

РЕЦЕНЗІЯ

д.е.н., професора Терехуа Андрія Андрійовича

на дисертацію Ярмоли Катерини Михайлівни

на тему:

«Реінжиніринг бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності»

подану на здобуття наукового ступеня доктора філософії

за спеціальністю 073 Менеджмент

(галузь знань 07 – Управління та адміністрування)

Актуальність теми дисертаційної роботи

Дисертацію присвячено дослідженню теоретичних та прикладних засад удосконалення організаційно-управлінського механізму реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності, які функціонують у складних динамічних умовах воєнного стану та низької туристичної привабливості України. Туризм є складною сферою, що викликано різноманітністю зовнішніх чинників, таких як сезонність, високий рівень конкуренції, взаємодія з іншими галузями, а також зростаючі вимоги споживачів до якості туристичних продуктів і послуг. Крім того, специфіка бізнес-процесів в туризмі, які є важко оцінюваними, вимагає впровадження реінжинірингу для підвищення ефективності управління та адаптації до постійно змінюваних умов ринку.

Особливості проведення реінжинірингу на підприємствах досліджувались багатьма науковцями як в Україні, так і за кордоном. Проведення реінжинірингу бізнес-процесів для суб'єктів туристичної діяльності є не лише дієвим інструментом підвищення ефективності, але й необхідною умовою для успішного функціонування туристичних підприємств в умовах сучасних викликів. Незважаючи на очевидні переваги реінжинірингу, багато підприємств туристичної галузі уникають проведення радикальних змін. Відсутність чіткого розуміння потенційних ризиків та недооцінка важливості інновацій призводять до втрати конкурентних переваг та зниження ефективності діяльності. Без своєчасного оновлення бізнес-процесів підприємства ризикують опинитися позаду конкурентів і втратити свою частку ринку.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами

Дисертація виконана в межах науково-дослідних робіт кафедри менеджменту організацій Національного університету «Львівська політехніка». Зокрема, в межах НДР «Управління розвитком туристичної галузі України: соціально-економічний аспект» (номер державної реєстрації 0120U101506). У науково-дослідній роботі «Диджиталізація бізнес-процесів суб'єктів туристичної індустрії» (номер державної реєстрації 0123U102387), автором запропоновані заходи реінжинірингу бізнес-процесів в умовах диджиталізації, а також запропоновано удосконалення процесу збуту туристичної продукції споживачам шляхом застосування цифрових технологій.

Ступінь обґрунтованості основних положень і висновків, сформульованих у дисертації

Сформульовані Ярмолою К.М. положення, висновки та рекомендації є науково обґрунтованими. Дисертаційна робота має чітко визначену мету, яка полягає у науковому обґрунтуванні теоретичних та прикладних засад, а також у формуванні організаційно-управлінського механізму реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності для забезпечення стабілізації та розвитку їх діяльності в довгостроковій перспективі на туристичному ринку. Завдання дослідження логічно обґрунтовані та сприяють досягненню визначеної мети. Автором було проведено всебічний аналіз наукових праць українських та зарубіжних дослідників, які охоплюють проблематику реінжинірингу бізнес-процесів та закладають теоретичні основи для його розвитку. Кількість та зміст використаних джерел підтверджують актуальність тематики дисертаційної роботи.

У дисертації використано широкий спектр наукових методів, включаючи аналіз, індукцію, дедукцію, синтез та метод експертних оцінок, зокрема анкетування, індексний метод, методи математичного моделювання, інструментарій кластерного аналізу, що свідчить про високий рівень виконання поставлених наукових завдань та оволодіння методологією наукової діяльності.

Основні положення дисертації були представлені та схвалені на семи міжнародних науково-практичних конференціях. Достовірність наукових положень підтверджується великою кількістю опублікованих статей у наукових фахових виданнях України. За темою дисертації опубліковано 16 16 наукових праць, зокрема 8 статей, які представлено у фахових виданнях України. Це дає

підстави стверджувати, що результати дослідження є науково обґрунтованими та достовірними. Висновки дисертаційної роботи відповідають поставленим завданням, що сприяє розвитку теоретико-методологічних і методико-прикладних засад реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності.

Для досягнення поставленої мети й визначених завдань використано загальнонаукові і спеціальні методи дослідження. Особливо потрібно відзначити методи для виявлення впливу внутрішніх та зовнішніх факторів на вибір споживачів туристичних продуктів: було проведено оцінювання за допомогою біваріантного аналізу Пірсона, кількісного методу, методу попарних порівнянь та анкетного опитування (п. 2.3); методи логічного узагальнення, наукової абстракції, індукції та дедукції, метод структурно-логічного аналізу, кластерний аналіз та матричний метод (Розділ 3).

