



У К Р А Ї Н А

ХАРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМПІТЕТ



ДЕПАРТАМЕНТ КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

майдан Конституції, 12, м. Харків, 61003, тел. (057) 731-16-74, факс (057)725-21-00
E-mail: ukh@citynet.kharkov.ua, код ЄДРПОУ 34393088

15.03.2019 №1055/0/16-19

Довідка

**про впровадження результатів дисертаційної роботи
Сінческул Ірини Леонідівни
за темою: “Управління взаємовідносинами зі стейкхолдерами
комунальних теплопостачальних підприємств”
подану на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук
за спеціальністю 08.00.04 - економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)**

Департаментом комунального господарства Харківської міської ради, до управління якого належить унітарне КП «Харківські теплові мережі», розглянуто основні положення представлених наукових розробок дисертаційного дослідження Сінческул Ірини Леонідівни на тему: “Управління взаємовідносинами зі стейкхолдерами комунальних теплопостачальних підприємств”.

За результатами дисертаційного дослідження Сінческул Ірини Леонідівни виявлено потенційні загрози та сприятливі можливості розвитку комунальних теплопостачальних підприємств та удосконалено підходи щодо здійснення контролю за забезпеченням споживачів теплопостачанням та гарячим водопостачанням відповідно до встановлених вимог.

Розглянуті матеріали мають високе практичне значення для КП «Харківські теплові мережі», як такі що дозволять оптимізувати рівень витрат та підвищити економічну ефективність діяльності підприємства.

Використання розробок автора та методичні рекомендації щодо поліпшення роботи комунального підприємства рекомендовані для практичного використання.

Директор Департаменту
комунального господарства
Харківської міської ради



О.А. БОГАЧ

АКТ № _____
впровадження результатів дисертаційної роботи
складено "112" 13 березня 20 19 р.

Ми, що підписалися нижче, представник Виконавця, асистент кафедри "Підприємництва та бізнес-адміністрування" Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова Сінческул Ірина Леонідівна, з однієї сторони, і представник Замовника, Директор КП "Теплоенерго" Лозівської міської ради Харківської області, Березуцький Володимир Іванович - з іншої сторони, склали акт про те, що результати дисертаційної роботи Сінческул І.Л., поданої на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 - економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності) на тему: "Управління взаємовідносинами зі споживачами комунальних теплопостачальних підприємств" впровадженню у практичну діяльність методи і підходи щодо управління взаємовідносинами та застосування гнучких механізмів економічного стимулювання підприємств житлово-комунального господарства.

Впроваджений результат	Ефект
	Організаційний
Поширення методів і підходів щодо управління взаємовідносинами та застосування гнучких механізмів економічного стимулювання підприємств житлово-комунального господарства	Практичні рекомендації дозволять визначити та врахувати сильні й слабкі сторони, можливості та загрози діяльності підприємства

Акт виданий без фінансових зобов'язань перед виконавцем.

Роботу здав:
Від Виконавця


Сінческул І.Л.

Роботу прийняв:
Від Замовника
Директор
КП "Теплоенерго"




Березуцький В.І.


АКТ № _____
 про впровадження результатів дисертаційної роботи
 складено «189» 22.03. 2019 р.

Ми, що нижче підписалися, представник *Виконавця*, здобувач кафедри “Підприємництва та бізнес-адміністрування” Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова Сінческул Ірина Леонідівна, з однієї сторони, і представник *Замовника*, Перший заступник генерального директора КП “Харківські теплові мережі” Волик Сергій Вікторович, з іншої сторони, цією довідкою підтверджуємо факт впровадження в практичну діяльність КП «Харківські теплові мережі» розробок та висновків дисертаційної роботи Сінческул І.Л., поданої на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 - економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності) на тему: “Управління взаємовідносинами зі споживачами комунальних теплопостачальних підприємств”

