДНУЗТ, 2017. – 182 с. С. 183-185.
- Руденко М.В., Добрик Л.О. Оптимізація процесів управління якістю пасажирських перевезень на залізничному транспорті. Наука і сталий розвиток транспорту 2023. Збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-технічної конференції студентів і молодих учених. Дніпро, УДУНТ, 2023. Т 3. с. 173. С. 33-34.

Наукова (науково-технічна) продукція: методи, теорії, гіпотези

Соціально-економічна спрямованість: поліпшення якості транспортних послуг

Охоронні документи на ОПІВ:

Впровадження результатів дисертації: Впроваджено

Зв'язок з науковими темами:

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Добрик Лілія Олександрівна
2. Liliia Dobryk

Кваліфікація: к. е. н., доц., 08.00.04

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0002-3853-9285

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Український державний університет науки і технологій

Код за ЄДРПОУ: 44165850

Місцезнаходження: вул. Лазаряна, буд. 2, Дніпро, Дніпровський р-н., 49010, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Галузевий

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Овчиннікова Вікторія Олексіївна
2. Viktoriia Ovchynnikova

Кваліфікація: д. е. н., професор, 08.00.03

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0001-5911-2873

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Український державний університет залізничного транспорту

Код за ЄДРПОУ: 01116472

Місцезнаходження: майдан Фейєрбаха, буд. 7, Харків, Харківський р-н., 61050, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Університетський

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Яновська Вікторія Петрівна

2. Viktoriia Yanovska

Кваліфікація: д. е. н., професор, 08.00.04

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0002-0648-364

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Державний університет інфраструктури та технологій

Код за ЄДРПОУ: 41330257

Місцезнаходження: вул. Кирилівська, буд. 9, Київ, 04071, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Університетський

Рецензенти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Чаркіна Тетяна Юріївна
2. Tatyana Charkina

Кваліфікація: д. е. н., доц., 08.00.03

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0001-6202-0910

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Український державний університет науки і технологій

Код за ЄДРПОУ: 44165850

Місцезнаходження: вул. Лазаряна, буд. 2, Дніпро, Дніпровський р-н., 49010, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Галузевий

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Матусевич Олексій Олександрович
2. Oleksii Matusevych

Кваліфікація: к. е. н., доц., 08.00.04

Ідентифікатор ORCHID ID: 0000-0002-9486-1308

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Український державний університет науки і технологій

Код за ЄДРПОУ: 44165850

Місцезнаходження: вул. Лазаряна, буд. 2, Дніпро, Дніпровський р-н., 49010, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR:

Сектор науки: Галузевий

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради	Бобиль Володимир Володимирович
Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні	Бобиль Володимир Володимирович
Відповідальний за підготовку облікових документів	Бобиль Володимир Володимирович
Реєстратор	УкрІНТЕІ
Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності	Юрченко Тетяна Анатоліївна