Підтвердженням достовірності наукових положень виступає також глибоке опрацювання автором значної інформаційної бази дослідження (використано 220 наукових та інформаційних джерел).

Порушення академічної доброчесності у дисертації не виявлено, є посилання на відповідні джерела інформації та дотримання усіх норм законодавства про авторське право.

Наукова новизна дисертаційної роботи

У дисертаційній роботі можна відзначити такі основні елементи наукової новизни і практичної значимості отриманих результатів, які в сукупності відповідають рівню дисертації доктора філософії за спеціальністю 073 Менеджмент:

уперше:

– розроблено організаційно-управлінський механізм реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності, який ґрунтується на комплексній діагностиці внутрішнього та зовнішнього середовища (рис. 3.12, стор. 176, Розділ 3);

удосконалено:

– типологію реінжинірингу бізнес-процесів, яка ілюструє взаємозв'язки між передумовами проведення реінжинірингу на підприємстві та типом необхідного реінжинірингу (рис. 1.8, стор. 54, Розділ 1);

– методичні положення щодо визначення впливу факторів на процес прийняття рішення споживачами про купівлю туристичного продукту, у яких передбачається аналізування як окремих факторів так і їх загального впливу, що створює новий підхід до розуміння запитів споживачів за допомогою групування їх за ключовими факторами впливу (табл. 3.5, стор. 202, Розділ 3);

набуло подальшого розвитку:

– понятійно-категоріальний апарат типології реінжинірингу, зокрема запропоновано поняття «стабілізаційний реінжиніринг», що визначається як комплекс заходів, спрямований на впровадження змін у системі бізнес-процесів підприємства у ситуації, коли виникнення кризового стану є неминучим (рис. 3.11, стор. 174, Розділ 3);

– систематизація форм структурних перетворень шляхом виокремлення реінжинірингу, який передбачає радикальне перепроєктування з метою дослідження і пошуку шляхів реалізації можливостей, на протипагу вивченню проблем та пошуку дій, спрямованих на їх усунення (рис. 1.5, стор. 49, Розділ 1);

– фактори, які впливають на результат реінжинірингу бізнес-процесів, зокрема до наявних чотирьох груп факторів, які впливають на кінцевий результат реінжинірингу (організаційні, ресурсні, фінансові та інноваційні), додано маркетингові та інформаційні (рис. 3.14, стор. 186, Розділ 3).

Практичне значення отриманих результатів

Практична цінність результатів дослідження полягає у розробленні методичного інструментарію щодо розвитку реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності. Авторські розробки отримали позитивну оцінку, зокрема маркетингові інструменти та підходи реінжинірингу бізнес-процесів при розробці заходів з удосконалення процесу формування та збуту туристичної продукції впроваджені в діяльності туристичного оператора ТОВ «АККОРД-ТУР» (довідка № 1 від 30.05.2024 р.).

Матеріали дисертації використовуються у навчальному процесі Національного університету «Львівська політехніка» під час викладання дисциплін «Планування бізнес-процесів туристичних і рекреаційних організацій», «Вступ до фаху «Менеджмент» та «Управління комунікаціями туристичних організацій».

Аналіз змісту роботи

Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Роботу викладено на 262 сторінках тексту, з них основного тексту 195 сторінок.

У першому розділі «Теоретичні та прикладні засади реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності» проаналізовано існуючий понятійний та термінологічний апарат, з'ясовано сутність поняття «бізнес-процес», сформовано новий підхід до поділу реінжинірингу на типи, а також сформовано схему економічного кругообігу суб'єктів туристичної діяльності. Наведено класифікацію видів реінжинірингу: залежно від ситуації, за предметом змін, залежно від масштабів проведення. Проведено систематизацію форм структурних перетворень. Визначено основні бізнес-процеси туристичного оператора, особливості його функціонування та взаємодії з споживачем.

У другому розділі «Оцінювання макро- та мікросередовища здійснення бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності» наведено характеристику туристичного ринку України, проаналізовано тенденції його розвитку та особливості функціонування світового ринку туризму. Проведено оцінку фінансового стану та конкурентоспроможності суб'єктів туристичної діяльності, для визначення їх становища та необхідності проведення змін. Проведено анкетне опитування споживачів туристичних продуктів, на основі якого здійснено біваріантний аналіз Пірсона. Розроблено методику визначення впливу факторів на вибір туристичного продукту споживачами.

