

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной и инновационной
деятельности ФГБОУ ВПО

«Поволжский государственный

Университет сервиса»

доктор исторических наук, профессор

В.Н. Якунин

20¹⁵ г.



ОТЗЫВ

ведущей организации на автореферат и диссертационную работу 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)

Актуальность для науки и практики.

Актуальность диссертационной работы Заяц Елены Юрьевны «Совершенствование оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг» не вызывает сомнений. Несмотря на широкое изучение теоретических и методических аспектов качества обслуживания, многие вопросы качества в сфере бытовых услуг остаются нерешенными или носят дискуссионный характер.

Сфера бытовых услуг представляет собой быстроразвивающееся направление российской экономики. Доля бытовых услуг в общем объеме платных услуг в 2012 г. составляла 9,9 %. хотя в 2011 г. эта доля была только

- 9,2 %, что на 0,7% ниже, чем в 2012 г. в кризисный год на долю бытовых услуг приходилось 9,9 %. в докризисный период доля бытовых услуг держалась на уровне от 9 % до 10 %.

В последнее время вопросы качества, надежности, конкурентоспособности бытовых услуг выходят на первый план.

Высокое качество обслуживания становится главным конкурентным преимуществом. Одновременно постоянное и непрерывное улучшение качества становится долговременной стратегией развития организаций в целях достижения ими долгосрочного успеха.

Для поддержания уровня качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг нужна не только соответствующая материальная база и заинтересованный, высококвалифицированный персонал, но и регулярная оценка качества обслуживания потребителями услуг, с целью эффективного принятия управленческого решения.

В диссертационном исследовании Е.Ю. Заяц основное внимание уделено разработке теоретических и методических положений по совершенствованию оценки качества обслуживания, учитывающих предпочтения потребителей. Соискателем уточнено содержание понятия «качество обслуживания», разработана система критериев оценки качества обслуживания, предложен алгоритм оценки качества обслуживания, разработан методический подход к оценке уровня влияния качества обслуживания на основные экономические показатели эффективности, учитывающий степень влияния социальной удовлетворенности на конечный результат деятельности предприятия.

Таким образом, выбранная Е.Ю. Заяц тема диссертационной работы является актуальной и с научно-теоретической, и с практической точек зрения.

Общая характеристика работы.

Диссертационная работа Е.Ю. Заяц состоит из введения, трех глав,

заключения, библиографического списка (208 наименований), 31 приложения.

Во введении диссертант обосновывает актуальность темы исследования и анализирует степень ее научной разработанности, определяет объект и предмет исследования, формулирует цель и задачи, раскрывает научную новизну, указывает теоретическую и научно-практическую значимость полученных результатов исследования, приводит сведения об апробации полученных результатах (стр. 3–10).

В первой главе «Теоретические подходы к оценке социально-экономической эффективности деятельности и качества обслуживания населения предприятиями сферы бытовых услуг» на основе изучения большого массива литературных источников автором глубоко и всесторонне рассматриваются различные трактовки понятия «услуги» (стр. 11-14), социально-экономическая эффективность» (стр. 25), а также изучаются методы оценки и факторы, влияющие на качество обслуживания.

В научных источниках не раскрывается содержание понятия «качество обслуживания» применительно к таким объектам как предприятия сферы бытовых услуг, результат деятельности которых обладает особенностями, что обуславливает необходимость уточнения содержания понятия «качество обслуживания» (стр. 26-29).

Предпочтения и требования потребителей к услугам различны, поскольку услуги направлены на удовлетворение разных потребностей и обладают индивидуальными параметрами предоставления (время оказания услуги, условия, наличие специального оборудование, комфорт, отзывчивость персонала и т.д.), что отражается через соответствующую систему критериев оценки качества обслуживания. Вышеизложенное определило целесообразность дополнения общепринятой классификации услуг путем введения нового классификационного признака «специфика предоставления услуг» (стр. 19-20).

Изучение статистического материала позволило выявить современные тенденции развития сферы бытовых услуг не только в целом по России, но и

в разрезе ее крупнейших федеральных округов и отдельных регионов (стр. 52-62).

