

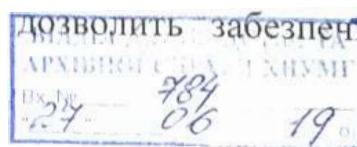
ВІДГУК
офіційного опонента
на дисертаційну роботу
Філатової Ірини Олександрівни
за темою «Інформаційно-аналітичне забезпечення клієнто-орієнтованого
управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної
галузі», подану до захисту на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук за спеціальністю 21.04.02 – економічна
безпека суб'єктів господарської діяльності

1. Актуальність теми дисертаційної роботи

Будівельна галузь є одним із індикаторів благополуччя суспільства та розвитку економіки. Тому забезпечення корпоративної безпеки діяльності підприємств будівельної галузі є актуальним та потребує вивчення як таке, що сприятиме розвитку національної економіки.

Світовий досвід доводить, що у сучасних умовах господарювання для забезпечення стійкого функціонування та безпеки діяльності корпоративних будівельних підприємств у стратегічній перспективі необхідним є перехід від продукто-орієнтованих до клієнто-орієнтованих моделей управління. Як підтверджують дослідження зарубіжних економістів, ефективна стратегія клієнто-орієнтованого управління може забезпечити значне зростання рентабельності, збільшення доходів та зростання стійкості бізнесу, що у загальному підсумку сприятиме забезпеченню високого рівня корпоративної безпеки.

Для забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі необхідним є застосування стейкхолдерно-орієнтованого підходу до стратегічного управління діяльністю, в рамках якого досить важливою складовою є клієнтоорієнтованість. Клієнти відіграють досить важливу роль в діяльності будь якого підприємства, так як саме на клієнтів орієнтоване виробництво продукції і саме клієнти забезпечують основний результат діяльності підприємства – прибуток. Тому діяльність всіх підприємств, і будівельні не є винятком, повинна бути спрямована на забезпечення інтересів клієнтів, що у стратегічній перспективі



ефективності діяльності підприємств, їх цінності для клієнтів і безпеки діяльності.

У роботі автор, спираючись на фундаментальні дослідження вітчизняних та зарубіжних науковців і використовуючи практичний досвід, обґрунтував теоретичні та методологічні засади оцінки клієнто-орієнтованого управління в системі забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі, що цілком відповідає потребам економічної теорії та практики і узгоджується з найбільш сучасними та прогресивними економічними концепціями.

Отже, тема дисертаційної роботи І.О. Філатової «Інформаційно-аналітичне забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі», мета і поставлені завдання дослідження є актуальними, своєчасними і важливими.

2. Зв'язок дослідження з державними чи галузевими науковими програмами, планами, темами, пріоритетними напрямками розвитку науки й техніки

Дисертаційна робота виконана відповідно до плану науково-дослідних робіт Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова. Результати досліджень розкрито у наукових темах:

1) «Інформаційно-аналітичне забезпечення функціонування системи управління фінансово-економічною безпекою суб'єктів господарювання України в сучасних умовах: теорія, методологія, практика» (номер державної реєстрації 0112U003092) – автором удосконалено методичний підхід до оцінки рівня економічної безпеки суб'єктів господарювання;

2) «Інформаційно-аналітичне забезпечення функціонування системи управління фінансово-економічною безпекою суб'єктів господарювання України в сучасних умовах: теорія, методологія, практика» (номер державної реєстрації 0116U005339) – систематизовано методи конкурентної розвідки за різними класифікаційними ознаками та підходи до створення системи конкурентної розвідки на підприємствах будівельної галузі.

3. Оцінка обґрунтованості наукових положень, висновків та рекомендацій, сформульованих у дисертації

Вивчення матеріалів дисертації Філатової І. О. дозволяє стверджувати, що здобувач поставив конкретну мету, а саме: розробка теоретико-методичних положень та обґрунтування практичних рекомендацій щодо формування інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

Поставлена мета зумовила вирішення завдань, в ході виконання яких була доведена наукова новизна, винесених на захист положень, і одержані суттєві наукові результати.

