

РЕЦЕНЗІЯ

на дисертаційну роботу
ОВЧАРЕНКО АНАСТАСІЇ ГЕННАДІЇВНИ
на тему: «Управління якістю логістичних бізнес-процесів автотранспортних підприємств»,
представлену на здобуття ступеня доктора філософії
в галузі знань 07 – Управління та адміністрування
за спеціальністю 073 – Менеджмент

Актуальність теми дисертаційної роботи. Логістика бізнес-процесів стосується всього набору процесів, пов'язаних із переміщенням товарів від постачальника до підприємства або від підприємства до клієнта. Ключовою концепцією є управління цими процесами як єдиною системою, в основі якої лежать зусилля з управління вхідним і вихідним транспортуванням, управління складом, керування автопарком, обробкою замовлень, контроль запасів, прогнозування попиту та пропозиції, а також управління сторонніми постачальниками логістичних послуг. Логістика зосереджена на русі товарів, але її вплив поширюється набагато далі. Успішність логістичного бізнесу пов'язана з підвищенням ефективності; зниженням витрат; кращим контролем запасів; забезпеченням задоволеності клієнтів, постачальників, покращенням взаємодії з ними.

Сучасні умови, пов'язані з широкомасштабними війсьними діями в Україні, складнощами з перевезенням вантажів та пасажирів, вимагають трансформації та оптимізації логістичних бізнес-процесів, покращення якості транспортних послуг. Запорукою успішної організації логістики, одержання максимального прибутку при мінімальних часових і фінансових витратах є ефективне управління логістичними бізнес-процесами, і, в першу чергу, управління якістю як загальної характеристики логістичної діяльності, що стосується здатності задовольняти потреби суспільства.

Чисельні дослідження вчених і практиків висвітлюють значний вплив транспортного фактору на економічний розвиток, ефективність логістичного бізнесу тощо. Однак питання забезпечення якості логістичних бізнес-процесів

автотранспортних підприємств потребують окремої уваги. З огляду на вищезазначене, тема даної дисертації, яка присвячена теоретичному узагальненню та розробленню методико-практичних рекомендацій щодо управління якістю логістичних бізнес-процесів автотранспортних підприємств, є, безумовно, актуальною.

Обґрунтованість наукових положень, висновків і рекомендацій.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у теоретичному узагальненні та розробленні методико-практичних рекомендацій щодо управління якістю логістичних бізнес-процесів автотранспортних підприємств, а саме:

удосконалено:

теоретико-методичні положення встановлення складу процесу логістичного обслуговування споживачів (с. 113-117), що на противагу наявним: передбачають розмежування робіт виробничого та управлінського характеру, враховуючи те, що логістичне обслуговування реалізується в усіх формах логістичної активності та диференціюється на підпроцеси за місцями, де вони виконуються (складування, транспортування, інформування тощо); базуються на використанні принципів процесного підходу та структурного аналізу IDEF0, що дозволяє уникнути можливих «розривів» та невідповідностей, пришвидшити виконання логістичних процесів;

науково-методичне забезпечення оцінювання якості логістичних бізнес-процесів АТП, у складі якого методичний підхід до оцінювання якості логістичного обслуговування споживачів (с. 121-134) відрізняється застосуванням кваліметричного методу з використанням інтервальних шкал вимірювання, який, на противагу наявним, здійснюється за відповідними факторами: результативність, ефективність і адаптивність, за кожним з яких розроблено факторно-критеріальні моделі, в яких надається характеристика за відповідними критеріями, та науково-методичні рекомендації споживчого оцінювання транспортно-логістичного обслуговування (с.136-142), особливістю яких є врахування корисного ефекту споживання транспортно-логістичних послуг. Запропоноване науково-методичне забезпечення дозволяє ефективно проводити моніторинг процесів, контролювати ступінь досягнення цільових

орієнтирів та забезпечує своєчасність оперативного втручання;

набуло подальшого розвитку:

гібридний варіант моделі ідентифікації логістичних бізнес-процесів на підставі SCOR-моделі (с. 40-47) за ідеологією узгодження принципу нерозривності матеріального й інформаційного потоків одночасно з функціональною інтеграцією шляхом доповнення класифікації логістичних бізнес-процесів відносно створення цінності (для АТП – процеси постачання, виробництва, збуту) та подальшого опису процесів за системою характеристик. 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;

