

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

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Сидяковой Валентины Александровны по теме: «Повышение качества услуг предприятий общественного питания» 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)

В современных российских условиях предприятия общественного питания являются неотъемлемой компонентой городской социально-экономической инфраструктуры. Поскольку такие предприятия оказывают услуги на платной (коммерческой) основе, то, следовательно, формируют местный бюджет за счет налоговых отчислений с дохода. В свою очередь, конкретизация услуг содержится, например, в определениях некоторых типов предприятий питания, входящих в ГОСТ Р 506470-2010 «Национальный стандарт РФ. Услуги общественного питания. Термины и определения». Однако, спрос на услуги предприятий общественного питания характеризуется как непредсказуемый и постоянно нуждается в стимулировании, а между этими экономическими субъектами по аналогичным услугам наблюдается конкуренция. В результате, повышение качества услуг для предприятия общественного питания, стремящегося к долгосрочной работе на рынке, представляет важную стратегическую задачу. Таким образом, диссертационное исследование выполнено по актуальной теме.

Структура автореферата отвечает требованиям, предъявляемым к ней ВАК.

По нашему мнению, в диссертации элементами научной новизны являются:

1) Разработанная автором классификация услуг сферы общественного питания. В этой классификации услуги обусловлены спектром потребностей клиентов. Следовательно, классификация демонстрирует клиентоориентированность услуг предприятий общественного питания, может использоваться в учебном процессе по дисциплине «Управление качеством», «Поведение потребителей» и другим.

2) Показатели для оценки эффективности мероприятий по повышению качества услуг предприятий общественного питания. Комплекс таких показателей достаточно насыщен, сами показатели разнообразны, сформулированы достаточно четко и корректно. Специфическими (отражают

объект исследования) показателями являются показатели компетентности персонала, дополнительных услуг, а также «качество блюд и напитков». Анализ предложенных показателей позволяет оценить качество услуг, оказываемых предприятием общественного питания, определить факторы, способствующие и препятствующие устойчивому экономическому функционированию этого предприятия.

Сформулированные в диссертации основные положения и выводы подтверждены работами, тематика, количество и объем которых соответствуют требованиям ВАК.

Вместе с тем к автореферату имеются замечания:

1) Этап II. Установление причинно-следственных зависимостей, обуславливающих проблемы, на основе диаграммы Исикавы, состоит из одного подпункта 2.1 Построение диаграммы Исикавы, следовательно, этот подпункт не нужен, т.к. в этапе должно указываться несколько подпунктов.

2) Автор опирается на экономическую категорию «система управления качеством услуг», но определение этой категории не приводит.

Перечисленные замечания носят частный характер.

В целом, автореферат отражает логический и заверченный характер диссертационной работы, что позволяет положительно оценить диссертацию, и сделать вывод о том, что ее автор, 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).

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры технологии
транспортных процессов и систем
ФГБОУ ВПО «Нижегородский
государственный педагогический
университет имени Козьмы Минина»
(Мининский университет)



Сироткин
Артем Александрович

Почтовый адрес: 603950, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, 1,
Телефон 8 (831) 295-25-97

