

## **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)**

Проблематика, которой посвящено диссертационное исследование Елены Юрьевны Заяц, является актуальной. Актуальность темы исследования обуславливается необходимостью поиска лучших управленческих решений, совершенствование управления в сфере бытовых услуг. Если учесть, что качество является основой конкурентоспособности современных предприятий, а критерии качества разрабатываются индивидуально для каждого вида услуг, то становится понятно, почему Заяц Е.Ю. уделила особое внимание проблемам управления качеством.

Автором разработаны система критериев оценки качества обслуживания, сформированная на основе мнений потребителей и учитывающую технические и психологические аспекты качества обслуживания на предприятиях бытовых услуг. При этом автор не останавливается на разработке системы критериев, а предлагает алгоритм оценки качества обслуживания, включающий этап сбора информации, этап обработки информации и формирования оценки качества обслуживания, этап определения достоверности и достаточности информации для измерения качества обслуживания. Отдельно можно отметить разработанный автором методический подход к оценке уровня влияния качества обслуживания на основные экономические показатели эффективности, что само по себе представляет значительный интерес.

Полученные автором научные результаты позволяют расширить теоретические представления о совершенствовании оценки качества

обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг. Научные положения, выводы и рекомендации являются логичными и достаточно обоснованными.

В то же время анализ содержания автореферата показывает, что представленное исследование имеет замечание. Автор недостаточно полно обосновал необходимость использования метода оценки качества SERVQUAL, не показал сравнительные преимущества данного метода по сравнению с многочисленными существующими.

Данные замечания не снижают теоретическую и практическую значимость работы Заяц Е.Ю.

Работа Заяц Елены Юрьевны «Совершенствование оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг» соответствует требованиям п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней», предъявляемым Министерством образования и науки РФ к кандидатским диссертациям. Автор работы, Елена Юрьевна Заяц, достойна присуждения ей 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).

Черненко Дмитрий Альбертович,  
кандидат экономических наук, доцент  
(заведующий) кафедры (-ой) «Финансы и кредит»  
ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный университет путей сообщения»

26.05.2015г.

Адрес: ул. Д. Ковальчук - 191, 630049, Новосибирск, Россия;  
рабочий телефон: 8 (913) 925-06-82; эл. почта: [chernenko.dmit@yandex.ru](mailto:chernenko.dmit@yandex.ru).

Подпись

Д. А. Черненко