теоретичні системно-інтеграційні положення управління якістю логістичними бізнес-процесами АТП (с. 30-35, 53-55, 60-77), що ґрунтуються на системних та інтеграційних ідеях розроблення та впровадження логістичних рішень з урахуванням вимог до соціальної відповідальності, зеленої логістики, практичне втілення яких посідає центральне місце в удосконаленій моделі системи управління якістю логістичних бізнес-процесів, що передбачає цілеспрямовані контури управління якістю процесів постачання, виробництва і збуту в АТП, реалізація яких відбувається через доповнений мотиваційними функціями цикл PDMCA, що в подальшому забезпечує основу для формування необхідних управлінських рішень;

методичні положення розроблення стратегій якості логістичного обслуговування споживачів на основі використання апарату сценарного підходу (с. 148-167), які, на противагу наявним, характеризують динаміку формування та реалізації стратегії залежно від ефективності, результативності та адаптивності як основних характеристик якості логістичних бізнес-процесів та передбачають розроблення та вибір варіантів відповідних альтернативних рішень (стратегій логістичного аутсорсингу, концентрованого покращення, реінжинірингу процесу логістичного обслуговування, цілеспрямованого покращення якості, застосування технологій «кайдзен» та ін.).

Структура роботи є гармонійною, відображає основну спрямованість теоретичного аналізу й забезпечує поступовість наукового дослідження. Структурні елементи дисертації перебувають у логічному зв'язку між собою в рамках єдиного вектору розвитку наукової думки.

Висновки, рекомендації та пропозиції, сформовані в дисертаційній роботі, є в необхідній мірі обґрунтованими, виваженими та достовірними. Умовиводи дисертантки ґрунтуються на глибокому авторському осмисленні наукових вітчизняних та зарубіжних джерел, статистичної інформації та практичних даних, отриманих шляхом дослідження діяльності автотранспортних підприємств.

Достовірність одержаних наукових результатів підтверджується використанням сучасних методів дослідження, а саме системного та сценарного підходів; методу структурного моделювання IDEF0; матричного методу; методів кваліметрії, аналізу ієрархій, експертного опитування.

Наукові дослідження були виконані здобувачем Овчаренко А.Г. на кафедрі менеджменту Харківського національного автомобільно-дорожнього університету, а саме «Проблеми управління підприємствами на автомобільному транспорті» (номер державної реєстрації 0119U000639), де автором було ідентифіковано логістичні бізнес-процеси АТП.

Здобувач виконав комплексний розгляд предмету дослідження, забезпечив завершеність наукового аналізу, що у свою чергу дозволило забезпечити належне обґрунтування висновків дисертантки.

Отже, поставлене у дисертаційній роботі наукове завдання щодо теоретичного узагальнення та розроблення методико-практичних рекомендацій щодо управління якістю логістичних бізнес-процесів підприємства, виконано повністю, здобувач повною мірою оволодів методологією наукової діяльності.

Оцінка змісту дисертації, її завершеність та дотримання принципів академічної доброчесності. За своїм змістом дисертаційна робота здобувача Овчаренко А.Г. повністю відповідає Стандарту вищої освіти за спеціальністю 073 – Менеджмент та за напрямками досліджень відповідно до освітньої програми «Менеджмент».

Дисертаційна робота є завершеною науковою працею і свідчить про наявність особистого внеску здобувача у науковий напрямок «Менеджмент».

Розглянувши звіт подібності за результатами перевірки дисертаційної роботи на текстові співпадіння, можна зробити висновок, що дисертаційна робота Овчаренко Анастасії Геннадіївни є результатом самостійних досліджень здобувача і не містить елементів фальсифікації, компіляції, фабрикації, плагіату та запозичень. Використані ідеї, результати і тексти інших авторів мають належні посилання на відповідне джерело.

За результатами аналізу дисертаційної роботи та публікацій автора порушень принципів академічної доброчесності не виявлено.

Мова та стиль викладення результатів. Дисертаційна робота написана українською мовою.

Текст дисертаційної роботи характеризується логічною послідовністю, змістовністю, доступністю викладення матеріалу та цілісністю. Дисертаційна робота написана у науковому стилі мовлення із використанням сучасної загальноприйнятої термінології.

Дисертаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури та додатків. Загальний обсяг дисертаційної роботи становив 232 сторінках.

У вступі обґрунтовано актуальність теми дисертаційного дослідження, описано стан розробки даної тематики у вітчизняній та зарубіжній науці, наведено зв'язок роботи з науковими програмами, планами, сформовано мету та завдання дослідження, об'єкт, предмет та методи дослідження, а також наукову та практичну новизну отриманих результатів. Описано особистий внесок здобувача та представлено інформацію щодо апробації результатів дисертації та публікацій.

У першому розділі дисертації на підставі результатів проведеного теоретичного аналізу понятійного апарату логістичної діяльності та логістичних бізнес-процесів на підприємстві удосконалено поняття логістичного бізнес-процесу; на підставі SCOR-моделі ідентифіковано логістичні бізнес-процеси АТП у вигляді процесів планування (Planning),

виконання (Execution) та забезпечення (Enable). Поняття «якість логістичної діяльності» уточнено як сукупність властивостей і характеристик послідовних взаємопов'язаних логістичних бізнес-процесів, рівень виконання яких дозволяє задовольняти різні логістичні потреби, що мають характер мінливості в часі та охоплюють постачання, виробництво, транспортування та збут продукції, що є результатом взаємодії та співпраці учасників логістичного ланцюга (постачальників, перевізників, посередників).

Розроблено авторський підхід до формування та реалізації управління якістю логістичних бізнес-процесів АТП, яке є основою інтеграції сучасних систем логістичного менеджменту. Встановлено склад процесу логістичного обслуговування споживачів на підставі використання процесного підходу; сформовано модель системи управління якістю логістичними бізнес-процесів, що ґрунтується на системно-кібернетичному підході і є дворівневою ієрархічною структурою. Наведено висновки до розділу.

У другому розділі розроблено методичне забезпечення оцінювання якості логістичних бізнес-процесів АТП, що включає низку положень здійснення аналізу та оцінки процесів за базовими напрямками планування (Planning), виконання (Execution) та забезпечення (Enable); запропоновано методичний підхід до оцінки якості логістичного обслуговування споживачів шляхом застосування методу кваліметричного оцінювання з використанням інтервальних шкал вимірювання. Особливості транспортно-логістичного обслуговування враховано у споживчому підході до оцінювання якості з позицій споживачів, в основі якого лежить типологія елементів Кедотта-Терджена. Наведено висновки до розділу.

В третьому розділі запропоновано науково-методичні рекомендації щодо управління якістю логістичних бізнес-процесів АТП; запропонована матриця формування варіантів стратегій якості логістичного обслуговування на підставі оцінки результативності, ефективності та адаптивності. Методичні основи розроблення стратегій якості логістичного обслуговування споживачів на основі використання апарату сценарного підходу характеризують динаміку формування та реалізації стратегії залежно від ефективності, результативності

та адаптивності як основних характеристик якості логістичних бізнес-процесів, та передбачають розроблення та вибір варіантів відповідних альтернативних рішень (стратегій логістичного аутсорсингу, концентрованого покращення, реінжинірингу процесу логістичного обслуговування, планомірного покращення якості, застосування технологій «кайдзен» та ін.). Наведено висновки до розділу.

У додатках наведені таблиці розподілення відповідей щодо якості виконання функцій за критеріями «професіоналізм персоналу», «своєчасність виконання», «достатність ресурсів», «якість інформаційного обміну», «результативність процесу», а також документи, які підтверджують впровадження результатів дисертаційної роботи.

Дисертаційна робота оформлена відповідно до вимог наказу МОН України від 12 січня 2017 року № 40 «Про затвердження вимог до оформлення дисертації».

Оприлюднення результатів дисертаційної роботи. Основні теоретичні положення, висновки і практичні результати дослідження були обговорені та отримали схвалення на сьомих міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях: II Міжнародній науково-практичній конференції «Менеджмент XXI століття: глобалізаційні виклики» (м. Полтава, 19 квітня 2018 р.); XVII наук-практ. міжнар. конф. В УДУЗТ «Міжнародна транспортна інфраструктура, індустріальні центри та корпоративна логістика» (м.Харків 3-4 червня 2021 р.); Proceedings of the 2nd International scientific and practical conference. Perfect Publishing. (Vancouver, Canada 2021p); Всеукраїнських науково-практичних конференціях молодих учених, аспірантів та студентів «Сучасні напрямки розвитку економіки і менеджменту на підприємствах України» в ХНАДУ (Харків, 2018-2022 pp.).

