

ВІДГУК
офіційного опонента на дисертаційну роботу
Овчаренко Анастасії Геннадіївни
на тему: «Управління якістю логістичних бізнес-процесів
автотранспортних підприємств»,
подану на здобуття наукового ступеня
доктора філософії у галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
за спеціальністю 073 «Менеджмент»

Актуальність обраної теми дослідження

Сучасні умови ведення бізнесу в Україні відзначаються досить швидкими постійними змінами та жорсткою конкуренцією. В таких реаліях досягнення стратегічного розвитку суб'єктів господарювання усіх галузей, зокрема і транспортно-логістичних компаній, невід'ємно пов'язане із їх конкурентними перевагами та здатністю миттєво адаптуватись до нових умов. Зростання чисельності транспортно-логістичних підприємств (компаній, терміналів, транспортно-експедиційних фірм, операторів логістичних послуг тощо) зумовлює підвищення рівня конкуренції між ними, що призводить до необхідності пошуку оптимальних варіантів посилення власних конкурентних переваг. Серед їх сукупності особливе місце останнім часом займає саме якість надання логістичних послуг, що викликає потребу в управлінні якістю різних транспортно-логістичних бізнес-процесів задля своєчасного пристосування до нових обставин та змін у потребах і вимогах споживачів.

Завдання завоювання й утримання транспортно-логістичними компаніями стійкої конкурентної позиції на ринку вимагає формування адекватної системи управління якістю логістичних бізнес-процесів, їх оцінювання та вироблення науково обґрунтованої стратегії якості логістичного обслуговування автотранспортного підприємства.

Актуальність теми дослідження зумовлена її спрямованістю на вирішення науково-практичного завдання поглиблення існуючих теоретичних положень і

розробки методичних та практичних рекомендацій щодо управління якістю логістичних бізнес-процесів АТП.

Зв'язок теми дослідження з науковими програмами, планами, темами

Дисертаційна робота Овчаренко А.Г. відповідає науковим дослідженням кафедри менеджменту Харківського національного автомобільно-дорожнього університету, зокрема «Проблеми управління підприємствами на автомобільному транспорті» (номер державної реєстрації 0119U000639), де автором ідентифіковано логістичні бізнес-процеси АТП.

Ступінь обґрунтованості та достовірності наукових положень, висновків і рекомендацій

Аналіз наукових статей та матеріалів конференцій, в яких опубліковані результати дисертаційної роботи Овчаренко А.Г., дозволив зробити висновок про їх обґрунтованість та достовірність, що підтверджується такими фактами.

Отримані висновки і положення наукової новизни ґрунтуються на теоретичному базисі сучасних теорій менеджменту та логістичних концепцій.

Кількість та якість літературних джерел, використаних у дисертації і на які є посилання, достатня, за періодом часу до літератури включені як фундаментальні наукові праці вітчизняних і зарубіжних дослідників, так і новітні теоретичні пропозиції, які їм не суперечать, а розвивають й удосконалюють.

Наведені у дисертації результати аналітичних і статистичних досліджень підтверджують критичне опрацювання теоретичної літератури та статистичних даних підприємств транспорту.

Сукупність використаних методів є доречною щодо мети і завдань досліджень. Особливо слід виділити використання системного підходу; методу структурного моделювання IDEF0; методів кваліметрії; матричного методу, методу сценаріїв та методу аналізу ієрархій.

Достовірність наукових положень підтверджується їх публікацією у наукових статтях у фахових виданнях України, що представлені у міжнародних наукометричних базах, у матеріалах міжнародних науково-практичних конференціях.

У цілому отримані і викладені у дисертації результати базуються на розвинутих теоретичних положеннях, що враховані у розробленому методичному забезпечення та практичних рекомендаціях, у сукупності вони є логічно обґрунтованими, достовірними та являють науковий інтерес щодо формування та реалізації положень з управління якістю логістичними бізнес-процесами автотранспортних підприємств.

