

## ОТЗЫВ

на автореферат Сидяковой Валентины Александровны на тему «Повышение качества услуг предприятий общественного питания», представленный 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)

Российские предприятия переживают последствия финансово-экономического кризиса, находясь опосредованно в условиях санкций со стороны Запада. В этой сложной внешнеэкономической обстановке повышаются требования к эффективности работы предприятий общественного питания. Условием эффективного функционирования предприятий общественного питания является обеспечение надлежащего качества услуг.

В своей диссертации автор проводит глубокий источниковедческий анализ отечественного и зарубежного опыта и предлагает использовать табличные, графические и детерминированные модели для повышения качества предоставляемых услуг общественного питания на муниципальном, региональном и федеральном уровнях.

Судя по автореферату, с поставленными задачами автор успешно справилась: в теоретическом плане разработаны экономически обоснованные рекомендации, а в практическом - внедрены основные теоретические результаты диссертационного исследования.

Особого внимания заслуживает графическая модель типологии услуг на основе критериев качества и способов повышения качества услуг, представленная на рисунке 1, в которой автор предлагает собственную трактовку типологии услуг на основе критериев качества и способов повышения качества услуг. В дальнейшем значительное внимание в работе уделено проблеме контроля качества продукции и качества обслуживания посетителей.

В работе удачно использованы такие инструменты маркетинговых исследований, как глубинное интервью экспертов отрасли, опрос

респондентов–посетителей ресторанов при помощи анкеты, эксперимент с использованием методики «тайного покупателя», что подчеркивает высокую достоверность и репрезентативность полученных данных.

Наряду с достоинствами работы, следует отметить недостатки:

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 Р 50762-2007 «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.

Несмотря на имеющиеся недостатки, содержание автореферата и его оформление отвечают требованиям п. 9 Положения ВАК о порядке присуждения ученых степеней, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а Сидякова Валентина Александровна 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).

ФГБОУ ВПО Финансовый университет  
при Правительстве Российской Федерации  
Москва, ГСП-3, 125993, Ленинградский проспект, д. 49

Азарова Светлана Петровна – к.э.н.,  
старший преподаватель кафедры  
«Маркетинг и логистика»  
[sazarova@fa.ru](mailto:sazarova@fa.ru)

Подпись *Азаровой С. П.*  
*главной сиб. по кограм*  
*05.02.2015*