Положення наукової новизни та висновки дисертації опубліковано у 18 наукових працях загальним обсягом 4,35 ум.-друк. арк. Серед них 7 статей у наукових фахових виданнях (особисто автору належить 3,83 ум.-друк. арк.), 1 стаття у зарубіжному виданні, 8 тез доповідей на конференціях (особисто автору належить 0,78 ум.-друк. арк.).

Усі публікації здобувача мають високий науковий рівень. У жодній з публікацій не порушено принципи академічної доброчесності. Особистий внесок здобувача до усіх наукових публікацій, опублікованих зі співавторами та зарахованих за темою дисертації, є досить вагомим.

Таким чином, наукові результати, що наведені в дисертаційній роботі, повною мірою висвітлені у наукових публікаціях здобувача.

Недоліки та зауваження до дисертаційної роботи. Не применшуючи теоретичну і практичну цінність одержаних дисертанткою результатів дослідження, а також глибину і комплексність проведеного аналізу, слід відмітити існування у роботі дискусійних моментів:

1. В роботі ретельно досліджено поняття "логістика", "логістична діяльність", "логістичні бізнес процеси" та "якість логістичного обслуговування" (с. 25-36). На наш погляд, доцільно було застосувати метод дворівневого тріадичного дешифрування для отримання більш повного і несутеречливого аналізу досліджуваного об'єкта.

2. Забагато уваги приділено історичному аспекту формування поняття якості (с. 48-51), краще було б відокремити етапи становлення якості й зобразити їх наочно у вигляді схеми або діаграми.

3. При застосуванні процесного підходу щодо формування процесу логістичного обслуговування недостатньо розроблено декомпозиційну діаграму першого рівня (с. 116). Можливо схема процесу логістичного обслуговування потребує деталізацій й розгорнення на другому рівні (формування декомпозиційної діаграми другого рівня, а за потреби й подальших рівнів).

4. При формуванні моделі системи управління логістичними бізнес-процесів застосовується поняття "управлінські функції циклу PDCA" (с. 72). Але в анотації роботи зазначено, що удосконалено цикл PDMCA для управління логістичними бізнес-процесами. Необхідно спочатку роботи обґрунтувати різницю понять PDCA й PDMCA, тому що не зрозуміло застосування аббревіатур.

5. Є зауваження щодо оформлення переліку літератури у стилі APA. В джерелі [29] два рази прописано URL.

Водночас наведені зауваження і побажання не применшують загальної позитивної оцінки дисертаційного дослідження. Проведена дисертанткою робота засвідчує її фахову зрілість, уміння ставити і професійно вирішувати актуальні дослідницькі завдання. Рецензована дисертація є самостійним завершеним комплексним і актуальним дослідженням.

Висновок про дисертаційну роботу. Вважаю, що дисертаційна робота здобувача ступеня доктора філософії Овчаренко Анастасії Геннадіївни на тему «Управління якістю логістичних бізнес-процесів автотранспортних підприємств» виконана на високому науковому рівні, не порушує принципів академічної доброчесності та є закінченим науковим дослідженням, сукупність теоретичних та практичних результатів якого розв'язує наукове завдання, що має істотне значення для розвитку менеджменту. Дисертаційна робота за актуальністю, практичною цінністю та науковою новизною повністю відповідає вимогам чинного законодавства України, що передбачені в п. 6 – 9 «Порядку присудження ступеня доктора філософії», затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 12 січня 2022 року № 44.

Здобувач Овчаренко Анастасія Геннадіївна заслуговує на присудження ступеня доктора філософії в галузі знань 07 – Управління та адміністрування за спеціальністю 073 – Менеджмент.

Рецензент:

Доцент кафедри менеджменту,
факультету управління та бізнесу,
Харківського національного
автомобільно-дорожнього університету,
кандидат економічних наук, доцент

Надія БОЧАРОВА

