

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

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

на диссертацию 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).

Актуальность темы исследования.

Сфера услуг занимает важное место в современной экономике и жизни общества. Усиление социально-экономической роли общественного питания требует решения множества проблем, в том числе, связанных с повышением качества услуг предприятий общественного питания. Качество услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания, оказывает существенное влияние на полноту удовлетворения спроса населения, имидж предприятия общественного питания, способствует повышению их конкурентоспособности.

Проблема повышения качества услуг предприятий общественного питания приобретает особую значимость, что обуславливает необходимость решения стратегических задач на микро-, мезо- и макроуровнях. Существование различных методик оценки качества услуг позволяет провести их сравнительный анализ с целью определения наиболее эффективной применительно к оценке качества услуг предприятий общественного питания.

В настоящее время существующие исследования по данной проблематике касаются рассмотрения качества услуг общественного питания с позиции отдельно взятых предприятий. Однако, отсутствуют исследования, посвященные рассмотрению проблемы повышения качества услуг общественного питания на уровне региона (Нижегородская область и Поволжский федеральный округ).

В этой связи решение проблем разработки отдельных теоретических положений и конкретных практических рекомендаций по повышению качества услуг предприятий общественного питания является актуальным.

Тема диссертации и ее содержание соответствует области исследования Паспорта научных специальностей ВАК (экономические науки) п. 1.6.116. Механизм повышения эффективности и качества услуг.

Цель диссертационного исследования автором определена как «обоснование направлений повышения качества услуг предприятий общественного питания и разработка мероприятий по их реализации». В такой формулировке цель диссертации соответствует избранному исследовательскому направлению и детализируется составом задач, раскрывающих авторскую логику исследования.

Структура исследования обусловлена его логикой и отвечает классической схеме, присущей диссертационным работам экономического профиля на соискание ученой степени кандидата наук.

Введение к работе содержит убедительное обоснование актуальности темы исследования, формулировку цели и задач, предмет и объект исследования, в этой части работы раскрыта научная новизна и практическая значимость полученных результатов (с. 3-9).

Первая глава – «Теоретические и организационные основы повышения качества услуг предприятий общественного питания» содержит исследование сущности услуг как экономической категории, в главе предложена типология услуг на основе критериев качества и способов повышения качества, выполнена классификация услуг сферы общественного питания с позиции реализуемых предприятиями функций, обоснованно авторское определение сущности услуг сферы общественного питания проведен анализ методов оценки качества услуг предприятий общественного питания, обобщен отечественный и зарубежный опыт повышения качества услуг в сфере общественного питания (с. 10-53).

Во второй главе – «Анализ и оценка качества услуг предприятий общественного питания в условиях рынка» выполнен анализ современных особенностей развития рынка услуг общественного питания, проведено исследование зависимости качества услуг от эффективности функционирования предприятий общественного питания, предложен комплексный методический подход к анализу и оценке качества услуг ресторанного бизнеса (с. 54-100).

В третьей главе – «Приоритетные направления повышения качества услуг предприятий общественного питания» обоснованы направления совершенствования механизма контроля в системе управления качеством услуг предприятий общественного питания. Предложена концептуальная модель развития предприятий малого и среднего бизнеса в сфере общественного питания, рассматриваемого как один из факторов решения

проблемы насыщенности рынка услуг общественного питания. В главе обоснованы направления повышения качества услуг сферы общественного питания, определены мероприятия по их реализации и предложена методика оценки эффективности мероприятий (с. 101-140).

В завершающей части – «Выводы и предложения» изложены основные результаты диссертационного исследования в соответствии с поставленной целью и задачами (с. 141-145).

Степень достоверности и обоснованности полученных результатов.

Теоретическую основу исследования составили труды отечественных и зарубежных специалистов в области экономики и управления предприятиями сферы услуг, экономики общественного питания, менеджмента качества.

Достоверность результатов и обоснованность выводов диссертационного исследования обусловлена использованием апробированных отечественными и зарубежными учеными методических подходов, корректностью применения методов и моделей анализа статистических данных, использованием метода экспертных оценок балльного метода, анкетного опроса.

Информационной базой исследований являются аналитические данные, опубликованные в научной литературе и периодической печати, экспертные разработки и оценки российских и зарубежных ученых-экономистов.

Научные результаты диссертационного исследования получены вследствие использования обширного статистического и аналитического материала. Совокупность используемой теоретико-методологической базы аналитических и статистических данных позволила обеспечить достоверность и обоснованность результатов проведенного исследования.

Как положительный момент диссертации, также являющийся свидетельством достоверности ее результатов и обоснованности сделанных выводов, следует отметить уровень и географию представления материалов исследования на обсуждение научной общественности. Основные положения, выводы и рекомендации докладывались на научно-практических конференциях в г. Москва, 2012; Молдавия, 2012; г. Комрат, 2012; г. Тамбов, 2012; г. Казань, 2013; г. Княгинино, 2013; г. Саратов 2013; г. Махачкала, 2014.

Научная новизна исследования.

Научная новизна результатов в общем виде заключается в разработке теоретических и методических положений, а также практических мероприятий по повышению качества услуг предприятий общественного питания и подтверждена следующим:

- обосновано авторское определение сущности услуг предприятий общественного питания, отражающее специфику их функционирования и

трактуемое как комплексное понятие, характеризующее деятельность по удовлетворению потребностей посетителей предприятий общественного питания (процесс) и одновременно как результат удовлетворения этих потребностей при обеспечении соответствия цена-качество.

