

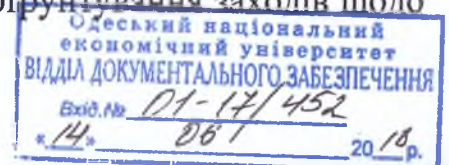
*До спеціалізованої вченої ради Д 41.055.03
Одеського національного
економічного університету
Міністерства освіти і науки України*

ВІДГУК
офіційного опонента
на дисертаційну роботу Бедрадіної Ганни Костянтинівни

**«Теоретико-методичне обґрунтування заходів щодо підвищення якості
послуг туристичних підприємств»,**
подану до захисту на здобуття наукового ступеня кандидата економічних
наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності) у спеціалізовану вчену раду Д 41.055.03
Одеського національного економічного університету

Актуальність теми дослідження. В умовах конкурентної боротьби між підприємствами сфери туризму якість туристичних послуг є найголовнішим показником, за яким оцінюється рівень діяльності туристичного підприємства, його популярність та спроможність задовольнити найвибагливіші вимоги клієнтів. З метою досягнення конкурентних переваг туристичні послуги повинні відповідати світовим характеристикам якості, забезпечувати захист прав, інтересів і безпеку споживачів. Правовою основою служать державні та міждержавні стандарти, законодавчі акти, які визначають права споживачів на отримання якісної послуги, гарантії та відповідальність постачальників цих послуг. Дослідження проблем підвищення якості послуг туристичних підприємств, особливостей формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії з установами взаємозв'язків між її основними елементами, зокрема відповідальності керівництва, політики підприємства у сфері якості, документування, ресурсами та технологічними процесами надзвичайно важливо.

Водночас, на рівні підприємства залишаються невирішеними проблеми, що пов'язані з проблемою теоретико-методичного обґрунтування заходів щодо



підвищення якості послуг туристичних підприємств. Відсутній комплексний підхід до оцінювання рівня якості послуг туристичних підприємств. Вимоги національних і міжнародних стандартів недостатньо інтегровані в практику оцінювання якості туристичних послуг.

Викладене вище дає підстави вважати тему обраного дисертаційного дослідження такою, яка відповідає сучасності і спрямована на розробку теоретико-методичних засад та прикладних положень формування та реалізації заходів щодо підвищення якості послуг туристичних підприємств.

Дисертаційне дослідження є складовою науково-дослідної роботи кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу Одеського національного економічного університету. Розробки, представлені в дисертації, є складовою держбюджетних і госпрозрахункових наукових робіт, які виконувалися за безпосередньої участі автора. Основними з них є: «Економічні засади функціонування та розвитку спеціалізованих туристичних ринків Одеського регіону» (номер держреєстрації 0110U002460, 2010-2012 рр.) – особистий внесок автора полягає в розробленні методичного підходу до оцінювання привабливості емісійних туристичних ринків на основі маркетингового стратегічного аналізу; «Аналіз і оцінка туристично-рекреаційного потенціалу Одеської області та визначення шляхів його раціонального використання» (номер держреєстрації 0113U000653, 2013-2015 рр.) – особистий внесок автора полягає у визначенні кількісних параметрів ринкового потенціалу організованого туризму та ефективності його використання; «Оцінка якості екскурсійних послуг Одеського зоологічного парку та розробка рекомендацій з її удосконалення» (номер держреєстрації 0112U003342, 2012 р.), у межах якої здобувачем оцінено якість екскурсійних послуг та розроблено методику і техніку їх надання працівниками еколого-просвітницького відділу зоопарку.

Основні наукові положення, висновки і рекомендації, що сформульовані в дисертації, їх новизна, ступінь достовірності та обґрунтованості. Ознайомлення зі змістом дисертаційної роботи,

опублікованих її автором наукових праць та авторефератом, дозволяє визначити основні наукові положення, висновки і пропозиції, які сформульовані здобувачем самостійно, характеризуються науковою новизною і відображають особистий внесок в теоретико-методичне обґрунтування заходів щодо підвищення якості послуг туристичних підприємств. А також розробку відповідних рекомендацій щодо забезпечення даного процесу.