Новизна наукових положень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації

Детальний аналіз матеріалів дисертації, наукових публікацій дозволяє підтвердити досягнення поставленої мети та сформованих завдань, тобто автором отримано положення наукової новизни, що спрямовані на управління якістю логістичними бізнес-процесами автотранспортних підприємств. Основні положення наукової новизни мають такий сутнісний зміст.

1. Найсуттєвішим науковим результатом, одержаним в дисертації, є сукупність теоретичних положень управління якістю логістичними бізнес-процесами АТП, а саме: уточнені поняття "логістична діяльність", "логістичний бізнес-процес", "якість логістичного бізнес-процесу" та запропонована система управління, що передбачає реалізацію цілеспрямованих контурів управління якістю логістичними бізнес-процесами постачання, виробництва і збуту, що реалізуються в автотранспортному підприємстві. Запропонована система одночасно розглядається як інтегруюча основа для формування та реалізації сучасних систем логістичного менеджменту (загального управління якістю, соціальної відповідальності, управлінням безпекою праці, зеленої логістики). (стор. 30-35, 53-55, 60-77).

Дана система удосконалена на основі системно-кібернетичного підходу,

виділяючи у ієрархічній структурі два рівні з визначенням контурів управління виділеними логістичними бізнес-процесами та означенням їх взаємозв'язку, враховуючи специфіку функціонування АТП.

Реалізація запропонованої системи дозволить упорядкувати управлінську діяльність та забезпечити безперервність впровадження покращень та удосконалень процесів логістичної діяльності та їхніх результатів.

2. Обґрунтовано складові логістичних бізнес-процесів автотранспортних підприємств з використанням удосконаленого варіанту SCOR-моделі через узгодження принципу нерозривності матеріального й інформаційного потоків одночасно з функціональною інтеграцією. Ідентифіковано два рівні декомпозиції SCOR-моделі: перший (вищий рівень) та рівень конфігурації (категорії процесів). Перший рівень включає організацію матеріальних потоків підприємства на всіх стадіях – від забезпечення сировиною до розподілу готової продукції (закупівля сировини і матеріалів; доставляння їх до місця виробництва); безпосереднє виробництво продукції; розподіл; транспортування до місця реалізації; сервісне обслуговування споживачів.

Розроблена модель дозволяє обґрунтовано визначити розподіл наявних ресурсів для задоволення очікуваного попиту, дослідити змінювання стану логістичного процесу та забезпечити ефективність управління інформацією або відносинами, що формуються в означеній діяльності (стор. 40-47).

3. Уточнено склад та змістовне наповнення процесу логістичного обслуговування споживачів на підставі критичного аналізу існуючих схем процесів та методології структурного моделювання IDEF0 (стор. 113-117). Враховано, що логістичне обслуговування реалізується в усіх формах логістичної активності (складуванні, транспортуванні, інформуванні тощо).

У дисертації обґрунтовано, що процес логістичного обслуговування споживачів складають чотири основні підпроцеси (стор. 116): логістичного обслуговування замовлень споживачів; складського логістичного обслуговування споживачів; транспортно-логістичного обслуговування; логістичного обслуговування замовлень споживачів (супровід, коригування та

документування).

4. Розроблено науково-методичне забезпечення оцінювання якості логістичних бізнес-процесів АТП. До його складу включено методичні підходи до якості логістичних бізнес-процесів на основі SCOR-моделі (стор. 98-108); оцінювання якості логістичного обслуговування споживачів (стор. 121-134) та рекомендації з проведення споживчого оцінювання якості транспортно-логістичного обслуговування (стор.136-142).

Методичні положення щодо оцінювання якості логістичних бізнес-процесів сформовано з використанням елементів моделі SCOR, що передбачає оцінювання процесів за базовими напрямками: планування, виконання, забезпечення окремо за логістичними бізнес-процесами постачання, виробництва та збуту.

