

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

ВІДГУК

офіційного опонента доктора економічних наук, професора кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності та туризму Харківського державного університету харчування та торгівлі Яцуна Леоніда Миколайовича на дисертаційну роботу Бедрадіної Ганни Костянтинівни «Теоретико-методичне обґрунтування заходів щодо підвищення якості послуг туристичних підприємств», представлену на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності).

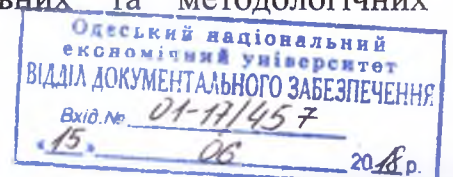
Актуальність теми дослідження

В останні роки у контексті поглиблення економічних перетворень в Україні зростає дослідницький інтерес до проблем, пов'язаних із необхідністю підвищення конкурентоспроможності і якості послуг туристичних підприємств, активізуються розробки теоретичних, концептуальних та методологічних положень щодо наукової оцінки процесів надання послуг туристичними підприємствами.

Важливим відповідальним завданням для туристичних підприємств є створення репутації надання послуг високої якості. Це означає, що у процесі управління керівництво туристичних підприємств не повинне нехтувати оцінкою такого важливого показника їхньої діяльності, як якість послуг.

Таким чином, у діяльності туристичного підприємства надзвичайно важливе значення набуває оцінка якості його туристичних послуг, або іншими словами, всього комплексу дій, спрямованих на задоволення потреб споживача.

Діяльність керівників туристичних підприємств має бути спрямована на постійний пошук нових методів забезпечення та підвищення якості туристичних послуг, зростання уваги щодо дослідження, стратегічного планування та прогнозування, аналізу впливу людського та різноманітних соціально-культурних чинників щодо проблеми якості. Відповідно актуалізується потреба глибокого дослідження та розробки теоретичних, концептуальних та методологічних



положень оцінки якості послуг туристичних підприємств. З огляду на це, дисертаційне дослідження Бедрадіної Г. К. уявляється нам актуальним і важливим.

Зв'язок теми дисертації з науковими програмами, планами, темами.

Дисертаційну роботу Бедрадіної Г.К. виконано відповідно до плану наукових досліджень Одеського національного економічного університету. Розробки, представлені в дисертації, є складовою держбюджетних і госпрозрахункових наукових робіт, які виконувались за безпосередньої участі автора. Основними з них є: «Економічні засади функціонування та розвитку спеціалізованих туристичних ринків Одеського регіону» (номер держреєстрації 0110И002460, 2010-2012 рр.) – особистий внесок автора полягає у розробленні методичного підходу до оцінки привабливості емісійних туристичних ринків на основі маркетингового стратегічного аналізу; «Аналіз і оцінка туристично-рекреаційного потенціалу Одеської області та визначення шляхів його раціонального використання». (номер держреєстарції 0113И000653, 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 0112И003342, 2012), в рамках якої здобувачем здійснено оцінку якості екскурсійних послуг та розроблено методику та техніку їх надання працівниками еколого-просвітницького відділу зоопарку.

Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій

Зміст дисертації Бедрадіної Г.К. свідчить про достатнє знання її автором досліджуваної проблеми, уміння формулювати окремі логічні висновки і пропозиції. Одержані здобувачем нові наукові результати відзначаються певною логічною послідовністю та належним рівнем обґрунтованості завдяки використаного комплексу наукових методів: логічного аналізу, систематизації та порівняння, групування та узагальнення даних, математико-статистичних,

експертних оцінок, маркетингових досліджень та інших. Кваліфіковане їх використання дозволило дисертанту зробити особистий внесок у розвиток теоретичних засад дослідження якості послуг туристичних підприємств та науково-методичного забезпечення її оцінювання.

У ході написання дисертаційної роботи здобувачем були вивчені фундаментальні праці та наукові публікації вітчизняних та зарубіжних авторів, присвячені питанням теорії та практики управління якістю послуг туристичних підприємств.

Інформаційну базу дисертаційної роботи склали наукові праці та прикладні розробки вітчизняних та зарубіжних учених і практиків з досліджуємої тематики, законодавчі та нормативні акти України, статистичні матеріали Державної служби статистики України, а також результати маркетингових та експертних досліджень, що були одержані автором у процесі дослідження якості послуг на прикладі групи туристичних операторів і агентів.