До таких положень відносимо:

1. Науково-методичний підхід до процесу підвищення якості послуг на туристичних підприємствах, який ґрунтується на концепції її трикомпонентного складу, а саме: якості туристичного продукту, якості обслуговування споживачів і якості функцій управління на туристичному підприємстві та визначення пріоритетних напрямів підвищення якості туристичних послуг за допомогою методу об'єднаної таксономії.

2. Методичний підхід щодо визначення якості туристичного продукту та обслуговування споживачів, який базується на методах класичної та модифікованої таксономії, що, на відміну від наявних, дозволяє з урахуванням особливостей функціонування туристичних підприємств поєднати кількісні та якісні показники, а також визначити пріоритети у формуванні заходів щодо підвищення якості послуг на підприємстві.

3. Підхід до аналізу якості функцій управління на туристичному підприємстві, який, на відміну від наявних, засновано на оцінюванні рівня виконання на підприємстві основних, базових функцій управління: планування, організації, мотивації, контролю. Обчислення загальної оцінки якості управління за всіма функціями дозволяє встановити рівень зрілості системи управління на підприємстві.

Основні наукові положення, висновки і рекомендації дисертаційного дослідження є достатньо обґрунтованими і достовірними, що в свою чергу підтверджується широтою охоплення та узагальнення зібраних і опрацьованих особисто автором первинних матеріалів які відображають теоретичні,

методологічні та прикладні аспекти підвищення якості послуг на туристичних підприємствах.

Теоретико-методологічною базою дослідження стали положення економічної теорії, макро- та мікро економіки, теорії управління, праці провідних вітчизняних і зарубіжних науковців з питань якості туристичних послуг підприємств сфери обслуговування.

З метою досягнення поставлених наукових завдань у роботі використовувалися такі методи дослідження: узагальнення та систематизації; системний і комплексний аналіз; розрахунково-аналітичні та порівняльні методи; економіко-математичні методи; процесний підхід; програмно-цільовий підхід; системного аналізу та синтезу; матричний метод; графічні й табличні методи. Основні положення дисертації пройшли апробацію на науково-практичних конференціях.

Вище викладене дає підстави стверджувати про обґрунтованість і достовірність наукових положень, висновків і рекомендацій, викладених у дисертаційній роботі Бедрадіної Г.К.

Значення результатів для науки і практики, можливі шляхи використання результатів дослідження. Наукові положення висновки та пропозиції були сформульовані автором, свідчить не лише про її наукову новизну, а й практичне значення. Висвітлені у дисертаційній роботі положення та рекомендації є підґрунтям для розв'язання теоретичних та практичних проблем формування механізму підвищення якості послуг на туристичних підприємствах.

До результатів, що мають практичне значення належать теоретико-методологічні положення, науково-практичні рекомендації та висновки які пройшли апробацію та прийняті до використання й впровадження: серед яких КУ «Одеський зоологічний парк загальнодержавного значення» (акт про впровадження № 203 від 05.09.2012 р.), ТОВ «Селезньов Тур» (акт про впровадження № 09/17 від 12.09.2017 р.), Асоціація «Туризм Одеси» (довідка № 34 від 02.10.2017 р.), ТОВ «ІМПЕРІЯ ТУР ВІП КЛУБ» (довідка № 10 від

17.10.2017 р.). Висновки та пропозиції дисертаційної роботи використовуються в діяльності управління туризму, рекреації та курортів Одеської обласної державної адміністрації (довідка № 01/01-15/2018 від 27.03.2018 р.).

Повнота викладених наукових положень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації, в опублікованих працях. Дисертаційна робота Бедрадіної Г. К. оформлена згідно з діючими вимогами, матеріал викладений чітко й аргументовано. Основні наукові положення, висновки і рекомендації сформульовані у дисертації знайшли практичне впровадження. Структура роботи логічна і повністю узгоджується з її назвою, метою та завданнями дослідження.

