

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

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации
Сидяковой Валентины Александровны
«ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ
ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»,
представленной 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)

Общественное питание - это вид экономической деятельности, который в силу своей специфики затрагивает интересы практически всех слоев населения. Предприятия общественного питания по праву можно считать одними из самых сложных по типу обслуживания, так как помимо предоставления организации питания, они предоставляют услуги по организации обслуживания и досуга. Основным положительным результатом работы заведения питания может служить полное удовлетворение всех потребностей клиентов и оправдание их ожиданий.

Проблема повышения качества услуг актуализируется для всех предприятий, функционирующих в современной рыночной системе, которой присущи неустойчивость и мобильность конъюнктуры. В этих условиях перспективы развития предприятий общественного питания определяются доминирующей ролью качества предоставляемых услуг. Это связано с тем, что большинство предприятий общественного питания имеют идентичный уровень технической оснащенности, используют аналогичные технологии приготовления кулинарной продукции, то есть качество производимой ими продукции воспринимается потребителями как базовая составляющая услуги. Недостаточная разработанность проблемы повышения качества услуг предприятий общественного питания на современном этапе определяют ее актуальность.

Проделанное исследование позволило автору систематизировать функции предприятий общественного питания, провести классификацию услуг с позиции функций, реализуемых предприятиями общественного питания, обосновать комплексный методический подход к оценке качества предприятий ресторанного бизнеса, раскрыть направления повышения качества услуг предприятий общественного питания.

В качестве недостатка следует отметить:

1. В автореферате не найдено отражения информации о тенденциях развития рынка услуг общественного питания на современном этапе.

2. Не представлены выводы обобщения отечественного и зарубежного опыта повышения качества услуг в сфере общественного питания.

3. В таблице 7 представлены «Основные направления и мероприятия по повышению качества услуг предприятий общественного питания» - не очень понятно это в целом для всех предприятий общественного питания или же только для тех которые были выбраны в качестве объекта исследования?

Указанные замечания не изменяют положительной оценки работы. Анализ автореферата показывает, что тема диссертации Сидяковой В.А. «Повышение качества услуг предприятий общественного питания» является интересной и важной.

Автореферат и опубликованные работы (16 публикаций, три из которых в издательствах рекомендуемые ВАК) соискателя отражают основное содержание диссертационного исследования, и соответствует требованиям, предъявляемым п. 9 Положения о порядке присуждения ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации, а ее автор Сидякова Валентина Александровна, заслуживает присвоения 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 экономической
теории и экономической политики
ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский
национальный исследовательский университет
информационных технологий, механики и
оптики» (Университет ИТМО)

Яковлева Анна Валерьевна

ПОДПИСЬ РУКИ <i>А.В. Яковлевой</i>
Заверено: Зам. нач. упр. кадров Университета ИТМО С.Е. Петрова <i>С.Е.</i>
« 30 » января 20 15г.



Почтовый адрес: 197101, г. Санкт-Петербург,
Кронверкский пр., д. 49
Университет ИТМО
Телефон (812) 312-61-31
Электронная почта: yeif@mail.ru