

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)

Одной из важнейших тенденций развития современного общества является постоянно возрастающая роль качества обслуживания во всех сферах и видах экономической деятельности, не исключением является и сервисная отрасль. Решающим фактором в конкурентной борьбе за потребителя является повышение качества обслуживания. Качество – это политическая, экономическая и нравственная категория. Именно качество является основным условием укрепления национальной экономики, развития сферы бытовых услуг в Российской Федерации. Анализ оценки качества предоставления услуг является необходимой составляющей исследования современной экономики.

В связи с этим тема исследования Е.Ю. Заяц представляется чрезвычайно актуальной и современной.

Достоинство и новизна данного исследования состоит в том, что автор представляет алгоритм оценки качества обслуживания, который позволит оценить качество на основе экспертной оценки, устраниТЬ негативные последствия субъективности респондентов, сопоставить предприятия сферы бытовых услуг по качеству обслуживания. В первом параграфе первой главы диссертант дает определение качества обслуживания. «Под содержанием

понятия «качество обслуживания» автор понимает совокупность функциональных, технических, эстетических, санитарно-гигиенических и экономических свойств бытовой услуги, которые удовлетворяют потребности человека или группы людей в соответствии со своим назначением» (с. 8 текста автореферата).

Диссертант ставит перед собой и решает задачу по разработке методического подхода, позволяющего оценить влияние качества обслуживания на рентабельность, затратоотдачу, производительность труда, оборачиваемость оборотных средств, фондоотдачу, выявить подкритерии, оказывающие наибольшее влияние и провести сравнительный анализ эффективности принятых управленческих решений по повышению качества обслуживания.

Также возникают вопросы, уточняющие и продолжающие тему:

1. Автор недостаточно полно обосновал целесообразность дополнения общепринятой классификации услуг путем введения нового классификационного признака «специфика предоставления услуг».
2. Работа бы значительно выиграла, если бы автору удалось представить более подробно оценку достоверности и достаточности информации для измерения качества обслуживания.

Высказанные вопросы не ставят под сомнения основные идеи диссертации и авторские выводы и не снижают качества диссертационного исследования.

Основные теоретические положения и выводы автореферата логичны и обоснованы. Автореферат достаточно содержателен, дает необходимое представление о раскрываемой автором теме. Автореферат позволяет судить о том, что диссертация является законченным научным исследованием и 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).

Лойко Ольга Тимофеевна

доктор философских наук, профессор

ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский

Томский политехнический университет»

профессор кафедры «Культурологии и социальной коммуникации»


25.05.2016

Адрес: 634050, Томск, ул. Усова, 19, к. 303;

рабочий телефон: 8 (913) 858-96-97; эл. почта: olgaloyko@tpu.ru

Подпись профессора О.Т. Лойко «заверяю»

Ученый секретарь Совета ТПУ


O.А Аナンьева

