

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)

Проблемы оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг в настоящее время слабо проработаны в научной литературе. Вместе с тем, с одной стороны, рост конкуренции и требований со стороны потребителей к качеству услуг повышают важность научно обоснованных методов к исследованию процессов качества обслуживания населения. С другой стороны, предприятия в сфере бытовых услуг обладают определенной спецификой, отличающей их от других услуговых предприятий – прямой ориентацией на удовлетворение потребностей современного человека, формируя в его сознании ощущение комфорта, что создает необходимость развития и дополнения существующих методик и подходов оценки качества обслуживания населения новыми приемами и подходами. В связи с чем, актуальность диссертационного исследования не вызывает сомнений.

Текст автореферата демонстрирует авторский взгляд на проблемы управления качества обслуживания населения, носит логичный и завершенный характер. В выносимых на защиту результатах исследования имеют место новые подходы к оценке качества обслуживания населения и формированию критерия оценки качества, как отдельной экономической категории.

Вместе с тем, исходя из автореферата, по диссертационной работе можно сделать отдельные замечания.

1. В теоретической части работы, автор увлекся описанием известных классификационных приемов и структур действующих классификаторов,

отклоняясь от заявленного объекта исследования – бытовых услуг. Из представленных рисунков 1 и 2 не ясно, что собой представляют именно бытовые услуги, какова их роль в эволюции материальных и духовных потребностей современного человека? Не отмечено автором, чем именно бытовые услуги отличаются от других платных услуг, предоставляемых населению.

2. Из автореферата неясно, какие именно весовые коэффициенты индикаторов использованы при построении общего индикатора качества.

3. В авторефераты не раскрыты ограничения применения предлагаемого алгоритма оценки качества обслуживания.

Несмотря на сделанные замечания, представленная диссертационная работа является законченным научно-исследовательским трудом, выполненным на качественном научном уровне, что соответствует требованиям п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней», предъявляемым Министерством образования и науки РФ к кандидатским диссертациям, а автор достоин присуждения 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).

Доцент кафедры управления
ФГБОУ ВПО «Новосибирский государственный
университет экономики и управления»
канд. экон. наук, доцент
Разомасова Елена Александровна

Е.А. Разомасова
28.05.2015 г.

Адрес: 630099, г.Новосибирск,
ул. Каменская, д. 56
8-913-927-95-02
e-mail: razomea@land.ru

Подпись Разомасовой Е.А., заверяю
зам.начальника отдела кадров
ФГБОУ ВПО «НГУЭУ»



О.В. Гребенщикова