Здобувач, проаналізувавши основні положення економічних та фінансових концепцій щодо клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки будівельних підприємств визначив роль клієнто-орієнтованого управління у системі корпоративної безпеки будівельних підприємств, що дозволило обґрунтувати ключові складові моделі інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

Зміст трьох розділів дисертації дає підставу для висновку щодо узгодженості основних положень дослідження з його темою і достовірності отриманих результатів.

Загальний висновок про достовірність та обґрунтованість нових наукових результатів, положень і рекомендацій, що містить дисертація, підтверджується використанням загальнонаукових й спеціальних методів дослідження і передових теоретичних розробок зарубіжних та вітчизняних вчених. Виконана робота базується на обробці й аналізі великого масиву фактичного матеріалу, використанні значної кількості літературних джерел. Базові положення та принципи, що були запропоновані автором для вирішення завдань дослідження, підтвержені використанням економічної інформації стосовно розвитку будівельних підприємств та забезпечення їх безпеки за клієнтською складовою.

Обробка даних здійснювалася з використанням сучасних комп'ютерних технологій та програм.

Основні теоретичні та методологічні положення, що містяться в дисертаційній роботі, апробовано протягом 2014–2018 рр. на 8 міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях, що відбулися в Україні та за її межами.

Таким чином, застосований інструментарій обробки і представлення інформації, а також широка апробація дослідження дозволили науково обґрунтувати висновки та рекомендації стосовно удосконалення сутності клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки будівельних підприємств.

4. Наукова новизна отриманих результатів та їх достовірність

Наукові положення, викладені в дисертації вирішують важливу наукову проблему щодо формування інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

Одержані результати щодо обґрунтування та практичного вирішення означеної проблеми забезпечили результати, що мають наукову новизну.

Детальний аналіз матеріалу за розділами дозволив виокремити основні наукові результати проведеного дослідження:

— вперше розроблено концептуальну модель інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі, що розглядається як цілеспрямований, специфічний і безперервний процес збирання, аналізу, збереження і представлення інформації про стан клієнто-орієнтованого управління шляхом здійснення комплексу заходів із застосування аналітичних процедур на основі використання інформаційних ресурсів для проведення розрахунків та моделювання інтегрального показника безпеки клієнто-орієнтованого

управління та інтегрального рівня оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління;

— удосконалено аналітико-прикладне забезпечення оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління підприємств будівельної галузі, яке передбачає розробку системи специфічних для будівельної галузі індикаторів клієнто-орієнтованого управління за компонентами (відповідність продукції підприємства очікуванням клієнта; рівень благоустрою прибудинкової території; ступінь задоволення клієнтів якістю будівельних робіт та матеріалів; ступінь задоволення клієнтів комфортністю будинку; рівень обслуговування клієнтів; рівень інформованості клієнта про діяльність підприємства; конкурентні переваги та репутація підприємства) з метою позиціонування запропонованих компонент за десятибальною шкалою;

— удосконалено методичний підхід до моделювання індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління як елементу маркетингової складової корпоративної безпеки підприємства, який, включає інтеграцію трьох коефіцієнтів: CSI (індексу задоволення клієнтів), NPS (індексу лояльності клієнтів) та SCI (індексу надійності клієнтів), що дозволяє оцінити вплив рівня клієнто-орієнтованого управління на рівень корпоративної безпеки підприємства;

— удосконалено організаційно-методичне забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі, що передбачає клієнто-орієнтоване планування, організацію, контроль та координацію маркетингових дій для адаптації до вимог ринку та задоволення потреб споживачів (замовників), що дозволяє виявляти й попереджувати ризики в сфері клієнто-орієнтованого управління, забезпечуючи стійкість функціонування підприємств виходячи із економічних інтересів та наявних корпоративних ресурсів;

