

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

AUTONOMOUS NON-PROFITED  
EDUCATIONAL ORGANIZATION FOR HIGHER  
EDUCATION OF  
CENTROSOYUZ OF THE RUSSIAN FEDERATION

«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КООПЕРАЦИИ»

«RUSSIAN UNIVERSITY  
OF COOPERATION»

ул. Веры Волошиной, 12/30,  
г. Мытищи Московской области, 141014  
Тел. (495) 640-57-11, факс: (495) 581-30-03  
E-mail: ruc@rucoop.ru

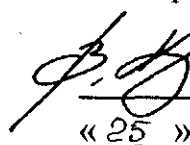
12/30 Vera Voloshina Str.,  
Mytishchi Moscowregion, Russia141014  
Tel. (495) 640-57-11, fax: (495) 581-30-03  
E-mail: ruc@rucoop.ru

от 25.02.2015 № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Your Ref: \_\_\_\_\_  
Our Ref: \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ

Ректор автономной некоммерческой  
образовательной организации высшего  
образования Центросоюза Российской  
Федерации «Российский университет  
кооперации»





Кривошей В.А.

Отзыв

ведущей организации на диссертационную работу Сидяковой Валентины Александровны, подготовленную по теме «Повышение качества услуг предприятий общественного питания», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05. – Экономика и управление народным хозяйством (Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг)

*Актуальность темы исследования.* В современных экономических условиях значительно возрастает роль сферы общественного питания, в определенной степени обеспечивающей продовольственную безопасность страны. Особую значимость приобретает качество услуг, оказываемых предприятиями общественного питания.

Указанные обстоятельства предопределили актуальность темы дис-

сертации, в которой предпринята попытка предложить решения названных проблем.

Тема диссертационной работы определяется необходимостью поиска эффективных способов и средств по повышению качества услуг на предприятиях общественного питания. Стратегия экономической модернизации в России направлена на удовлетворение возрастающих потребностей населения в уровне и качестве услуг. Выявление механизма повышения качества услуг на предприятиях общественного питания является актуальной и важной задачей в современных условиях.

Представленный в диссертационном исследовании комплекс мероприятий по повышению качества услуг предприятий общественного питания и оценка их экономической эффективности способствует системному решению вопросов повышения качества услуг, а также осуществлению эффективного мониторинга в системе предприятий общественного питания, выявлению резервов и возможностей по повышению качества услуг конкретного предприятия, что повысит его экономическую и социальную эффективность, конкурентоспособность в условиях воздействия внутренних и внешних факторов.

Последовательное решение поставленных в диссертационной работе целей и задач определило логическую структуру диссертационного исследования.

**Научная новизна исследования.** Научная новизна диссертационного исследования заключается в следующем:

1. Автором дано обоснование специфики функционирования и сущности услуг предприятий общественного питания, определяемой как комплексное понятие, включающее процесс – деятельность по удовлетворению потребностей потребителей услуг предприятий общественного питания и, одновременно, результат удовлетворения данных потребностей при условии обеспечения соответствия цены и качества (с.23).

2. Диссертантом разработана и рекомендована методика оценки результативности деятельности предприятий общественного питания, с помощью кото-

рой возможно количественное определение значений коэффициентов экономической и социальной эффективности предприятий, и в зависимости от величины коэффициентов, распределение предприятий общественного питания по уровням эффективности; установлена количественная взаимосвязь между эффективностью предприятий общественного питания и качеством предоставляемых услуг (с.83-84).

3. Автором обоснован комплексный методический подход к оценке услуг предприятий ресторанного бизнеса, включающий: оценку уровня качества услуг на основе диаграммы Парето (с.90); установление причинно-следственных зависимостей результатов обслуживания от выявленных проблем на основе диаграммы Исикавы (с.92); детальное, всестороннее выявление причин неудовлетворительного обслуживания по методике «тайный покупатель» (с.93-94); расчет обобщающего показателя качества услуг предприятий ресторанного бизнеса.

4. Соискателем оптимизирована система управления качеством услуг предприятий общественного питания в части совершенствования механизма контроля, включающая повышение роли внутреннего контроля, самооценку качества услуг в рамках организации работы персонала в составе целевой группы, алгоритм поэтапной организации процесса контроля с участием всех субъектов контроля, мероприятия по реализации программы качества услуг (с.103). Предложены и обоснованы направления и комплекс мероприятий, нацеленных на повышение качества услуг предприятий общественного питания. Данные направления, как и разработанная методика оценки их эффективности, могут быть использованы предприятиями общественного питания всех типов и видов (с.112).

5. Автором обоснованы направления повышения качества услуг предприятий общественного питания, определены мероприятия по их реализации и предложена методика оценки их эффективности (с.134-135).

*Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.* Степень обоснованности научных

положений выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, обеспечивается рассмотрением и анализом отечественных и зарубежных теоретических и практических материалов, анализом объектов по исследуемой проблеме, а также использованием информационного ресурса и официальных статистических источников. Содержание работы соответствует поставленной цели, задачам исследования.

Отличие диссертационной работы Сидяковой В.А от работ, выполненных другими исследователями, заключается в сочетании традиционных классических подходов к процессу и результатам управления качеством услуг в общественном питании, комплексным, системным подходом, предполагающим не только паритет цена-качество, но и координацию взаимодействием с потребителями услуг, что значительно повышает их качество при одновременной минимизации противоречий участников рынка.

