

## ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Щепетовой Инны Викторовны на тему «Развитие методов исследования клиентского опыта в сфере общественного питания», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (10. Маркетинг).

Тема диссертации посвящена актуальной теме исследования клиентского опыта в сфере общественного питания. В настоящее время изучение всего взаимодействия потребителя с точками контакта предприятий общественного питания, определение его характера и особенностей является одним из наиболее важных направлений в работе компаний в борьбе за конкурентоспособность.

В работе исследовано потребительское поведение и факторы, которые имеют на него влияние. Проведен маркетинговый анализ трансформаций на рынке общественного питания в РФ, которые обуславливают сдвиг маркетинговой парадигмы.

Описаны развитие технологий и методов маркетингового исследования по изучению клиентского опыта на предприятиях общественного питания. Приведена классификация клиентского опыта для данного сектора рынка и разработана авторская методика, которая позволяет обеспечить его комплексное изучение современным компаниям.

Результаты работы апробированы как в работе коммерческих предприятий общественного питания, так и в образовательных программах по профильным предметам.

В качестве замечания отметим, что автор не всегда придерживается требований к оформлению автореферата, рекомендованных ГОСТ Р 7.0.11-2011. Это касается, в частности, подрисуночных подписей и заголовка таблиц, а также списка публикаций по теме диссертации.

В целом по актуальности темы, научной новизне и практической значимости полученных результатов работа соответствует требованиям ВАК к кандидатским диссертациям по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (10. Маркетинг), а ее автор – Щепетова Инна Викторовна достойна присуждения ей искомой ученой степени.

Каленская Наталья Валерьевна  
д.э.н., проф., зав. кафедрой маркетинга  
Казанского (Приволжского) Федерального университета

ул. Кремлевская, д.18, корп.1, г. Казань, Республика Татарстан, 420008  
8(843)206-52-99 доб.3814  
kalen7979@mail.ru  
ФГАОУ ВС "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

«22» ноября 2023 г.