У третьому розділі «Управлінські рішення щодо реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності» розвинуто фактори, які впливають на результат реінжинірингу бізнес-процесів, які доцільно доповнити ще двома - маркетинговими та інформаційними. Розглянуто можливості цифровізації, які варто використовувати та інтегрувати у діяльність суб'єктів туристичної діяльності, насамперед, запропоновано шляхи реінжинірингу бізнес-процесу збуту туристичного продукту, які стосуються як виробників туристичного продукту, так і посередників. Розроблено організаційно-управлінський механізм реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності на основі результатів його функціонування; сформовано матрицю вибору типу реінжинірингу на основі фінансового стану підприємства та конкурентоспроможності.

Зауваження та дискусійні положення щодо змісту дисертації

Поряд з охарактеризованими вище науковими здобутками та значимими прикладними розробками дисертація не позбавлена певних прогалин та дискусійних моментів:

1. Перший розділ слугує теоретичною та прикладною конструкцією проведеного дослідження. У тексті автор стверджує про відсутність зв'язку між споживачем туристичного продукту та туристичним оператором. Проте на рис 1.11 (с. 64) показано прямий зв'язок. Споживачем здійснюється оплата за послуги оператору натомість оператор надає послуги споживачеві.

2. Автор розглядає ресурси туристичного оператора рис. 1.13 (с. 67) як трудові, матеріальні і нематеріальні активи, а далі постачальники, компетенція яких не розкрита. Важливість та завдання туристичної інфраструктури, яка в багатьох випадках є визначальною на ринку туристичних не висвітлена. Проте на рис. 2.5 (с. 82) перелік суб'єктів туристичного ринку визначено більш повно.

3. В роботі не передбачено розгляд у якості бізнес-процесів туристичного оператора вивчення можливостей туристичної дестинації (рис. 1.12 та рис. 1.13, табл. 1.5), тобто визначення територіальної локації де відбувається споживання туристичного продукту. Відповідно виникає потреба узгодити потреби споживачів із ресурсами території, яка служитиме місцем задоволення потреб споживачів. Адже туристичні пропозиції формують на підставі туристичних ресурсів.

4. У другому розділі роботи (п. 2.2.) забагато уваги приділено вивченню питань оцінки фінансового стану та його показників, наведено трактування методичних положень оцінки фінансового стану суб'єктів туристичної діяльності. Було б доцільно доповнити такі методичні положення критеріями застосування різних видів реінжинірингу.

5. Приділено багато уваги до концепції конкурентоспроможності (п. 2.3). При цьому у третьому розділі авторка звела ідею конкурентоспроможності до частки ринку. Доцільно було б більш повно обґрунтувати таку точку зору.

6. При визначенні суб'єктів туристичної діяльності рис. 2.5 (ст. 82) згадано заклади харчування, розміщення, транспортні компанії, культурно-пізнавальні заклади, які безпосередньо формують туристичний продукт, проте не проаналізовано їхній реальний вплив на формування туристичного продукту.

В цілому, вказані дискусійні положення не впливають на цілісну оцінку дисертаційної роботи з точки зору її цінності.

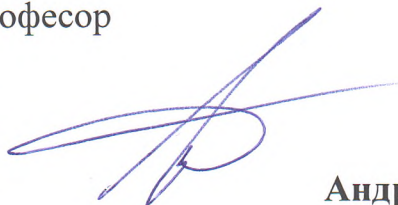
Загальний висновок

Ретельний аналіз змісту роботи дають змогу стверджувати, що вона відповідає вимогам наказу Міністерства освіти і науки України № 40 від 12.01.2017р. «Про затвердження вимог до оформлення дисертації» зі змінами та доповненнями та постанові Кабінету Міністрів України № 44 від 12.01.2022р. «Про затвердження порядку присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової спеціалізованої вченої ради закладу вищої освіти, наукової установи про присудження ступеня доктора філософії» зі змінами та доповненнями.

Дисертаційна робота «Реінжиніринг бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності» є самостійною завершеною оригінальною науковою працею, а її авторка *Ярмола Катерина Михайлівна* заслуговує на присудження наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 073 Менеджмент.

Рецензент:

доктор економічних наук, професор
завідувач кафедри туризму
Національного університету
«Львівська політехніка»



Андрій ТЕРЕБУХ

Підпис д.е.н., професора Теребуха А.А. засвідчую:

Вчений секретар
Національного університету
«Львівська політехніка»
к.т.н., доцент



Роман БРИЛИНСЬКИЙ