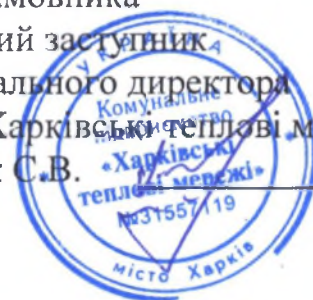
Впроваджений результат	Досягнутий ефект	
	економічний	організаційний
Методичний підхід до управління розвитком теплопостачальних підприємств на основі впровадження структурно-функціональної моделі формування взаємовідносин зі стейкхолдерами.	1. Досліджено проблеми комунальних теплопостачальних підприємств. 2. Здійснено оцінку стану комунальних теплопостачальних підприємств.	1. Розроблено рекомендації з організаційно-методичного забезпечення управління взаємовідносинами зі стейкхолдерами комунальних теплопостачальних підприємств на засадах узгодження їх інтересів та взаємних рольових очікувань шляхом обґрунтування доцільності розширення повноважень інформаційно-довідкового відділу для забезпечення організаційних засад координації довгострокової партнерської взаємодії із ключовими групами стейкхолдерів.

Довідка видана без фінансових зобов'язань підприємства перед автором.

Роботу здав:
Від Виконавця


Сінческул І.Л.

Роботу прийняв:
Від Замовника
Перший заступник
генерального директора
КП “Харківські теплові мережі”
Волик С.В.



ЗАТВЕРДЖУЮ

Перший проректор
Харківського національного університету

міського господарства

імені О.М. Бекетова

Т.В. Стадник

“ 19 ” 02 2019 р.



**Довідка про впровадження у навчальний процес
результатів дисертаційної роботи за темою:
“ Управління взаємовідносинами зі стейкхолдерами комунальних
теплопостачальних підприємств ”
асистента кафедри підприємництва та бізнес-адміністрування
Сінческул Ірини Леонідівни**

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова підтверджує впровадження у навчальний процес результатів дисертаційної роботи на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук Сінческул Ірини Леонідівни за темою “Управління взаємовідносинами зі стейкхолдерами комунальних теплопостачальних підприємств” за спеціальністю 08.00.04 - економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності).

Розробки та рекомендації, запропоновані автором впроваджено в навчальний процес, при викладанні дисциплін “Інфраструктура підприємств міського господарства”, “Стратегічне управління” для студентів базових напрямів.

Дисертаційна робота містить нові теоретико-методичні та практичні рекомендації, які дозволяють студентам поглибити рівень знань і вмінь стосовно галузі житлово-комунального господарства, а саме в напрямку формування та реалізації управління взаємовідносинами зі стейкхолдерами комунальних теплопостачальних підприємств

Завідувач кафедри
економіки підприємств,
бізнес-адміністрування та
регіонального розвитку, д.е.н., проф.

О.В. Димченко

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, в яких опубліковано основні наукові результати дисертації

Розділи у колективних монографіях

1. Sukhonos M. K., Dymchenko O. V., Sincheskul I. L., Mozgovyi Ie. V. The diversity of economic conflicts: causes, risk and managements, (on the examples of heating enterprises of Ukraine) // Innovative development of the economy: global trends and national features. Collective monograph. Lithuania: Publishing House "Baltija Publishing", 2018. 716 p. P. 658-670. (Особистий внесок: розроблено розділ 3 та розроблена система практичних рекомендацій зі зміни організаційної структури та технології роботи в конфліктних ситуаціях).

Праці у наукових періодичних виданнях інших держав або у виданнях України, які включені до міжнародних наукометричних баз

2. Сінческул І. Л. Аналіз функціонування комунальних підприємств теплоенергетичного комплексу на прикладі міст Харкова, Львова, Одеси // Науковий журнал "Молодий вчений" ХНУБА. Харків, 2017. №4.4 (44.4). С. 94–97.

3. Сінческул І. Л., Димченко О. В. Особливості управління взаємовідносинами комунальних теплопостачальних підприємств зі стейкхолдерами [Електронний ресурс] // Економіка та суспільство. Електронне наукове фахове видання. Мукачівський державний університет. Випуск 17. 2018. Режим доступу до журналу: <http://www.economyandsociety.in.ua> (Особистий внесок: досліджено організаційно-економічні особливості взаємовідносин зі стейкхолдерами та розроблено рекомендації з підвищення ефективності заходів з управління взаємовідносинами зі стейкхолдерами)

4. Сінческул І. Л. Методичні засади визначення економічної ефективності діяльності комунальних теплопостачальних підприємств України // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. Херсон, 2018. Ч. 4. С. 22–27.