— набули подальшого розвитку теоретико-методичні положення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки будівельного підприємства, що розглядається як стратегічний процес управління взаємодією підприємства зі споживачами (замовниками), що спрямований на створення цінності підприємства для споживачів (замовників) та споживачів (замовників)

для підприємства шляхом всебічного врахування як інтересів підприємства, так і інтересів споживачів (замовників), що у сукупності шляхом здійснення сегментації споживачів (замовників) за класами житла (бюджетне (не комфортне, низький клас); стандартне (стандарт-клас, комфорт-клас); елітне житло (бізнес-клас, преміум-клас, де-люкс) дозволяє запровадити довгострокові програми лояльності для взаємовигідного співробітництва зі споживачами (замовниками), зростання ефективності діяльності та стабільного функціонування;

— набув подальшого розвитку зміст поняття «корпоративна безпека підприємства», що визначено автором як стан гармонізації у часі і просторі економічних інтересів усіх зацікавлених осіб (працівників, власників, постачальників, споживачів продукції (замовників), партнерів (субпідрядників), кредиторів, конкурентів, державних органів тощо) та підприємства, за якого забезпечується дотримання передбачених чинним законодавством прав та інтересів зацікавлених осіб, стабільність діяльності, здатність своєчасно, адекватно й без суттєвих втрат реагувати на зміни внутрішнього та зовнішнього середовища, яке, на відміну від існуючих трактувань, розглядається як результат колективних зусиль зацікавлених осіб, що гарантує найбільш ефективну співпрацю та використання корпоративних ресурсів підприємства для забезпечення добробуту власників, конкурентоспроможності, прибутковості діяльності, та довгострокового економічного розвитку корпоративних підприємств.

Отже, за результатами аналізу положень виконаного дослідження є підстави стверджувати, що отриманим результатам властивий високий рівень наукової новизни, вони обґрунтовані, логічно та послідовно викладені, відповідають поставленій меті роботи та її завданням і є самостійними здобутками автора.

5. Теоретичне та практичне значення роботи, використання результатів дослідження

Теоретичне значення роботи полягає у збагаченні економічної науки теоретичними та методичними засадами управління корпоративною безпекою будівельних підприємств за клієнтською складовою.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці підходу до оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління будівельних підприємств на основі оцінки семи компонент; методичного підходу до визначення індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління як елементу маркетингової складової корпоративної безпеки підприємства; моделі інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління для корпоративних підприємств будівельної галузі; програми лояльності за сегментами споживачів і класами житла та пропозиції заходів підвищення рівня корпоративної безпеки підприємства за клієнтською складовою.

Авторські розробки, які містяться в дисертації мають прикладне значення та були впроваджені у практику діяльності будівельних підприємств, зокрема, ТОВ «Новобудтех» (довідка № 033/2 від 25.10.2018 р.), АТ «Гідросила» (довідка № 04-1-76 від 28.10.2018 р.), ТОВ «Група компаній «Бар'єр. Безпека бізнесу»» (довідка № 01/2 від 15.01.2019 р.), АТ «Трест Житлобуд – 1» (довідка № 501/247 від 11.12.2018 р.); у Харківському національному університеті міського господарства імені О.М. Бекетова при формуванні навчально-методичного забезпечення та викладанні професійно орієнтованих навчальних дисциплін та у дипломному проектуванні (довідка № 405/26 від 11.01.2018 р.).

6. Публікації основних результатів дослідження та відповідність дисертації чинним вимогам

Тема дисертації та її зміст відповідає паспорту спеціальності 21.04.02 – економічна безпека суб'єктів господарської діяльності.

Дисертація має класичну структуру. Автореферат достатньо повно та ідентично відображає зміст дисертації, її основні положення і висновки. У авторефераті в повній мірі розкрито основні результати, отримані в процесі дослідження, ступінь новизни наукових розробок, висновки і пропозиції дослідження.