Методичний підхід до оцінювання якості логістичного обслуговування передбачає кваліметричне оцінювання на підставі інтервальних шкал вимірювання (стор. 123). У ньому передбачено оцінювання факторів якості логістичного обслуговування за трьома факторно-критеріальними моделями, зокрема результативністю, ефективністю і адаптивністю. Слушною та науково обґрунтованою є ідея застосування саме цих критеріїв, до кожного з яких виділено ознаки, що одночасно є кількісними показниками якості кожного фактора. Це набуває суттєвого значення при оцінці якості, оскільки дозволяє одночасно врахувати найбільш впливові чинники.

5. Дістали подальшого розвитку науково-методичні положення формування стратегій якості логістичного обслуговування споживачів з урахуванням апарату сценарного підходу. Розроблені сценарії характеризують динаміку формування та реалізації стратегій якості логістичного обслуговування, описують зміну параметрів стратегій у часі залежно від впливів на результативність, ефективність та адаптивність процесу логістичного обслуговування (стор. 148-167).

Уваги заслуговує запропоноване автором загальне бачення формування стратегій якості логістичного обслуговування (стор. 149), відповідно якому їх

пропонується розглядати як складову інтегрування логістичних стратегій та стратегій якості з урахуванням нормативних актів законодавчого та нормативно-правового регулювання.

Науковий інтерес представляють сценарії формування стратегій якості логістичного обслуговування (стор. 158-166). Запропонований автором сценарний підхід відрізняється індивідуальністю та застосуванням спеціально розробленого інструментарію.

З метою їх реалізації розроблено програмний пакет і приклад моделювання розробки стратегій мотивації якості логістичного обслуговування та методичне забезпечення формування рішень з управління якістю логістичних бізнес-процесів АТП.

Теоретична цінність і практична значущість результатів дослідження

Науково-практична цінність отриманих результатів дисертації полягає в обґрунтуванні положень управління якістю логістичних бізнес-процесів автотранспортних підприємств, їх несуперечливості новітнім теоріям менеджменту.

Всі положення наукової новизни можливо розподілити на дві групи. До першої відносяться ті, що мають науково-теоретичне значення, а саме: сформована сукупність теоретичних положень управління якістю логістичних бізнес-процесів АТП (стор. 60-67); теоретичні положення формування стратегій забезпечення якості логістичних бізнес-процесів АТП (стор. 148-154)

До другої групи положень наукової новизни доцільно віднести ті, що мають переважно практичне значення: моделі процесів логістичного обслуговування споживачів (стор. 200-211); розвинений методичний підхід до оцінки якості логістичного та транспортно-логістичного обслуговування споживачів (стор. 153-167); розвинуті методичне забезпечення до формування логістичних стратегій забезпечення якості бізнес-процесів АТП (стор. 171-188).

Практична цінність результатів дослідження полягає у запропонованому методичному забезпеченні, використання якого надає керівникам підприємств

можливість більш об'єктивно та ефективно здійснювати управління якістю логістичних бізнес-процесів підприємства, базуючись на застосуванні методичних та практичних рекомендацій з їх ідентифікації та оцінювання, а також вироблення стратегій якості логістичного обслуговування споживачів і встановлення/вибору альтернативних рішень з покращення якості логістичного обслуговування споживачів.

Як теоретичну, так і практичну значущість пропозицій дисертації, що мають елементи наукової новизни, підтверджує їх впровадження у діяльність автотранспортних підприємств та навчальний процес закладу вищої освіти.

ТОВ «Експрес» (довідка про практичне використання № 4/1245 від 21.10.2021) застосовує пропозиції щодо формування стратегій якості логістичного обслуговування споживачів АТП.

ТДВ «АТП-16363» (довідка про практичне використання № 1056 від 04.10.2021) використовують науково-методичні рекомендації щодо оцінки якості логістичного обслуговування споживачів.

У навчальному процесі Харківського національного автомобільно-дорожнього університету використовуються теоретичні та методичні положення з управління якістю логістичними бізнес-процесами пр викладанні дисциплін "Управління якістю", "Логістичний менеджмент", "Теорія та методологія управління на транспорті" за спеціальністю 073 «Менеджмент», (довідка № 1970/48 від 28 вересня 2021 р.).

