

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)

В настоящее время проблеме совершенствования оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг, способствующего росту их конкурентоспособности и привлечению клиентов, уделяется большое внимание. Это обусловлено появлением на рынке большого числа предприятий бытовых услуг, сформировавших высокие требования потребителей к процессу обслуживания, отличительной особенностью которых является оказание широкого спектра дополнительных услуг, предоставление максимально комфортных условий при оказании услуги. Повышение качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг, обеспечение его соответствия ожиданиям потребителей позволяет повысить их конкурентоспособность.

В связи с этим актуализируется как научная, так и практическая необходимость выполнения исследования, посвященного совершенствованию оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг.

Е.Ю. Заяц детально исследовала и разработала систему критериев оценки качества обслуживания, сформированную на основе мнений потребителей и учитывающую технические и психологические аспекты качества обслуживания на предприятиях бытовых услуг, которая оценивается нами как элемент новизны. Не менее важным является то, что автор предложил алгоритм оценки качества обслуживания. Следует особо отметить, что предложенный алгоритм позволяет оценить качество на основе экспертной оценки, устранив негативные последствия субъективности респондентов, сопоставить предприятия сферы бытовых услуг по качеству обслуживания. Отдельно можно отметить разработанный методический подход к оценке уровня влияния качества обслуживания на основные экономические показатели эффективности,

учитывающий степень влияния социальной удовлетворенности на конечный результат деятельности предприятия. Все перечисленные результаты обладают несомненными свойствами научной новизны, обоснованности и достоверности.

Вместе с тем, нельзя не указать на недостаток проведенного исследования. Автор недостаточно полно описал определение взаимосвязи между критериями качества и показателями экономической эффективности.

Сделанное замечание не влияет на общую положительную оценку работы.

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).

14.05.2015 г.

Паршина Валентина Сергеевна,
доктор экономических наук,
профессор кафедры управления в социальных
и экономических системах
ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет
путей сообщения», профессор



Адрес: г. Екатеринбург, ул. Колмогорова, 66;
рабочий телефон: 8 (343) 221-24-39; эл. почта: vparshina@usurt.ru



В.С.

Э.У. Гукова