Найважливіші теоретичні і практичні здобутки автора викладені у 29 наукових працях, із них 2 – розділи у двох колективних монографіях, 6 статей – у наукових фахових виданнях України, 2 статті – у наукових виданнях, які включено до міжнародних наукометричних баз даних, 19 публікацій – за результатами участі в роботі всеукраїнських та міжнародних науково-практичних конференцій.

Дискусійні положення та недоліки дисертаційної роботи. Позитивно оцінюючи наукове та практичне значення отриманих здобувачем результатів, слід відмітити ряд дискусійних положень та недоліків роботи і висловити окремі зауваження:

1. У першому розділі дисертаційного дослідження, де розглядаються теоретико-методичні засади якості послуг туристичних підприємств, автором не приділено достатньої уваги розгляду інструментів державного регулювання туристичного бізнесу, а саме стандартизації, яка являє собою діяльність, що спрямована на встановлення обов'язкових або рекомендованих правил, вимог і принципів, що висуваються до підприємств сфери туризму та спрямовані на забезпечення належного рівня якості туристичної послуги.

2. В контексті розглянутих автором проблем, на наш погляд, недостатньо приділено уваги ресурсному компоненту системи управління якістю туристичних послуг, зокрема, людських (персонал), матеріальних

(інфраструктура, обладнання, сировина), фінансових. Оскільки найважливішим ресурсом будь-якого підприємства сфери туризму є персонал, доцільним було би запропонувати відповідну систему його найму, підготовки, навчання, атестації, розвитку та мотивації, визначити необхідний рівень компетентності працівників, чия діяльність безпосередньо впливає на якість обслуговування, чітко визначити їх повноваження та відповідальність та залучати до визначення індивідуальних і колективних цілей організації у сфері якості.

3. При розробці напрямів удосконалення якості туристичного продукту, автору варто було б більше зосередити увагу на розробці методики, що встановлює вимоги до виконання всіх пов'язаних із наданням послуги процесів, включаючи три основоположні процеси (маркетинг, проектування туристичного продукту і безпосередньо надання послуги), які функціонують в структурі системи управління якістю туристичних послуг.

4. Автором наголошено, що використання розробленого підходу щодо вдосконалення оцінювання рівня якості надання послуг на туристичних підприємствах, суттєво зменшить трудомісткість розрахунків і дозволить здійснити обґрунтований і цілеспрямований вибір комплексу заходів, але економічних розрахунків щодо витрат на впровадження запропонованих заходів не наведено (с. 137–141 дисертації).

Разом з тим, вказані недоліки та дискусійні положення не носять принципового характеру і не применшують загальної позитивної оцінки виконаного дослідження, його теоретичної та практичної значимості.

Загальний висновок

В цілому, дисертаційна робота є завершеним дослідженням, виконаним на достатньому науковому рівні, отримані результати відрізняються новизною і мають значну теоретичну і практичну цінність.

Аналіз змісту дисертації, автореферату та основних опублікованих робіт Бедрадіної Ганни Костянтинівни дозволяє зробити висновок про те, що визначені здобувачем проблеми і завдання дослідження осмислені, ретельно опрацьовані і вирішені на достатньому теоретико-методичному рівні.

Сукупність одержаних результатів забезпечує вирішення важливого науково-практичного завдання щодо теоретико-методичного обґрунтування заходів з підвищення якості послуг туристичних підприємства відповідає спеціальності 08.00.04 – економіка та управління підприємствами(за видами економічної діяльності).

Таким чином, викладене дозволяє стверджувати, що дисертація на тему: «Теоретико-методичне обґрунтування заходів щодо підвищення якості послуг туристичних підприємств» за якістю дослідження, рівнем наукової новизни, одержаних результатів та їх практичною цінністю відповідає вимогам пунктів 9,11,12,13, 14 «Порядку присудження наукових ступенів і присвоєння вченого звання старшого наукового співробітника», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. №567, а її автор, Бедрадіна Г.К., заслуговує присудження наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності).

Офіційний опонент

кандидат економічних наук, доцент,

Тернопільський національний економічний університет,

доцент кафедри міжнародного туризму

і готельного бізнесу



[Handwritten signature]
Охота В.І.

Охота В. І.

[Handwritten signature]
Таранова І.В.