

ОТЗЫВ

официального оппонента, доктора экономических наук, Удальцовой Марии Васильевны по диссертации и автореферату 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)

Актуальность темы диссертационного исследования обусловлена, во-первых, все большим вниманием вопросам развития человеческого капитала, во-вторых, - усилением конкуренции между производителями услуг, что, в свою очередь, делает качество услуг одним из основных конкурентных преимуществ. Причем эти вопросы важны не только для российской экономики, они приобретают цивилизационный характер.

В связи с этим, сама тема исследования оценки качества обслуживания в сфере, наиболее приближенной к человеку, - в сфере бытовых услуг, - является весьма своевременной, отвечает вызовам современного российского общества и экономики.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации. Научные положения, выводы и рекомендации, сформулированные в диссертации, обоснованы и достоверны.

В диссертации использован широкий круг работ отечественных и зарубежных исследователей по проблемам взаимодействия бизнеса и потребителями услуг, по развитию рынка бытовых услуг, а также законодательные и нормативные документы по регулированию сферы услуг.

Автор опирается на программные документы, материалы ежегодных статистических обследований Федеральной службы государственной статистики России и Новосибирской области, а также статистические и аналитические материалы трех предприятий бытового обслуживания г. Новосибирска, являющихся объектом наблюдения.

Новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации. Научная новизна диссертационного исследования состоит в авторском подходе к оценке качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг и его влияния на основные показатели социально-экономической эффективности и конкретно включает в себя следующие элементы:

- дополнена классификация услуг признаком «специфика предоставления услуг»;
- в систему критериев оценки уровня качества бытовых услуг введены психологические аспекты качества обслуживания, прежде всего степень удовлетворенности им потребителем;
- предложен методический подход к оценке уровня влияния качества обслуживания на основные социально-экономические показатели эффективности деятельности предприятий сферы бытовых услуг.

В целом результаты, полученные автором, являются существенными и обладают научной новизной. Научные результаты Заяц Е.Ю. согласуются с заявленной целью и задачами, сформулированными автором.

Теоретическая и практическая ценность полученных результатов.

Теоретическая значимость результатов исследования состоит в конкретизации и развитии содержания качества обслуживания и предложении научно-методического подхода к оценке влияния качества обслуживания на социально-экономическую эффективность деятельности предприятий сферы бытовых услуг.

Практическая значимость результатов исследования состоит в возможности использования разработанной системы подкriterиев оценки качества, алгоритма и методики предприятиями сферы бытовых услуг для совершенствования управления процессами обслуживания и повышением конкурентоспособности данных предприятий. Научные результаты могут быть полезны в учебном процессе при изучении дисциплин, связанных с качеством обслуживания и повышением эффективности деятельности предприятий сферы бытовых услуг.

Результаты, полученные автором диссертации весьма полезны для дальнейших теоретических и практических разработок в области качества услуг и повышения социально-экономической эффективности деятельности в сфере услуг.

Замечания по работе.

1. Содержание работы шире, чем сформулированная цель, в которой не отражено влияние качества обслуживания на социально-экономическую эффективность.
2. Анализ потребительских предпочтений через удовлетворенность качеством обслуживания был бы более полным, если бы автор учитывал и жизненно-стилевой подход в потреблении услуг.
3. Методический подход к оценке влияния качества обслуживания на социально-экономическую эффективность, требует конкретизации в определении не только

критериев, но и показателей более явной связи качества услуг и эффективности деятельности предприятий сферы бытовых услуг.

Отмеченные замечания не снижают значимости выполненного диссертационного исследования и не влияют на ее основные практические и теоретические результаты.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней (утв. Постановлением Правительства РФ № 842 от 24.09.2013).

Диссертационная работа соответствует п. 1.6.115 «Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг» паспорта научной 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), по которой совету представлено право защиты диссертации.

Объем и состав опубликованных Е.Ю. Заяц работ по теме исследования достаточен для того, чтобы судить о полученных результатах исследования.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата наук Заяц Е.Ю. является самостоятельной, завершенной научно-квалификационной работой, в которой изложены новые научно-обоснованные методические подходы оценки качества обслуживания и эффективности деятельности организаций (п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней»).

Диссертационная работа содержит новые научные результаты и положения, обладает внутренним единством, содержательностью теоретического и эмпирического материала, доказательностью выводов и рекомендаций (п. 10 «Положения о присуждении ученых степеней»).

В публикациях автора по теме диссертационного исследования (17 научных статей общим объемом 9,35 п.л. (авторских – 7,65 п.л.), в том числе 7 научных статей общим объемом 6,35 п.л. (авторских – 4,65 п.л.) в рецензируемых научных изданиях, аннотированных ВАК) отражены основные результаты диссертации, выводы и рекомендации автора, что соответствует требованиям п.11 и п.13 «Положения о присуждении ученых степеней».

В диссертационной работе соискатель ссылается на авторов и источники заимствования материалов (п. 14 «Положения о присуждении ученых степеней»).

В целом диссертационная работа соответствует требованиям «Положения о присуждении ученых степеней», а Заяц Елена Юрьевна достойна присуждения ученой степени кандидата экономических наук.

Таким образом, Заяц Елена Юрьевна заслуживает 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).

Официальный оппонент,
Удальцова Мария Васильевна,
доктор экономических наук,
профессор кафедры социальных коммуникаций и социологии управления ФГБОУ ВПО
«Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»; адрес:
630005, г. Новосибирск, ул. Каменская, 52/1 (пятый корпус), ауд. 5-304; рабочий телефон:
8 (383) 243-95-01; эл. почта: kaf-sksu-lab@nsuem.ru

Удальцова 20.05.2015

*Подпись Удальцовой М. В. заверено
Засл. научного работника отдела кадров № 24 21.05.2015*