5. Сінческул І. Л. Зарубіжний досвід організації діяльності теплопостачальних підприємств на місцевому рівні // «Бізнес Інформ»: міжнародний науковий економічний журнал. Харків, 2018. № 5. С. 61-67.

6. Сінческул І. Л., Димченко О. В. Проблеми розвитку систем централізованого теплопостачання міста: конкуренція та стейкхолдери // II International scientific conference the modern trends in the development of business social responsibility, June 29th, 2018, Part I. Lisbon, Portugal. P. 115. (Особистий внесок: досліджено та проаналізовано конкурентне середовище ринку централізованого теплопостачання).

Наукові праці у наукових фахових виданнях України

7. Синческул И. Л., Ларка Н. И. Развитие концепции маркетинг-менеджмента и его современное состояние в Украине // Вісник національного технічного університету «ХПІ». Збірник наукових праць. Випуск «Технічний

прогрес і ефективність виробництва». Харків, 2010. № 62. С. 163-170. (Особистий внесок: розглянуто характеристики маркетинг-менеджменту та його розвиток в Україні).

8. Сінческул І. Л., Ларка М. І. Управління лояльністю споживачів як одна з основних задач управління взаємовідносинами з клієнтами // *Вісник національного технічного університету "ХПІ". Збірник наукових праць. Випуск «Технічний прогрес і ефективність виробництва». Харків, 2011. № 26. С. 200-203. (Особистий внесок: запропоновано рекомендації з впровадження лояльності в процесі взаємин зі споживачами)*

9. Сінческул І. Л. Особливості побудови системи взаємовідносин зі споживачами на комунальних теплопостачальних підприємствах // *Теорія та практика державного управління: збірник наукових праць Харківського регіонального інституту державного управління. Харків, 2017. Вип. 4 (59). С. 138-145.*

Опубліковані праці апробаційного характеру

10. Ларка М. І., Сінческул І. Л. Аналіз впровадження CRM-систем // «Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я»: тези доповідей XVIII міжнародної науково-практичної конференції, 12-14 травня 2010 р. / НТУ «ХПІ». Харків, 2010. Ч. 3. С. 145 *(Особистий внесок: проведено аналіз існуючих CRM-систем та програмного забезпечення).*

11. Сінческул І. Л., Ларка М. І. Роль організаційної культури компанії в управлінні взаєминами з клієнтами // Стратегії інноваційного розвитку економіки України: проблеми, перспективи, ефективність: матеріали міжнародної конференції. Секція 2. Економіка підприємства та маркетинг. / НТУ "ХПІ". Харків, 2010. С. 131-132. Режим доступу: http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/35045/1/Conference_NTU_KhPI_2010_Strategii_innovats_rozvytku_ekonomiky.pdf. *(Особистий внесок: визначено чинники, що впливають на зростання корпоративної культури та запропоновано рекомендації з розвитку корпоративної культури як способ поліпшення взаємовідносин з клієнтами)*

12. Сінческул І. Л., Ларка М. І. Дослідження підходів до реалізації стратегії управління взаєминами з клієнтами // Труды VII-ї міжнародної науково-практичної конференції «Дослідження та оптимізація економічних процесів «Оптимум — 2010», 01-03 грудня 2010 р. / НТУ "ХПІ". Харків, 2010. С. 319-321. *(Особистий внесок: досліджено підходи до забезпечення управління взаєминами)*

13. Сінческул І. Л., Ларка Н. І. Использование маркетинга взаимоотношений при формировании сбытовой стратегии предприятия // Тези доповідей XIX міжнародної науково-практичної конференції «Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я», 01-13 червня 2011 р. / НТУ «ХПІ». Харків, 2011. Ч. 3. С. 169 *(Особистий внесок: досліджено вплив маркетингу взаємовідносин на економічну ефективність та збутову діяльність підприємства).*

14. Сінческул І. Л. Економічне обґрунтування цільових взаємовідносин з клієнтами // Проблеми соціально-економічного розвитку підприємств:

матеріали Міжнародної науково–практичної конференції, 26–27 жовтня 2011р./ Харків, 2011. С.72.

