

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Сидяковой В.А. «Повышение качества услуг предприятий общественного питания», представленной на соискание учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Диссертационная работа Сидяковой В.А. посвящена исследованию актуальной для отечественной экономики проблеме повышения качества услуг предприятий общественного питания. Жёсткая конкуренция на рынке услуг объективно обуславливает необходимость постоянного повышения качества услуг. Следует согласиться с автором, что в данном контексте особую значимость приобретает система оценивания качества услуг общественного питания, результаты которой являются важным информационным источником для выработки направлений и мер по повышению качества услуг.

С этой позиции, к творческим моментам диссертации следует отнести разработанную автором комплексную методику оценки качества услуг предприятий ресторанного бизнеса, которая включает четыре последовательных этапа: оценку уровня качества услуг на основе диаграммы Парето, установление причинно-следственных зависимостей результатов обслуживания от выявленных проблем на основе диаграммы Исикавы, выявление неудовлетворительного обслуживания посетителей по методике «тайный покупатель», расчёт обобщающего показателя качества услуг предприятий ресторанного бизнеса.

Конструктивным представляется вывод автора о том, что выявленные проблемы и причины неудовлетворительного обслуживания посетителей являются основанием для разработки практических мер по повышению качества услуг предприятий ресторанного бизнеса.

В качестве замечания отметим, 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.

Однако, данное замечание носит частный характер. В целом же диссертация, судя по автореферату, является завершённым исследованием, полностью соответствует требованиям Положения о порядке присуждения учёных степеней, предъявляемых к кандидатским диссертациям, а её автор Сидякова Валентина Александровна заслуживает присуждения учёной

степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Полное название организации:

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего
профессионального образования "Нижегородский
государственный архитектурно-строительный
университет"

Адрес организации:

603950, Россия, г. Нижний Новгород, ул. Ильинская,
д.65

ФИО, должность

Дмитриев Михаил Николаевич,
заведующий кафедрой экономики, финансов и
статистики

Электронный адрес
mndmitriev@yandex.ru