- проведена систематизация функций предприятий общественного питания (торговые, производственные, сервисные), проведена классификация услуг с позиции функций, реализуемых предприятиями общественного питания;

- предложена методика оценки результативности деятельности предприятий общественного питания, позволяющая количественно определить значение коэффициентов экономической и социальной эффективности, в зависимости от величины которых возможно ранжирование предприятий общественного питания по уровням эффективности; установлена количественная взаимосвязь между эффективностью предприятий общественного питания и качеством предоставляемых услуг;

- обоснован комплексный, методический подход к оценке качества услуг предприятий ресторанного бизнеса, включающий: оценку уровня качества услуг на основе диаграммы Парето; установление причинно-следственных зависимостей результатов обслуживания от выявленных проблем на основе диаграммы Исикавы; детальное всестороннее выявление причин неудовлетворительного обслуживания по методике «тайный покупатель»; расчет обобщающего показателя качества услуг предприятий ресторанного бизнеса.

- определены направления и предложены организационные меры по совершенствованию механизма контроля, системы управления качеством услуг предприятий общественного питания (повышение роли внутреннего контроля; разработан порядок организации работы персонала в составе целевой группы в процессе самооценки качества услуг; предложен алгоритм поэтапной реализации процесса контроля качества услуг с участием всех субъектов контроля;

- разработана комплексная модель управления качеством услуг, включающая взаимосвязь всех элементов: ощущения посетителей предприятий питания; оценку и контроль качества продукции (кухни) и качества обслуживания посетителей; качество управления как целенаправленного воздействия на качество услуг; качество системы управления предприятием; результирующие критерии;

- обоснованы направления повышения качества услуг предприятий общественного питания, определен комплекс мероприятий по их реализации

и предложена методика оценки эффективности мероприятий, основанная на использовании групп основных и вспомогательных показателей.

Практическая значимость научных положений диссертации.

Практическое значение диссертационной работы заключается в разработке методических подходов к оценке качества услуг в общественном питании, разработанные методики оценки качества услуг будут способствовать повышению качества услуг.

Комплекс мероприятий по повышению качества услуг предприятий общественного питания и методика оценки их эффективности могут использоваться предприятиями общественного питания всех типов и видов.

Результаты исследования получили положительный отклик в работе конкретных предприятий Нижегородской области («Золотая вилка», «21 век», «Русь»).

Выводы и рекомендации могут быть использованы при разработке долгосрочной стратегии развития предприятий общественного питания Нижегородской области.

Теоретические разработки автора по повышению качества услуг предприятий общественного питания могут быть рекомендованы для использования в учебном процессе по дисциплинам экономического профиля.

Полнота изложения материалов в работах, опубликованных автором, в том числе в изданиях, рекомендованных ВАК.

Научные публикации автора соответствуют избранным направлениям исследования. Материалы диссертационного исследования, его наиболее значимые выводы и полученные результаты опубликованы автором в 16 научных работах, в том числе 3 статьях в изданиях, рекомендованных ВАК, общим объемом 3,67 п.л. и полностью отражают основные положения работы.

Соответствие оформления диссертации требованиям, установленным Минобрнауки России.

Оформление диссертационной работы Сидяковой В.А. соответствует установленным требованиям Минобрнауки России к кандидатским диссертациям.

Значимость для науки, практические выводы и рекомендации.

Приведенные в исследовании предложения и практические рекомендации вносят определенный вклад в развитие методических основ повышения качества услуг на предприятиях общественного питания.

Научная и практическая значимость диссертационной работы заключается в её влиянии на развитие повышения качества и эффективности

услуг предприятий общественного питания; в расширении возможностей использования новейших методов и процедур международного стандарта качества ИСО 9000, апробации отечественных и зарубежных методик повышения качества услуг предприятий общественного питания.

По совокупности полученных в диссертации результатов, их содержанию, новизне и прикладной значимости, четко выраженной авторской позиции, диссертационное исследование заслуживает позитивной оценки.

Отмечая высокий научный уровень выполненного диссертационного исследования и его практическую значимость следует обратить внимание автора на ряд замечаний:

1. Система управления качеством услуг предприятий общественного питания, предложенная автором диссертации, потребует активного обучения персонала предприятия. В этой связи было бы целесообразно разработать план подготовки (обучения) специалистов предприятий общественного питания Нижнего Новгорода в соответствии с международными стандартами качества.

2. Рассматривая вопросы совершенствования контроля качества услуг предприятий общественного питания, было бы целесообразно представить методический подход, используемый при осуществлении контроля качества.

3. В результатах диссертационного исследования хотелось бы видеть апробацию комплексной модели управления качеством услуг предприятий общественного питания.

4. Следовало бы отразить практическое применение предлагаемых диаграмм Парето и Исикавы в деятельности предприятий общественного питания.

Общее заключение.

Указанные замечания не снижают научную и практическую ценность диссертации.

Диссертационная работа Сидяковой В.А является самостоятельным, законченным научным исследованием, обладающим научной новизной, достоверностью и практической значимостью с выраженной авторской позицией, и выполнена в соответствии с поставленными целью и задачами.

Предложения и выводы, полученные в результате исследования, обоснованы теоретически и опираются на глубокий анализ и имеют экспериментальное подтверждение.

Диссертация соответствует требованиям, предъявляемым к кандидатским диссертациям (п. 9 «Положения о порядке присуждения ученых степеней»), 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,
Доктор экономических наук,
профессор,
декан технологического
факультета Белгородского
университета кооперации,
экономики и права



Анатолий Владимирович Исаенко

Подпись Исаенко А.В. заверяю
Первый проректор по научной работе
Белгородского университета кооперации,
экономики и права



Е.Е. Тарасова

адрес вуза:
308023 г. Белгород,
ул. Садовая 116-а
тел. 8(4722) 26-08-48
e-mail: common@buket.ru