

ОТЗЫВ

на автореферат диссертационной работы Заяц Елены Юрьевны на тему «Совершенствование оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)

Российские предприятия, осуществляющие свою деятельность на рынке бытовых услуг в условиях кризиса и происходящих негативных политических и экономических событий, столкнулись, с одной стороны, с проблемой значительного снижения потребительского спроса на бытовые услуги ввиду снижения уровня материального благосостояния населения, а с другой – обострения конкуренции между предприятиями.

Ввиду сложившихся экономических условий, в которых оказались хозяйствующие субъекты, в том числе предприятия бытового обслуживания (инфляция, незначительность роста заработной платы, повышение тарифов на коммунальные платежи, безработица, снижение доходов населения), проблема поддержания потребительского спроса населения и конкурентоспособности предприятий приобретает особую актуальность, что определило актуальность исследования.

Несомненное научное значение имеет разработанная автором система критериев оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг, которая легла в основу предложенного алгоритма оценки качества обслуживания.

Важным аспектом работы становится методический подход к оценке уровня влияния качества обслуживания на эффективность деятельности организации. Формирование взаимосвязи результатов деятельности и качества обслуживания основано на выявлении корреляции подкритериев качества

обслуживания и основных показателей экономической эффективности.

В качестве замечания выделим следующее.

Автором проводится оценка качества обслуживания и показателей основных экономических показателей, а также определяется их взаимосвязь за два года. Полученные результаты были бы более достоверны, если бы расчеты проводились за 3-4 года.

Отмеченное замечание никак не снижает ценности рецензируемого исследования, скорее, оно является рекомендациями автору в рамках его дальнейшей научной работы.

Заявленная соискателем цель достигнута. По актуальности, новизне научных результатов, достоверности сформулированных положений, выводов и практической значимости диссертационная работа соответствует требованиям п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней», предъявляемым Министерством образования и науки РФ к кандидатским диссертациям. Автор работы, Елена Юрьевна Заяц, достоин присуждения ему ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг).

Зав. кафедрой Товароведения,
стандартизации и управления качеством
ФГБОУ ВПО ОмГАУ им. П.А. Столыпина,
кандидат технических наук, доцент
Бессонова Ольга Витальевна

Адрес: г. Омск, ул. Октябрьская, 92;
рабочий телефон: 8 (905) 942-02-39; эл. почта: 04112701@mail.ru.

О.В. Бессонова
28.05.2015г.