15. Сінческул І. Л., Ларка М. І. Клієнтоорієнтованість – технологія сучасного маркетингу // Тези доповідей ХХ міжнародної науково-практичної конференції «Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я», 15-17 травня 2012р. / НТУ «ХП». Харків, 2012. Ч.3. С. 184 *(Особистий внесок: досліджено плив людського фактору на розвиток маркетингу взаємовідносин на підприємстві).*

16. Сінческул І. Л. Класифікація клієнтів в концепції маркетинга взаимоотношений // Проблеми соціально-економічного розвитку підприємства: збірник матеріалів міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, 8-9 листопада 2012р. / Дніпропетровський університет ім. А. Нобеля. Дніпропетровськ. С. 123-125

17. Сінческул І. Л., Ларка Н. І. Сегментація клієнтської бази як перший шаг на пути к управлению взаимоотношениями с клиентами // Труды III-ї Міжнародної науково-практичної Internet-конференції студентів та молодих вчених «Стратегії інноваційного розвитку економіки України: проблеми, перспективи, ефективність», 7 грудня 2012р. / НТУ «ХП». Харків, 2012. С. 77-79. *(Особистий внесок: розроблено підхід до сегментування клієнтів)*

18. Сінческул І. Л., Ларка М. І. Вплив інструментів маркетингу взаємовідносин на розвиток промисловості в Україні // Тези доповідей ХХII Міжнародної науково-практичної конференції «Інформаційні технології: Наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я» (MicroCAD-2014), 15-17 жовтня 2014р. / НТУ «ХП». Харків, 2014. Ч. 3. С. 208. Режим доступу: http://blogs.kpi.kharkov.ua/science/file.axd?file=2014%2f6%2fTezis_part3.pdf *(Особистий внесок: визначено необхідність подальшої розробки нових і вдосконалення існуючих інструментів і підходів щодо побудови і впровадження ефективної системи взаємовідносин підприємств зі своїми клієнтами)*

19. Сінческул І. Л. Социальная ответственность бизнес-структур во взаимоотношениях с клиентами // Збірник наукових праць Духовно-моральні основи та відповідальність особистості у долі людської цивілізації: збірник наукових праць за матеріалами Міжнародної науково-практичної конференції, 5–6 листопада 2014 р. / НТУ "ХП". Харків, 2014. Ч.1. 2016. С. 382-385.

20. Сінческул І. Л., Ларка М. І. Формування стратегії управління взаємовідносинами з клієнтами. // Труды XI-ої Міжнародної науково-практичної конференції «Дослідження та оптимізація економічних процесів «Оптимум-2015», 07-09 грудня 2015р. / НТУ «ХП». Харків, 2015. С. 114-116. *(Особистий внесок: рекомендації з визначення основних принципів управління взаємовідносинами з клієнтами та побудова ефективної стратегії взаємин).*

21. Сінческул І. Л., Ларка М. І. Комплексне управління взаємовідносинами з клієнтами. // Тези доповідей ХХIV Міжнародної науково-практичної конференції «Інформаційні технології: Наука, техніка,

технологія, освіта, здоров'я» (MicroCAD-2016), 18-20 травня 2016р. / НТУ «ХП». Харків, 2016. Ч. 3. С. 294. Режим доступу: http://pim.net.ua/arch_f/tez_mic_16_1.pdf (Особистий внесок: рекомендації з використання ключових чинників для розвитку стійких партнерських взаємовідносин).

22. Ларка М. І., Сінческул І. Л. Теплоенергетичний комплекс України на прикладі комунальних підприємств. Проблеми та шляхи їх вирішення // Регіональна, галузева та суб'єктна економіка України на шляху до євроінтеграції: матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної конференції, 19-20 квітня 2017р. / ХНУБА. Харків, 2017. Ч. 2. С. 146-147. (Особистий внесок: досліджено проблеми комунальних теплопостачальних підприємств).

23. Сінческул І. Л. Взаємовідносини зі споживачами у системі комунального теплопостачання // Матеріали Міжнародного наукового форуму «STABICONsystems–2018», 26-28 квітня 2018р. / Сумський державний університет. Суми, 2018. С. 96-98.

24. Димченко О. В., Сінческул І. Л. Стратегічні сценарії розвитку підприємств міської системи тепло забезпечення // Сучасні тренди розвитку урбанізованих територій: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, 22-24 травня 2019 р. / ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. Харків, 2019. С. 7-8. (Особистий внесок: розробка концепції сценарного моделювання розвитку системи теплозабезпечення).