

В диссертационный совет по защите докторских и кандидатских диссертаций Д 800.026.01 при ГБОУ ВПО «Нижегородский государственный инженерно-экономический институт»

ОТЗЫВ

официального оппонента, кандидата экономических наук, доцента Желновой Кристины Владимировны на диссертацию Сидяковой Валентины Александровны на тему «Повышение качества услуг предприятий общественного питания», представленную 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)

Актуальность темы диссертационного исследования обусловлена необходимостью повышения качества услуг предприятий общественного питания в условиях жесткой конкуренции на рынке услуг и ускорения процессов развития в национальной, региональной и муниципальной экономике. Существующие инструменты и методы повышения качества услуг представляются недостаточными – в частности, отсутствует общепринятая методика количественной оценки наиболее существенных факторов, влияющих на качество услуг общественного питания.

Недостаточно изученные и разработанные вопросы, связанные с методическими основами повышения качества услуг предприятий общественного питания, дают основание утверждать, что поставленная цель, заключающаяся в научном обосновании направлений повышения качества услуг предприятий общественного питания и разработке мероприятий по их реализации, сформулированная в диссертации, является актуальной.

Цель и задачи исследования. Анализ научных разработок вопросов повышения качества услуг предприятий общественного питания, выполненный автором на основе трудов зарубежных и российских ученых, позволил определить перечень малоизученных положений, их дискуссионный характер и на основе этого определить цель и задачи диссертационного исследования.

Целью диссертационной работы диссертант ставит обоснование направлений повышения качества услуг предприятий общественного питания и разработку мероприятий по их реализации.

Задачи по реализации цели могут быть сгруппированы следующим образом: первый блок (теоретические задачи) исследовать сущность услуги как экономической категории; определить особенности услуг сферы общественного питания; второй блок (практические задачи) сформулировать

методические положения оценки экономической и социальной эффективности предприятий общественного питания; дать обоснование методического подхода к оценке качества услуг предприятий ресторанного бизнеса; третий блок (результатирующие задачи) – предложить организационные меры по совершенствованию механизма контроля в системе управления качеством услуг предприятий общественного питания и разработать комплекс мероприятий по повышению качества услуг сферы общественного питания.

Научная новизна исследования. Основные результаты реализации цели и задач сформулированы следующими положениями научной новизны, которые соответствуют областям исследования паспорта специальностей ВАК РФ:

1. Дано авторское понимание сущности услуг предприятий общественного питания, разработана классификация услуг на основе функций реализуемых предприятиями общественного питания (стр.23-24).

2. Разработана оригинальная модель взаимосвязи эффективности предприятий общественного питания и качеством предоставленных услуг, на основе которой предложена методика оценки результативности деятельности предприятий общественного питания, позволяющая определять коэффициенты экономической и социальной эффективности. В результате этого, возможно выстраивать систему рейтингов в зависимости от уровней эффективности (стр.83-84).

3. Используя зарубежные методические рекомендации - диаграмму Парето и диаграмму Исикавы, автором обоснован комплексный и методический подход к оценке качества услуг предприятий ресторанного бизнеса, установление причинно-следственной зависимости результатов обслуживания от выявленных проблем соответственно, что является обоснованием для практического применения в повышении качества услуг предприятий общественного питания (стр.90,стр.92,стр.99).

4. Определен организационно-экономический механизм контроля в системе управления качеством услуг предприятий общественного питания и на основе его разработана модель управления качеством услуг (стр.103, стр.113).

5. Обоснованы направления повышения качества услуг предприятий общественного питания, разработан комплекс мероприятий по их реализации и на этой основе предложена методика оценки эффективности мероприятий с использованием системы основных и вспомогательных показателей (стр.133).

Практическая значимость научных положений диссертации для производства и учебного процесса. Значимость для науки состоит в разработке мероприятий по повышению качества услуг сферы общественного питания.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в том, что его можно рекомендовать к использованию в практической деятельности всех видов предприятий общественного питания, а также в образовательном процессе высших учебных заведений, в системе переподготовки и повышения квалификации специалистов сферы услуг.

Часть положений исследования, логически доведенных до конкретных рекомендаций, могут быть использованы предприятиями общественного питания, органами управления разных уровней для оценки, прогнозирования и принятия решений по повышению качества услуг предприятий общественного питания.

Основные положения и результаты работы докладывались и обсуждались на международных научно-практических конференциях (2012 - 2014гг.).

