

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Заяц Елены Юрьевны на тему
«Совершенствование оценки качества обслуживания на предприятиях
сферы бытовых услуг», представленной 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)

Оценка качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг является одним из актуальных вопросов в развитии сферы бытовых услуг.

В условиях постоянно растущей конкуренции на рынке бытовых услуг в России повышается уровень требований потребителей и любая организация, ориентированная на их качественное обслуживание, должна динамично развиваться. В современных условиях достичь успеха можно лишь предоставлением услуг высокого качества, и для того, чтобы лидировать на рынке бытовых услуг, важно сделать заботу о клиентах целью развития организации. Необходимым условием для этого становится оценка качества обслуживания потребителями услуг.

Важным элементом научной новизны работы Е.Ю. Заяц является разработанный ею методический подход оценки качества обслуживания и эффективности деятельности организации. Соискателем уточнено содержание понятия «качество обслуживания» применительно к предприятиям сферы бытовых услуг, что является основой для разработки и совершенствования оценки качества обслуживания. Предложенная Е.Ю. Заяц классификация услуг дополнена признаком «специфика предоставления услуг» и введением в его состав таких видов как деловые и экологические, что позволяет расширить возможность исследования в сфере бытовых услуг и разработать систему индикаторов оценки качества обслуживания, отдельно для каждого их вида. Предложенный авторский алгоритм оценки качества обслуживания определяет

степень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания, позволяет сопоставить качество предоставляемых услуг по предприятиям, выявить конкурентное преимущество и устранить негативные последствия субъективности респондентов.

Несмотря на несомненную ценность полученных автором научных результатов, по нашему мнению, нужно отметить, что в автореферате отсутствует обоснование выбранной методики оценки качества обслуживания SERVQUAL.

Судя по автореферату, диссертационная работа представляет собой самостоятельное законченное научное исследование, отвечающее 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).

Маршалова Асия Софиевна,
кандидат экономических наук, доцент
ведущий научный сотрудник
ФГБУН Институт экономики и организации
промышленного производства СО РАН,

26.05.2015г.

Адрес: 630090, пр. Академика Лаврентьева, 17;
рабочий телефон: 8 (383)330-15-97; эл. почта: marnov@ieie.nsc.ru.



Подпись удостоверяю
Зав. канцелярией