

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА Д 800.026.01 НА БАЗЕ
ГБОУ ВО «НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНЖЕНЕРНО-
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ
УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

аттестационное дело № _____

решение диссертационного совета

от 13 марта 2015 г. № 7

О присуждении Сидяковой Валентине Александровне, гражданке РФ ученой степени кандидата экономических наук. Диссертация на тему «Повышение качества услуг предприятий общественного питания» по специальности 08.00.05 - «Экономика и управление народным хозяйством» (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сферы услуг) принята к защите 12 января 2015г., протокол №1 диссертационным советом Д 800.026.01 на базе ГБОУ ВПО Нижегородского государственного инженерно-экономического института, Министерство образования Нижегородской области; 606340, Нижегородская область, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22; 9 ноября 2012г. №717/нк.

Соискатель, Сидякова Валентина Александровна, 1973 года рождения. В 1996 году окончила Нижегородский государственный педагогический университет по специальности «Технология и предпринимательство», в 2013г. получила второе высшее образование в ГБОУ ВПО «Нижегородский государственный инженерно-экономический институт» по специальности «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)». С 2011 по 2014 гг. обучалась в очной аспирантуре ГБОУ ВПО «Нижегородский государственный инженерно-экономический институт».

Работает в должности декана технологического факультета Института пищевых технологий и дизайна (филиал) ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет».

Диссертация выполнена в ГБОУ ВПО «Нижегородский государственный инженерно-экономический институт» на кафедре экономики и статистики.

Научный руководитель - доктор экономических наук, профессор Мордовченков Николай Васильевич работает в должности профессора кафедры сервиса и экономики сферы услуг Института пищевых технологий и дизайн (филиал) ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет».

Официальные оппоненты:

Исаенко Анатолий Владимирович - доктор экономических наук, профессор кафедры технологии и организации общественного питания АНО ВПО Белгородского университета кооперации, экономики и права;

Желнова Кристина Владимировна - кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента ФГБОУ ВПО Ижевского государственного технического университета имени М.Т. Калашникова

- дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация - АНОО ВО Центросоюза Российской Федерации, «Российский университет кооперации», г. Мытищи Московской области в своем положительном заключении, подписанном доктором экономических наук, профессором, заведующим кафедрой коммерции и технологии торговли Валигурским Дмитрием Ивановичем, и.о. заведующего кафедрой экономики, доктором экономических наук, профессором Пахомовым Владимиром Михайловичем указали, что диссертация отвечает требованиям п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней», предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05. – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сферы услуг).

Соискатель имеет 16 опубликованных работ, в том числе по теме диссертации 13, опубликованных в рецензируемых научных изданиях 3. Наиболее значимые научные работы по теме диссертации:

1. Сидякова, В.А Системный подход к эффективности и качеству услуг в общественном питании /В.А Сидякова//Вопросы новой экономики. -2013 - №1 (25) - С. 91-95– 0,41 п.л.

2. Сидякова В.А Современный уровень эффективности качества услуг в Нижегородской области/В.А Сидякова, Н.В Мордовченков//Экономика и предпринимательство-2013-№ 12 ч.2-С.470-475-0,39 п.л. (в.т.ч авт.-0,30)

3. Сидякова, В.А Алгоритм взаимосвязи эффективности и качества услуг в общественном питании / В.А Сидякова //Экономика: вчера, сегодня, завтра: электронный научный журнал.-2014 №1-2С.62-77 -0,46 п.л. URL: [http://www.publishing-vak.ru /archive/economy.htm](http://www.publishing-vak.ru/archive/economy.htm)

На диссертацию и автореферат поступили отзывы:

д.э.н., профессор, заведующий кафедрой прикладной экономики ФГОУ ВПО Пензенского государственного технического университета Палаткин И.В. отметил:

1) в работе не изучен зарубежный опыт повышения качества услуг предприятий общественного питания развитых зарубежных стран; 2) автор диссертации предлагает методику оценки результативности деятельности предприятий общественного питания, при этом не дает оценки ранее использованных методик;

к.э.н., доцент кафедры экономической теории и экономической политики ФГАОУ ВО Санкт-Петербургского национального исследовательского университета информационных технологий, механики и оптики Яковлева А.В. отмечает, что в автореферате не нашла отражения информация о тенденциях развития рынка услуг общественного питания, не представлены выводы, обобщения отечественного и зарубежного опыта повышения качества услуг в сфере общественного питания; в таблице 7 представлены «Основные направления и мероприятия по повышению качества услуг предприятий общественного питания», непонятно в целом для всех предприятий общественного питания или только для тех, которые были выбраны в качестве объекта;

к.э.н., доцент кафедры экономики ФГБОУ ВПО Сочинского государственного университета Шутикова Е.Ф. отмечает, что следовало бы разработать модель межрегиональной конвергенции в условиях глобализации, способствующей трансформации качества услуг предприятий общественного питания, а ряд высказываний соискателя носят императивный характер, не допускающий дискуссий;