Во второй главе диссертационной работы «Методический подход оценки влияния качества обслуживания на социально-экономическую эффективность» разработана система критериев оценки качества обслуживания (стр. 67), сформированная на основе мнений потребителей и учитывающая технические и психологические аспекты качества обслуживания на предприятиях бытовых услуг. Для выбора способа измерения качества обслуживания автором изучены различные модели и методики, предлагаемые зарубежными исследователями (GAP, DTR, Mystery Shopping, «SERVQUAL»), системы и стандарты, определяющие качество услуг (TQM, Шесть сигм, ISO, российские стандарты). После знакомства с вышеперечисленными методами, автор пришел к выводу, что модифицированная методика SERVQUAL в полной мере и определить проблемные места, влияющие на социальную удовлетворённость. Принимая во внимание специфику деятельности предприятий сферы бытовых услуг, характер влияния различных факторов на качество позволил автору выделить подкriterии оценки качества обслуживания и объединить их в группы. На основе экспертной оценки проводился отбор наиболее значимых подкriterиев оценки качества обслуживания для потребителей услуг. Экспертами выступали потребители бытовых услуг, которым предложена анкета, включающая подкriterии, систему ранжирования их по степени важности, возможность внесения дополнительных подкriterиев. Обработка полученных результатов позволила автору отобрать наиболее значимые подкriterии и сформировать систему, состоящую из 22 подкriterиев, оценивающую качество обслуживания.

Затем автором предложен алгоритм оценки качества обслуживания, включающий этап сбора информации, этап обработки информации и формирования оценки качества обслуживания, этап определения

достоверности и достаточности информации для измерения качества обслуживания (стр. 78-89).

На первом этапе каждому респонденту предлагаются три анкеты, сформированные из системы подкритериев, разработанной на основе мнения потребителей. Респондентами являются потребители бытовых услуг исследуемых предприятий. Первая анкета оценивает восприятие качества обслуживания, вторая - ожидание потребителей, третья - минимально приемлемый уровень обслуживания (стр. 68-70).

На втором этапе обрабатывается информация, полученная на основе анкетных данных и рассчитывается индикатор качества, определяющий уровень удовлетворения потребителями качеством обслуживания (стр. 70-72).

Третий этап включает пошаговую проверку четырех гипотез на результатах, полученных на втором этапе: Гипотеза Н1 «Не существует значительных различий в ожиданиях от оказания услуги клиентов различных салонов»; Гипотеза Н2 «Не существует различий в оценке минимально приемлемого уровня обслуживания клиентами различных салонов красоты»; Гипотеза Н3 «Существуют различия в оценке качества обслуживания клиентов различных салонов»; Гипотеза Н4 «Существуют расхождения в оценках восприятия и ожидания клиентами салонов красоты». Для исключения вероятности совершения статистической ошибки II рода (когда случайное событие признается неслучайным) достаточно подтвердить три гипотезы из четырех. Проверка гипотез проводится на основе регрессионного анализа с построением уравнения регрессии (стр. 63-89).

Алгоритм оценки качества обслуживания, основанный на экспертной оценке позволяет определить степень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания, сопоставить качество предоставляемых услуг по предприятиям, выявить конкурентное преимущество и устранить негативные последствия субъективности респондентов.

Особый интерес вызывает разработанный методический подход к оценке уровня влияния качества обслуживания на основные экономические показатели эффективности, учитывающий степень влияния социальной удовлетворенности на конечный результат деятельности предприятия (стр. 111-113). Формирование взаимосвязи результатов деятельности и качества обслуживания основано на выявлении корреляции подкriterиев качества обслуживания и основных показателей экономической эффективности. В качестве информации использованы показатели по восприятию качества обслуживания и эффективности деятельности предприятий (рентабельность, фондоотдача, производительность труда, оборачиваемость оборотных средств, затратоотдача).

В третьей главе работы «Разработка мероприятий повышения качества обслуживания населения и социально-экономической эффективности деятельности предприятий сферы бытовых услуг» изучена специфика совершенствования управленческой деятельности на предприятиях сферы бытовых услуг (стр. 115-128), проведена оценка эффективности повышения качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг (стр. 128-140). Здесь же представлена апробация предложенных мероприятий повышения качества обслуживания и сравнительная оценка их эффективности (стр. 140-155).

Заключение содержит основные выводы и рекомендации по проведенному исследованию.

Таким образом, структура представленной диссертационной работы соответствует логике решения основных задач, выделенных для достижения поставленной автором цели. Полученные Е.Ю. Заяц результаты представляют значительный вклад в науку об экономике и управлении народным хозяйством в сфере услуг.

Новизна основных научных результатов и их значимость для науки и практики.

Основные научные результаты, полученные автором:

Уточнено содержание понятия «качество обслуживания» применительно к предприятиям сферы бытовых услуг, которое представлено как совокупность функциональных, технических, эстетических, санитарно-гигиенических и экономических свойств, удовлетворяющие потребности человека или группы людей в соответствии со своим назначением (стр. 38). Расширен перечень классификационных критериев, дополненный авторским признаком «специфика предоставления услуг» (стр. 19-20).

Разработана система критериев оценки качества обслуживания, сформированная на основе мнений потребителей и учитывающая технические и психологические аспекты качества обслуживания на предприятиях бытовых услуг (стр. 67).

