

Спеціалізованій вченій раді Д 64.089.01
Харківського національного університету
міського господарства імені О.М. Бекетова

ВІДГУК
ОФІЦІЙНОГО ОПОНЕНТА
на дисертаційну роботу Філатової Ірини Олександрівни
«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

Політичні і економічні трансформаційні процеси, які відбуваються у світі та в Україні зокрема, обумовлюють активне переосмислення як економічної теорії, так і прикладних напрацювань галузевих наук. Зміна орієнтирів економічного розвитку часто супроводжується повним переосмисленням наявних наукових підходів, концепцій, термінології, а також впорядкуванням нових теоретичних напрацювань.

Будівельна галузь є відображенням очікувань та спроможності громади. Вона реалізує завдання, що ставить перед нею бізнес та населення, що обумовлює доцільність перегляду сформованих раніше теоретичних і практичних підходів до системного оновлення будівельного бізнесу. Розширюється спектр питань, що спрямовані на забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі, ефективна діяльність яких спроможна надати поштовх для розвитку, як галузі, так і національної економіки. У фокусі формування дієвих систем управління, важливою проблемою є розроблення наукових підходів до оцінки клієнто-орієнтованого управління в системі забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

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 наведено у 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) – 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) – автором 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 констатувати, 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 автора вирішити коло завдань та в ході виконання роботи довести наукову новизну, винесених на захист положень, і одержати суттєві наукові результати.

Здобувач, проаналізувавши основні положення економічних теорій, управлінських парадигм, економічних та фінансових концепцій щодо управління корпоративною безпекою будівельних підприємств за клієнтською складовою розкрив роль клієнто-орієнтованого управління у системі корпоративної безпеки будівельних підприємств, що дозволило обґрунтувати ключові детермінанти концептуальної моделі інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

Зміст дисертації та логічно побудованих трьох її розділів 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 із 247 найменувань. Базові положення та принципи, що були запропоновані автором для вирішення завдань дослідження, підтверджені 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 в сукупності вирішують важливу наукову проблему стосовно 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 (п. 3.1);

— удосконалено методичний підхід до моделювання індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління як елемента маркетингової складової корпоративної безпеки підприємства, який, на відміну від існуючих, передбачає 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 (п. 3.1);

— удосконалено аналітико-прикладне забезпечення оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління підприємств будівельної галузі, яке, на відміну від існуючих, 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 (п. 3.2);

— удосконалено організаційно-методичне забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі, що, на відміну від існуючих, 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 (п. 2.3);

— набув подальшого розвитку зміст поняття «корпоративна безпека підприємства», що з позиції гармонізаційного підходу визначається 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 (п. 1.3);

— набули подальшого розвитку теоретико-методичні положення щодо 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 (1.3).

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 клієнто-орієнтованого управління у системі корпоративної безпеки будівельних підприємств.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці методичного підходу до оцінки індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління

як елементу маркетингової складової корпоративної безпеки підприємства; програми лояльності за сегментами споживачів і класами житла та пропозиції заходів підвищення рівня корпоративної безпеки підприємства за клієнто-орієнтованою складовою; підходу до оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління будівельних підприємств на основі оцінки семи компонент; моделі інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління для корпоративних підприємств будівельної галузі.

Авторські розробки, які містяться в дисертації та мають прикладне значення, були впроваджені у практику діяльності будівельних підприємств, зокрема, у впроваджено 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 4 – у наукових фахових виданнях, 2 – у наукових виданнях інших держав та

виданнях України, які включено до міжнародних наукометричних баз даних, 1 розділ колективної монографії, 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 управління корпоративною безпекою будівельних підприємств, 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. В роботі представлено дослідження різних за розміром корпоративних підприємств. Робота мала б більшу наукову та практичну цінність, якщо б були досліджені підприємства різних форм управління, здійснені аналітичні порівняння.

2. Матеріал п. 3.1. присвячено оцінці впливу клієнто-орієнтованого управління на корпоративну безпеку за попередні періоди діяльності підприємств, проте для підвищення практичної цінності роботи доцільно було б у п. 3.3 розрахувати прогнозну оцінку впливу клієнто-орієнтованого управління на корпоративну безпеку з урахуванням впровадження в діяльність підприємств розробленої стратегії клієнто-орієнтованого управління.

3. Матеріал п. 3.1 дисертації присвячено розробці моделі інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки будівельних підприємств, в якій зазначено врахування внутрішніх та зовнішніх ризиків, зміст яких доцільно було б більш повно розкрити і рівноцінно конкретизувати змістовну їх сутність.

4. Імпонує розроблене автором аналітико-прикладне забезпечення оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління (п. 3.2). Вважаю, що автору було

б доцільно до компонент оцінки додати оцінку брендингу будівельних компаній, як важливу складову маркетингового управління, що підвищило б практичну цінність проведеної оцінки та дозволило б розширити перспективи управління маркетинговою складовою корпоративної безпеки.

5. Автором проведено порівняльний аналіз існуючих підходів до визначення рівня лояльності шляхом аналізу поведінки покупця, який дозволив систематизувати підходи до визначення видів лояльності покупців зі встановленням їх характеристик та недоліків, а саме: поведінкова лояльність; емоційна лояльність; цінова лояльність; комплексна лояльність; монополістична лояльність; лояльність інерції та лояльність зручності; стимульована лояльність; потенційна лояльність. Проте, при розробці індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління автором зазначені підходи враховані не в повній мірі. Зокрема, доцільно було б більш повно врахувати цінову лояльність та потенційну лояльність.

Наявність вищезазначених зауважень не змінюють принципових положень дисертаційної роботи, яка має високий науковий рівень, містить вагомні наукові 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 розвитку будівельних підприємств в системі їх корпоративної безпеки.

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, доцент,
доцент кафедри менеджменту і маркетингу
Одеської державної академії
будівництва та архітектури

О.О. Селезньова

Підпис засвідчую
начальник відділу кадрів
Одеської державної академії
будівництва та архітектури



Л.П. Боровіна