

В диссертационный совет
Д 800.026.01 при ГБОУ ВПО
«Нижегородский государственный
инженерно-экономический институт»

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).**

Проблема качества услуг предприятий общественного питания традиционно как для бывшего Советского Союза, так и его правопреемника России, имеющего относительно небольшой срок трансформации в рыночную экономику, безусловно, является значимой, что убеждает в актуальности выбранной темы исследования

Автор работы справедливо утверждает, что особую значимость приобретает система оценивания качества услуг, а результатом формирования информационного источника для обоснования направления и конкретных мер по повышению качества услуг, причем указывается, что по сравнению с торговой сферой, образовательной средой и транспортной отраслью экономики мало исследованной на предприятиях общественного питания.

В работе четко выстроена, научная новизна, включающая в себя результаты исследования в рамках экономической теории (дефиниции), теория классификации, функционального анализа, создание методик и формирование методических подходов к оценке качества услуг предприятий ресторанного бизнеса с использованием диаграммы Парето, установление причинно-следственных зависимостей результатов обслуживания, от выявленных проблем на основе диаграммы Исикавы. Это свидетельствует о

важном подходе к исследованию автора: информационный ресурс-теоретические достижения мировой науки прикладная экономика, в том числе, в производстве качественных услуг, в индустрии отечественного питания, что является особенно актуальным в период санкционных мер со стороны ряда западных «благожелателей». Однако в автореферате необходимо отметить следующие недочеты и недостатки:

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 оценку ранее использованных методик.

Вместе с тем, эти замечания не уменьшают значимости работы, а изучение материалов автореферата позволяет утверждать, что выводы и рекомендации диссертационной работы обоснованы и достоверны, работа выполнена на высоком научном уровне, а её автор Сидякова В.А. несомненно 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).

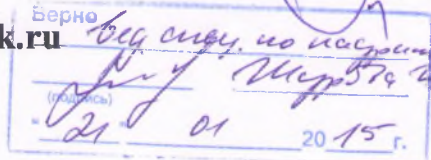
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Пензенский государственный технологический университет»

440039, г. Пенза, проезд Байдукова/ул. Гагарина, д. 1а/11

**Зав. кафедрой прикладной экономики
ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный
технологический университет»**

д.э.н., профессор

ivpalatkin@bk.ru



И. В. Палаткин