Отже, висновки та рекомендації дисертаційного дослідження достатньою мірою обґрунтовані та становлять інтерес як для економічної науки, так і для діяльності туристичних підприємств.

Наукова новизна одержаних результатів

Наукова новизна отриманих результатів дослідження полягає в розвитку теоретичних та методичних положень оцінки та підвищення якості послуг туристичних підприємств і розробці на цій основі можливих заходів щодо підвищення їх рівня. До конкретних наукових результатів, що характеризують новизну проведеного дослідження, відносяться такі:

- розроблено 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. Це дозволяє більш точно і достовірно оцінювати якість послуг туристичних підприємств у цілому;

- запропоновано 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;

- удосконалено 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;

набуло подальшого розвитку:

- термінологічний апарат у сфері управління якістю послуг підприємств туризму щодо сутності понять: «туристичний продукт», «оцінювання якості туристичних послуг», «показник оцінювання якості», «критерій оцінювання якості», який, на відміну від наявних підходів, ураховує специфіку взаємовідносин між виробниками та споживачами послуг;

- класифікація методів оцінювання якості туристичних послуг, яка, на відміну від наявних розрізнених пропозицій, спирається на такі суттєві ознаки: спосіб і джерела отримання інформації, об'єкт оцінювання, ступінь новизни методу, що значно розширює можливості туристичних підприємств у виборі та застосуванні методів оцінювання якості послуг;

- застосування методики бенчмаркінгу задля вирішення завдання оцінити рівень якості послуг туристичних підприємств на основі зіставлення їх показників із показниками лідерів туристичного ринку, використовуючи при цьому результати попереднього таксономічного аналізу;

- управління та моделювання бізнес-процесів на туристичних підприємствах на засадах упровадження спеціалізованого програмного продукту, що дає змогу максимально автоматизувати всі внутрішні офісні процеси на туристичному підприємстві, використовуючи новітні досягнення у сфері інформаційних технологій та якості менеджменту.

Повнота викладу основних результатів дисертаційної роботи в наукових фахових виданнях

Основні результати дослідження Бедрадіної Г. К. викладено 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 включені до міжнародних наукометричних баз даних, 19 публікацій – за результатами участі в роботі всеукраїнських та міжнародних науково-практичних конференцій. Загальний обсяг публікацій складає 7,64 друк. арк., з яких 6,52 друк. арк. належать особисто автору.

Наукові положення дисертаційної роботи висвітлено в обсязі, достатньому для повного і глибокого ознайомлення з ними. Опубліковані наукові праці й автореферат відображають основний зміст дисертаційної роботи.

Достовірність та практичне застосування отриманих результатів.

Розроблені Бедрадіною Г.К. практичні положення дисертаційної роботи доведено до рівня методичних розробок і практичних рекомендацій, які можна використовувати на практиці з метою оцінки якості послуг туристичних підприємств і планування на цій основі відповідних заходів.

Авторські розробки впроваджено у практичну діяльність низки підприємств та установ, а саме: КУ «Одеський зоологічний парк загальнодержавного значення» (Акт про впровадження №203 від 5.09.2012р.) ТОВ «Селезньов Тур» (Акт про впровадження № 09/17 від 12.09.2017р.), Асоціація «Туризм Одеси» (Довідка № 34 від 02.10.2017р.), ТОВ «ІМПЕРІЯ ТУР ВІП КЛУБ» (Довідка № 10 від 17.10.2017р.).

Висновки та пропозиції дисертаційної роботи використовують в діяльності управління туризму, рекреації та курортів Одеської обласної державної адміністрації (Довідка № 01/01-15/218 від 27.03.2018 р.).

Матеріали дослідження використовуються також у навчальному процесі Одеського національного економічного університету при викладанні дисциплін: «Управління якістю туристичних послуг», «Організація транспортних подорожей та перевезень туристів», «Туроперейтинг» (Довідка № 01-17/289 від 20.03.2018 р.).

Відповідність автореферату змісту дисертації

Дисертація та її автореферат відповідають основним вимогам до захисту дисертацій у спеціалізованій вченій раді. Основні положення дисертаційної роботи достатньо повно висвітлено в авторефераті, зміст якого дозволяє зрозуміти основні ідеї проведеного дослідження.