к.э.н., доцент кафедры технологии транспортных процессов и систем ФГБОУ ВПО Нижегородского государственного педагогического университета имени Козьмы Минина Сироткин А.А. отмечает, что автор опирается на экономическую категорию «система управления качеством услуг», но определение этой категории не приводит, установление причинно-следственных зависимостей, обуславливающих проблемы, на основе диаграммы Исикавы, состоит из одного подпункта, этот подпункт не нужен, т.к. в этапе должно указываться несколько подпунктов;

к.э.н., старший преподаватель кафедры маркетинга и логистики ФГБОУ ВПО Финансового университета при Правительстве Российской Федерации Азарова С.П. отмечает: 1) в

таблице 4 «Оценка эффективности предприятий общественного питания Нижнего Новгорода» среди исследуемых типов предприятий общественного питания не отражены данные по такому типу как «Кофейня», согласно классификации ГОСТ Р50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания», 2) автором не проведен расчет эффективности внедрения предложенных мероприятий, 3) в тексте, таблицах и рисунках имеются недочеты редакционного характера;

д.э.н., профессор, заведующий кафедрой экономики, финансов и статистики ФГБОУ ВПО Нижегородского государственного архитектурно-строительного университета Дмитриев М.Н. отмечает, что в автореферате следовало бы указать, возможно ли использование разработанной комплексной оценки качества услуг предприятий ресторанного бизнеса применительно к предприятиям общественного питания других типов и видов;

д.э.н., профессор кафедры менеджмента и предпринимательской деятельности ФГБОУ ВПО Казанского национального исследовательского технологического университета Гилязутдинова И.В. пишет, что в автореферате в расчете экономического эффекта отсутствует дисконтированный доход, в факторном анализе отсутствуют методы и модели, позволяющие определить корреляционную зависимость между качеством услуг и факторообразующими параметрами.

Выбор официальных оппонентов обосновывается наличием у них публикаций в соответствующей сфере исследования, ведущей организации - наличием ученых и кафедр, занимающихся исследованиями по проблематике диссертации.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

- уточнен понятийно-терминологический аппарат предмета исследования, предложена классификация услуг предприятий общественного питания с позиции реализуемых функций;

- предложена и апробирована авторская методика оценки эффективности предприятий общественного питания, основанная на экспертной оценке значимости критериев экономической и социальной эффективности, позволяющая ранжировать предприятия в зависимости от величины интегрального показателя эффективности;

- разработан и апробирован методический подход к оценке качества услуг предприятий ресторанного бизнеса, предполагающий реализацию четырех последовательных этапов оценивания;

- предложена модель управления качеством услуг предприятий общественного питания, основанная на доминирующей роли контроля качества услуг, обоснованы направления и разработаны меры по совершенствованию контроля в системе управления качеством услуг общественного питания;

- научно обоснованы направления и практические мероприятия по повышению качества услуг предприятий общественного питания, выполнена оценка эффективности разработанных мероприятий.

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

- применительно к проблеме повышения качества услуг предприятий общественного питания результативно исследован комплекс современных методов исследования: анализа, синтеза и обобщения, аналогий и научной абстракции, экономико-статистического, экономико-математического моделирования, сравнительного анализа.

- уточнен понятийно-терминологический аппарат и методические аспекты оценки и повышения качества услуг предприятий общественного питания;

- на основе проведенного исследования систематизированы причины неудовлетворительного обслуживания посетителей предприятий общественного питания и на этой основе предложены направления повышения качества услуг.

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:

- определены направления и разработаны организационные меры по совершенствованию механизма контроля в системе управления качеством услуг предприятий общественного питания;

- дана оценка качества услуг по индексу потребительской удовлетворенности предприятий ресторанного бизнеса;

- разработаны приоритетные направления повышения качества услуг предприятий общественного питания и практические мероприятия по реализации разработанных направлений.

Оценка достоверности результатов исследования выявила следующее:

- теория построена на проработке широкого перечня информационных материалов, освещающих современные подходы в области управления качеством услуг предприятий общественного питания;
- использованы современные методы сбора и обработки исходной информации и представлены выборочные совокупности с обоснованием подбора объектов, отвечающих требованиям теории статистики;
- проектные экономические модели основываются на корректном применении средств и специальных программ компьютерного моделирования, методов конструктивных расчетов и экспертных заключений.

Личный вклад соискателя состоит в обобщении и систематизации результатов исследований ученых по проблемам повышения качества услуг предприятий общественного питания, в постановке целей и задач исследования, сборе и анализе большого объема фактических данных, разработке основных положений обеспечивающих решение поставленных в диссертации задач.

На заседании 13 марта 2015 года диссертационный совет принял решение присудить Сидяковой В.А. ученую степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 16 человек, из них 8 докторов наук по специальности рассматриваемой диссертации, участвовавших в заседании, из 20 человек, входящих в состав совета, дополнительно введены на разовую защиту 0 человек, проголосовали: за 15, против 1, недействительных бюллетеней нет.

Председатель диссертационного совета

Д 800.026.01, д.э.н., профессор

Ученый секретарь диссертационного совета

Д 800.026.01, к.э.н., доцент



А.Е. Шамин

Н.В. Проваленова

13.03.2015г.