Достоверность и степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации. Информационная база диссертационного исследования обширна и включает базовые законодательные документы Российской Федерации, регламентирующие деятельность услуг общественного питания; материалы Федеральной службы государственной статистики; данные, опубликованные в монографиях, научных статьях, учебной литературе, периодической печати; результаты исследований, проведенных лично диссертантом.

Диссертационное исследование прошло широкую апробацию на международных научно-практических конференциях, на предприятиях общественного питания нижегородского региона и Приволжского федерального округа.

Достоверность выполненных автором исследований подтверждена значительным объемом фактического материала и использованием статистических, экономико-математических и абстрактно-логических методов исследования.

Диссертация изложена на 179 страницах основного текста, состоит из введения, трех глав, выводов и предложений, включает 30 таблиц, 40 рисунков, список использованной литературы на 125 наименований, 10 приложений.

Аргументировано, с позиции теории системного подхода автором исследуется эволюция основных понятий, их содержание в научных трудах ведущих отечественных и зарубежных ученых, представлена классификация услуг сферы общественного питания с позиции реализуемых функций (стр. 10-24).

Подробный анализ предприятий общественного питания позволяет автору предложить методику оценки их экономической и социальной эффективности (стр.78-84). Проведено исследование зависимости качества

услуг от эффективности функционирования предприятий общественного питания (стр.70-77).

Интерес представляет подход к оценке качества услуг предприятий ресторанного бизнеса на основе диаграммы Парето и диаграммы Исикавы (стр.90-92)

На основе выявленных проблем и причин неудовлетворительного обслуживания посетителей (стр.88) автором разработаны организационные меры по совершенствованию механизма контроля в системе управления качеством услуг предприятий общественного питания (стр.103).

Интересным представляется предложенная авторская модель управления качеством услуг (стр.113).

Выполненное исследование развития малых и средних форм предпринимательской деятельности позволило автору обосновать направления повышения качества услуг предприятий общественного питания и определить мероприятия по их реализации (стр.116-126).

На основе предложенного комплекса мероприятий по повышению качества услуг предприятий общественного питания автор проводит оценку их эффективности (стр.133-140).

О полноте изложения материалов в работах, опубликованных автором, в том числе в изданиях, рекомендованных ВАК. Материалы диссертационного исследования, его существенные выводы и полученные результаты опубликованы в научных работах автора. По результатам исследования опубликовано 16 научных работ, в том числе 3 статьи в изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

Соответствие оформления диссертации требованиям, установленным Минобрнауки России. Оформление диссертационной работы Сидяковой Валентины Александровны соответствует требованиям, установленным Минобрнауки России к кандидатским диссертациям.

Критические замечания и пожелания автору по существу исследования. Выводы, обобщения и рекомендации, сформулированные в диссертационной работе, являются новыми и дополняют существенные разработки в исследовании, однако имеют дискуссионный характер.

1. Представляется целесообразным более глубокое рассмотрение вопроса отечественного опыта повышения качества услуг сферы общественного питания в первой главе «Теоретические и организационные основы повышения качества услуг предприятий общественного питания». В представленной работе данный вопрос раскрыт недостаточно.

2. Отсутствие применения информационных (компьютерных) технологий (программных обеспечений) при реализации предлагаемых методик.

Заключение о соответствии диссертации требованиям Положения о порядке присуждения ученых степеней.

Диссертационная работа Сидяковой Валентины Александровны, выполненная на тему «Повышение качества услуг предприятий общественного питания», представляет собой самостоятельное, законченное научно-квалификационное исследование.

Автореферат соответствует положениям диссертационной работы. По содержанию, логике изложения, результатам и выводам диссертация соответствует требованиям п. 9 Положения о порядке присуждения ученых степеней, предъявляемым ВАК Министерства образования и науки Российской Федерации к кандидатским диссертациям, а 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).

Официальный оппонент:

доцент кафедры менеджмента
ФГБОУ ВПО «Ижевский государственный
технический университет имени
М.Т. Калашникова»
кандидат экономических наук, доцент



К.В. Желнова

Подпись Желновой К.В. заверяю:

специалист по управлению кадрами



Рассмотрено Д.А. Ведущий

Желнова Кристина Владимировна
ФГБОУ ВПО «Ижевский государственный технический университет имени
М.Т. Калашникова»

кафедра «Менеджмент»

Адрес: 426069, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Студенческая, д. 7

Телефон: (3412) 77-60-55 доб. 6292

Адрес электронной почты: kristina-zhelnova@yandex.ru