Повнота викладення основних результатів в опублікованих працях

Всі наукові результати, положення наукової новизни опубліковані у достатній мірі, а саме – у кількості 7 наукових праць у наукових виданнях, включених на дату опублікування до переліку наукових фахових видань України, що індексуються в міжнародних наукометричних базах. До них відносяться:

1. Криворучко О.М., Овчаренко А.Г. Сучасне розуміння поняття «якість логістичної діяльності». *Економіка транспортного комплексу*. 2018. Вип. 31.

С. 150-163. DOI: 10.30977/ЕТК.2225-2304.2018.31.0.150

2. Овчаренко А.Г. Ідентифікація логістичних бізнес-процесів підприємства. *Економіка транспортного комплексу*. 2018. Вип. 32. С. 49-63. DOI:10.30977/ЕТК.2225-2304.2018.32.0.49

3. Овчаренко А.Г. Процес логістичного обслуговування споживачів. *Економіка транспортного комплексу*. 2019. Вип. 33. С. 106-118. DOI:10.30977/ЕТК.2225-2304.2019.33.0.106

4. Криворучко О.М., Овчаренко А.Г. Споживча оцінка якості логістичного обслуговування споживачів. *Економіка транспортного комплексу*. 2019. Вип. 34. С. 115-127. DOI: 10.30977/ЕТК.2225-2304.2019.34.0.115

5. Овчаренко А.Г. Оцінювання якості логістичного обслуговування споживачів. *Економіка транспортного комплексу*. 2020. Вип. 35. С. 160-176. DOI:10.30977/ЕТК.2225-2304.2020.35.0.160

6. Криворучко О.М., Овчаренко А.Г. Формування системи управління якістю логістичних бізнес-процесів АТП. *Економіка транспортного комплексу*. 2021. Вип. 37. С. 95-115. DOI: 10.30977/ЕТК.2225-2304.2021.37.95

7. Криворучко О.М., Овчаренко А.Г. Розробка стратегій якості логістичного обслуговування споживачів. *Економіка транспортного комплексу*: збірник наукових праць. Х.: ХНАДУ, 2021. Вип. 38. С.61-76. DOI: <https://doi.org/10.30977/ЕТК.2225-2304.2021.38.61>

Про достатню апробацію свідчить суттєва кількість тез науково-практичних конференцій. Загальний обсяг опублікованих праць за темою дисертації становить 4,35 ум.-друк. арк., особисто автору належить 3,83 ум.-друк. арк.

У процесі оприлюднення наукових результатів було дотримано вимоги пунктів 8 і 9 Порядку присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової спеціалізованої вченої ради закладу вищої освіти, наукової установи про присудження ступеня доктора філософії, затвердженого

Постановою КМУ №44 від 12.01.2022 р. Це підтверджує достатність публікацій.

Відповідність дисертації встановленим вимогам

Структура дисертації є традиційною, містить три розділи, анотації, список публікацій автора, вступ, висновки, додатки, до яких включено довідки про впровадження результатів. Обсяг основного тексту дисертації становить 7,8 авт. арк. Матеріал написано у науковому стилі, логічно, структура дисертації відповідає завданням. Оформлення дослідження повністю відповідає вимогам Наказу МОН України № 40 від 12.01.2017 «Про затвердження вимог до оформлення дисертації» зі змінами від 31.05.2019 р.

Дискусійні положення та зауваження щодо змісту дисертації

Визнаючи теоретичні та практичні пропозиції, наукову новизну, викладені у дисертації, та відзначаючи в цілому позитивне враження від проведеного дослідження, високий науковий рівень його виконання й вагоме практичне значення одержаних автором результатів, слід вказати деякі недоліки, зауваження та дискусійні положення, що є у роботі.

1. Опис етапів управління логістичними бізнес-процесами (с.46) бажано було б доповнити переліком керувальних стратегій, на вибір та впровадження яких звертає увагу автор.