Предложен алгоритм оценки качества обслуживания, включающий этап сбора информации, этап обработки информации и формирования оценки качества обслуживания, этап определения достоверности и достаточности информации для измерения качества обслуживания (стр. 63-89).

Разработан методический подход к оценке уровня влияния качества обслуживания на основные экономические показатели эффективности, учитывающий степень влияния социальной удовлетворенности на конечный результат деятельности предприятия (стр. 111-114).

Значимость результатов исследования для науки заключается в том, что теоретические положения настоящей работы могут быть использованы в научно-исследовательской и преподавательской деятельности, а также учтены при разработке учебных программ по дисциплине «Экономика сервиса».

Практическая значимость заключается в возможности совершенствования оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг на основе применения разработанной системы подкriterиев оценки качества, алгоритма и методики.

Основные положения диссертации отражены в автореферате, а также содержатся в научных публикациях соискателя (17, из них 7 в журналах, включенных ВАК РФ в Перечень рецензируемых научных изданий).

Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации.

Разработанные в диссертации теоретические и методические подходы совершенствования оценки качества бытовых услуг, с целью определения путей повышения качества обслуживания, представляют собой вклад в решение проблемы прогрессивного развития предприятий сферы бытовых услуг.

Практическое значение научных положений работы заключается в том, что предложенная система критериев оценки качества обслуживания и алгоритм оценки качества обслуживания могут быть использованы на предприятиях сферы бытовых услуг.

Считаем целесообразным продолжить работу в направлении совершенствования оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг.

Общие замечания.

Признавая теоретическую и практическую ценность выводов и рекомендаций, предложенных автором диссертационной работы, свидетельствующих о научной зрелости автора и его личном вкладе в теорию экономики и управления народным хозяйством, считаем нужным отметить некоторые недостатки и дискуссионные положения, имеющие место в работе:

1. В параграфе 1.2. «Сущность социально-экономической эффективности и качества обслуживания» выделено понятие экономической эффективности и качество обслуживания, однако не сделан акцент на определении социальной эффективности.

2. В параграфе 1.4. «Современные тенденции развития сферы бытовых услуг в Российской Федерации» проанализированы статистические данные по оказанию бытовых услуг в России, выявлены наименее развитые

регионы России по объему бытовых услуг. Необходимо дополнить данные по показателям, характеризующие состояние сферы бытовых услуг по Новосибирску.

3. Изложенные сути методик оценки качества обслуживания не должны напоминать инструкцию, целесообразно указать указывать область их возможного применения и акцентировать внимание на их достоинствах и недостатках (стр. 38-51).

4. Оценка качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг проведена на основе методики SERVQUAL, необходимо выделить преимущество данной методики перед остальными изученными методиками.

5. В параграфе 3.3. диссертационной работы «Апробация предложенных мероприятий повышения качества обслуживания и сравнительная оценка их эффективности» необходимо сравнить результаты исследования по оценки «восприятия» клиентами качества обслуживания до и после принятия мер по совершенствованию качества обслуживания.

Заключение.

Отмеченные замечания не снижают научной ценности проведенного исследования, его теоретической и практической значимости. Объем и состав опубликованных Е.Ю. Заяц работ по теме диссертационного исследования достаточен для того, чтобы судить о результатах, полученных соискателем.

Автореферат и публикации в полной мере отражают основное содержание диссертации и позволяют судить о степени полноты и законченности работы в соответствии с поставленными автором целью и задачами.

Таким образом, представленная на рассмотрение диссертационная работа является самостоятельным, аргументированным и завершенным исследованием в области экономики и управления народным хозяйством.

Работа базируется на современных достижениях теории и практики в экономике, логично структурирована и последовательно изложена.

Учитывая актуальность темы исследования, важность рассмотренных в работе проблем, обоснованность и достоверность положений и выводов, теоретическую и практическую значимость полученных результатов, можно считать, что диссертационная работа соискателя соответствует требованиям п. 9 Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 №842, а Елена Юрьевна Заяц 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).

Отзыв на диссертационную работу и автореферат рассмотрен и одобрен на заседании кафедры Экономика, организация и коммерческая деятельность ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный университет сервиса» (протокол №5/15 от «15» июль 2015 года).

Заведующий кафедрой «Экономика,
организация и коммерческая деятельность»
ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный университет сервиса»,
доктор экономических наук,

профессор

Башмачникова Елена Валентиновна

Адрес: 445677, Самарская область, г. Тольятти, ул. Гагарина, д. 4
рабочий телефон: 8 (8482) 22-24-96; эл. почта: kaf_eio@tolgas.ru