Автореферат дисертації необхідним чином розкриває основні її положення та висновки, є ідентичним дисертації за структурою та змістом і не містить інформації, що є відсутньою у дисертаційній роботі.

Зауваження до змісту дисертаційної роботи

Загальне враження від роботи позитивне. Проте. Необхідно звернути увагу автора на низку положень дисертаційного дослідження, які є, на наш погляд, дискусійними:

1. У підрозділі 1.1 здобувачем узагальнено теоретичні основи сутності якості товарів та послуг як економічної категорії. Проте, немає авторського бачення і визначення даного поняття. Наявне в роботі дослідження якості доцільно було б дещо поглибити стосовно до сфери туристичних послуг.
2. У підрозділі 1.2 автором визначено місце оцінювання якості в загальній системі управління якістю, однак в тексті даного підрозділу та у деяких наступних частинах дисертації управління якістю розглядається разом із менеджментом якості. Незрозуміла позиція автора з цього питання: зазначені

поняття використовуються як синоніми, чи кожне має різне змістовне наповнення.

3. У підрозділі 2.2 дисертації (с. 89) автором пропонується алгоритм оцінювання якості туристичних продуктів, який дозволяє використати таксономічний аналіз для групування підприємств, що їх виробляють, та проведення їх ранжування з метою розподілу за рівнем якості. Дискусійним залишається питання можливості застосування даного методу для оцінки не груп підприємств, а кожного туристичного підприємства окремо.
4. У підрозділі 2.3 (с. 104) автором проведено аналіз якості функцій управління на туристичному підприємстві, який базується на експертній оцінці основних, базових функцій управління. При цьому приводяться лише кінцеві результати даного дослідження. На нашу думку, доцільним було б висвітлити процес прийняття рішень експертами та показати його у додатках до дисертаційного дослідження.
5. У дисертаційній роботі автор обрав для дослідження лише 10 туристичних підприємств Одеської області. З нашої точки зору, у перспективі слід розширити коло досліджуваних туристичних підприємств для отримання більш повної картини відносно рівня якості послуг вітчизняних туристичних підприємств.
6. Автором пропонується процесно-орієнтована модель формування системи управління якістю послуг туристичного підприємства (с. 151), але з тексту дисертації не зрозуміло, який механізм рекомендується щодо координації планування і реалізації програм, які базуються на принципах якісного сервісу та задоволеності споживачів.

В цілому, зазначені зауваження не впливають на загальну позитивну оцінку і не знижують науково-практичної цінності положень, висновків і рекомендацій дисертаційної роботи Бедрадіної Г. К.

Загальні висновки і оцінка дисертації щодо її відповідності чинним вимогам

Дисертаційна робота Бедрадіної Г.К. виконана на достатньо високому науковому рівні, містить нові теоретичні узагальнення та науково-методичні підходи до вирішення актуального наукового завдання розробки теоретичних і практичних рекомендацій щодо оцінювання та підвищення якості послуг туристичних підприємств.

Актуальність теми дослідження, науковий рівень і практичне значення дисертації відповідають вимогам, що ставляться до дисертацій на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук. Завдання дослідження охоплюють широке коло питань, що дозволило автору всебічно вивчити досліджувану проблему і в цілому досягти поставленої мети.

Аналіз змісту автореферату, друкованих праць за темою дисертації дозволяє зробити висновок, що в них достатньо повно відображено методику дослідження, наукові результати і отримані висновки. Автореферат дисертаційної роботи відповідає за своїм змістом та структурою тексту дисертації. Усі пункти наукової новизни дослідження, які заявлені в авторефераті, необхідним чином відображено у дисертаційній роботі. Обсяг друкованих праць та їх кількість відповідає вимогам щодо публікацій основного змісту дисертацій на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук. Основні положення дослідження пройшли апробацію – вони опубліковані на обговорені на науково-практичних конференціях різного рівня.

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 «Порядку присудження наукових ступенів», 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 –

доктор економічних наук, професор,

Харківський державний університет

професор, завідувач кафедри менеджменту

зовнішньоекономічної діяльності та туризму



Л.М. Яцун