2. У тексті дисертації не наведено результати, що підтверджують об'єктивність експертного оцінювання якості виконання окремих логістичних процесів (с.106-107).

3. Має місце неузгодженість в оцінці показника адаптивності як складової якості логістичного обслуговування споживачів: на стор 121 автор пропонує використовувати показник часу відклику на змін, але в факторно-критеріальній моделі розрахунок ведеться за ступенем прояву змін за елементами (стор.131).

4. Бажано було б уточнити перелік нормативних актів законодавчого та нормативно-правового регулювання, що враховуються при формуванні

стратегії якості логістичного обслуговування споживачів (стор.148-150).

5. На наш погляд, слід було б більш детально розкрити складові логістичних операцій, що були використані для аналізу логістичних бізнес-процесів, окремо за логістичними бізнес-процесами постачання та збуту.

6. У назвах рисунків 2.6 та 2.7 (стор.89) необхідно було уточнити, що наведені дані стосуються динаміка зайнятих працівників за видом економічної діяльності «Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність».

У цілому зауваження не впливають на загальну позитивну оцінку дисертаційної роботи, бо отримані результати є новими, обґрунтованими, достовірними і доведеними.

Академічна доброчесність

Аналіз дисертаційної роботи Овчаренко А.Г. довів, що в ній відсутні прояви академічного плагіату, фальсифікації та фабрикації, тобто порушень академічної доброчесності у дисертації не має, що підтверджено перевіркою програмними засобами в ХНАДУ.

Загальний висновок

Дисертаційна робота Овчаренко Анастасії Геннадіївни на тему «Управління якістю логістичними бізнес-процесами автотранспортних підприємств», подана на здобуття ступеня доктора філософії за галуззю знань «Управління та адміністрування», спеціальністю «Менеджмент», є завершеною науковою роботою, написаною на актуальну тему у відповідності з пріоритетними напрямками наукових досліджень, планами наукової роботи Харківського національного автомобільно-дорожнього університету.

Наукові положення, висновки свідчать про досягнення поставленої мети та завдань дослідження, є обґрунтованими і достовірними та свідчать про вирішення науково-практичного завдання розвитку теоретичних положень і методичного забезпечення з управління якістю логістичних бізнес-процесів автотранспортних підприємств. Пропозиції пройшли необхідну апробацію на

вітчизняних та міжнародних науково-практичних конференціях та у повній мірі відображені у публікаціях здобувача у необхідній кількості та достатньому обсязі. Розподіл авторського внеску у спільних наукових публікаціях свідчить про академічну доброчесність здобувача. Пропозиції дисертації впроваджені у роботу автотранспортних підприємств та закладу вищої освіти, опубліковані повно й у достатній кількості згідно з сучасними вимогами до публікацій наукових здобутків дисертацій на здобуття наукового ступеня доктора філософії. Вони у сукупності розвивають теорію менеджменту. Оформлення, структура й обсяг роботи відповідають встановленим вимогам.

Дисертація Овчаренко А.Г. на тему «Управління якістю логістичними бізнес-процесами автотранспортних підприємств» за своїм змістом відповідає вимогам до дисертацій на здобуття наукового ступеня доктора філософії, а саме вимогам пунктів 6, 7, 8 і 9 Порядку присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової спеціалізованої вченої ради закладу вищої освіти, наукової установи про присудження ступеня доктора філософії, затвердженого Постановою КМУ №44 від 12.01.2022 р.

Викладені аргументи дозволяють дійти висновку про те, що Овчаренко Анастасія Геннадіївна заслуговує на присудження наукового ступеня доктора філософії у галузі знань 07 – «Управління та адміністрування» за спеціальністю 073 – «Менеджмент».

Доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри «Економіка та
управління виробничим і комерційним
бізнесом» Українського державного
університету залізничного транспорту
Міністерства освіти і науки України



Володимир ДИКАНЬ



Особистий підпис
засвідчую 7.06 2023 р.
Завідуючий канцелярією
УкрДУЗТ

Володимир Дикань