Результати дисертаційного дослідження достатньо повно і аргументовано розкриті в опублікованих працях. Основні ідеї, методологічні положення і результати дисертації опубліковано у 15 наукових працях, серед яких 1 розділ колективної монографії, 4 – у наукових фахових виданнях, 2 – у наукових виданнях інших держав та виданнях України, які включено до міжнародних наукометричних баз даних, 8 – в інших виданнях. Загальний обсяг публікацій становить 6,15 д.а.

Викладення матеріалу у дисертації свідчить про високу досвідченість дисертанта та ґрунтовну обізнаність у сфері клієнто-орієнтованого управління будівельними підприємствами в системі їх корпоративної безпеки, відзначається послідовністю та науковою обґрунтованістю. Дослідження мають теоретичний, методичний та прикладний аспекти, що є характерним для наукової роботи на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук.

7. Дискусійні положення та зауваження до роботи

Відзначаючи достатньо високий науковий рівень виконаного дослідження, слід зауважити, що деякі положення дисертаційної роботи мають дискусійний характер:

1. При формуванні теоретичного базису поняття «інформаційно-аналітичне забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємства» автором визначено ряд загроз, які доцільно було б конкретизувати по відношенню до клієнтської складової.

2. При оцінці ефективності клієнто-орієнтованого управління до компонент оцінки доцільно було б включити оцінку клієнтами бренду підприємства, що дозволило б провести більш комплексну оцінку конкурентних переваг та репутації підприємства.

3. За результатами дослідження автором запропоновано формування стратегії клієнто-орієнтованого управління корпоративних підприємств будівельної галузі за трьома напрямками – аналітичним, оперативним та стратегічним. Проте, доцільно було б більш детально конкретизувати функції

відділу маркетингу по роботі з клієнтами в розробленій матричній стратегії клієнто-орієнтовного управління.

4. Під клієнто-орієнтованим управлінням автор розуміє стратегічний процес управління взаємодією підприємства з клієнтами, спрямований на створення цінності підприємства для клієнтів та клієнтів для підприємства. Однак у визначенні ефективності клієнто-орієнтованого управління більше уваги приділяється саме визначенню цінності підприємства для клієнта, тоді як доцільно було б більш детально розглянути і оцінити і цінність клієнта для підприємства.

5. При визначенні лояльності клієнтів автором в більшій мірі враховуються нецінові фактори, тоді як доцільно було б більше уваги приділити цінній лояльності, як одній з визначальних у будівельному бізнесі.

Наявність вищезазначених зауважень не змінюють принципових положень дисертаційної роботи, яка має високий науковий рівень, містить вагомий науковий результати і в комплексі вирішує важливе завдання щодо розробки інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

8. Загальна оцінка дисертаційної роботи та її відповідності чинним вимогам

Дисертація за змістом, рівнем теоретичної обґрунтованості і практичної спрямованості висновків і розробок відповідає чинним вимогам щодо такого рівня робіт, вона є самостійною, завершеною науковою працею, в якій автором обґрунтовано та винесено для прилюдного захисту наукові положення, що свідчать про наявність суттєвого особистого внеску до економічної науки та практики клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки будівельних підприємств.

Актуальність теми дисертаційної роботи «Інформаційно-аналітичне забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі», наукова новизна сформульованих та

обґрунтованих в ній положень, висновків і рекомендацій, їх достовірність, наукова і практична значущість відповідає вимогам Міністерства освіти і науки України, пп. 9, 11, 12, 13 постанови Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 567 «Про затвердження Порядку присудження наукових ступенів» (зі змінами та доповненнями), а її автор – Філатова Ірина Олександрівна заслуговує на присудження наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 21.04.02 – економічна безпека суб'єктів господарської діяльності.

Офіційний опонент:

доктор економічних наук, професор,
зав. кафедри менеджменту та публічного
адміністрування
Харківського національного університету
будівництва та архітектури



Н. АВАНЕСОВА