***Практическая значимость диссертации и использование полученных результатов.*** Результаты проведенного исследования свидетельствуют о возможности применения методики оценки эффективности мероприятий по повышению качества услуг предприятий общественного питания, в которой наибольший интерес представляет авторская группа основных и дополнительных показателей, внедренных в процедуру технологического аудита.

Отдельные результаты исследования внедрены в практическую деятельность ряда предприятий общественного питания г. Нижнего Новгорода ООО «Рестораны Нижнего Новгорода», НП «Ассоциация Рестораторов и Отельеров Нижегородской Области», о чем свидетельствуют акты о внедрении.

Рекомендации автора по применению методики оценки эффективности мероприятий по повышению качества услуг предприятий общественного питания использованы в учебном процессе Института пищевых технологий и дизайна – филиал ГБОУ ВПО НГИЭУ при изучении дисциплин «Экономика», «Менеджмент в сервисе», «Управление качеством», «Маркетинг в сервисе».

***О полноте изложения материалов в работах, опубликованных автором, в том числе в изданиях, рекомендованных ВАК РФ.*** Материалы

диссертационного исследования, его существенные выводы и полученные результаты опубликованы в научных работах автора. По результатам исследований издано 16 научных работ, в том числе, 3 статьи в изданиях, рекомендованных ВАК РФ, общим объемом 3,67 п.л.

***Соответствие оформления диссертации требованиям, установленным Минобрнауки России.*** Оформление диссертационной работы Сидяковой В.А соответствует требованиям, установленным Минобрнауки России к кандидатским диссертациям.

***Критические замечания и пожелания автору по существу исследования.*** Положительно оценивания результаты исследования, тем не менее, можно сделать следующие замечания:

1. Судя по тексту работы, приведенному на с.35, с.47, с.48, автор рассматривает процедуру обязательной сертификации услуг общественного питания как существующую в настоящее время. Косвенно об этом свидетельствует и упоминание в списке использованной литературы утративших силу законов РФ «О стандартизации» и «О сертификации продукции и услуг», а также отсутствие в нем Федерального закона от 27.12.2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании». Но обязательная сертификация услуг была отменена в 2003 году, в настоящее время применяется только добровольная сертификация.

2. Из текста работы нельзя понять, кто является автором «Комплексной модели развития предприятий общественного питания малых и средних форм предпринимательской деятельности» (рис. 37, с. 121), а также разработки основных показателей эффективности малого и среднего бизнеса в сфере общественного питания (табл. 25, с. 123).

3. Не очень четко выражена роль автора диссертации в разработке мероприятий по повышению качества услуг предприятий общественного питания и оценке их экономической эффективности, чему в значительной степени способствует отсутствие соответствующих ссылок на авторство таблиц и рисунков.

4. В диссертации и автореферате в разделе «Апробация результатов

работы и публикации» не указано, в каких предприятиях внедрены результаты исследования. Отсутствуют данные о справках о внедрении.

5. При проведении анализа развития предприятий общественного питания Приволжского федерального округа не исследовано развитие объемов деятельности в сопоставимых ценах (с.63).

*Общее заключение.* Рекомендуемая работа, несмотря на отмеченные недостатки, актуальна, логически структурирована, имеет практическую ценность, выдвинутые на защиту положения достаточно обоснованы, что дает основание считать данную диссертационную работу самостоятельным, законченным научно-квалификационным исследованием, автор которого владеет методами анализа, синтеза и обобщения, обладает достаточной зрелостью для решения сложных теоретических и методических задач.

Автореферат диссертации в полной мере отражает ее основное содержание, а опубликованные работы раскрывают основные положения диссертации.

Уровень представленного исследования, его форма, содержание, элементы новизны, значимость и обоснованность научных результатов позволяет утверждать, что диссертационное исследование Сидяковой В.А. представляет собой законченное научное исследование, обладающее высокой теоретической и практической значимостью, достоверностью результатов.

В диссертационной работе соблюдены все требования ВАК Минобрнауки Российской Федерации, предъявляемые к кандидатским диссертациям. Содержание диссертации соответствует ее цели, задачам и выбранной специальности. Положения и выводы, полученные в результате исследования, обоснованы теоретически, опираются на глубокий анализ и имеют экспериментальное подтверждение.

В целом диссертация Сидяковой Валентины Александровны на тему «Повышение качества услуг предприятий общественного питания» является глубоким самостоятельным научным исследованием с выраженной авторской позицией.

Диссертация отвечает требованиям п. 9 «Положения о присуждения 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 – сфера услуг).

Диссертация и автореферат Сидяковой В.А. обсуждены на совместном заседании кафедры коммерции и технологии торговли, кафедры экономики АНОО ВО ЦС РФ «Российский Университет кооперации», протокол № 1 от 24 февраля 2015 г.

Заведующий кафедрой коммерции и технологии торговли,  
доктор экономических наук,  
профессор

Тел.:(495) 640-57-11 доб. 75-13,  
Эл. почта: dvaligurskiy@rucoop.ru

И.о. заведующего кафедрой  
экономики, доктор экономических  
наук, профессор

Тел.: (495) 640-57-11 доб. 60-69  
Эл. почта: rus@rucoop.ru

Адрес: 141014, г.Мытищи, Московская область,  
Ул. Веры Волошиной д.12/30  
АНОО ВО ЦС «Российский университет кооперации»

Валигурский Дмитрий  
Иванович

Пахомов Владимир  
Михайлович

