

В диссертационный совет 24.2.372.06
на базе ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»,
г. Москва, Стремянный пер., д. 36

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**

Диссертационное исследование И.В. Щепетовой посвящено поиску и научному обоснованию путей повышения конкурентоспособности предприятий общественного питания в России, которые работают в условиях турбулентности для бизнеса. Одним из способов повышения конкурентоспособности, что так верно обосновывает автор, является исследование клиентского опыта и максимизация удовлетворения меняющихся в сложных экономических условиях потребностей и потребителей, и на этой основе разработка гостецентричных решений на предприятиях, изучение методологической составляющей исследования клиентского опыта.

На основе изучения большого массива теоретической научной литературы и практики маркетинга, автор проводит анализ генезиса понятия «потребительский/клиентский опыт», и предлагает его уточнение применительно для сферы услуг гостеприимства, в частности, для сферы общественного питания. Также Щепетова И.В. проводит тщательный анализ статистических данных по этому рынку и на этой основе предлагает свое видение определения трендов развития рынка, который переживает сложные времена, начиная с 2020 года (с момента приостановки бизнеса в связи с COVID-19) и далее с усилением экономических санкций, разрывом и переориентацией цепочек поставок различных товаров, необходимых для развития хозяйственной деятельности предприятий питания. Тем не менее несмотря на сложности экономических условий, как верно замечает автор, рынок развивается, появляются и новые предприятия питания, и новые формы, и модели бизнеса, поэтому здесь важным представляется то, что автор предлагает собственную классификацию моделей бизнеса, справедливо замечая, что такая классификация будет актуальна на несколько лет до следующих трансформаций рынка.

Автор разработала комплексную методику исследования клиентского опыта, в которой удачно комбинируются и традиционные методы маркетинговых исследований, и элементы методологии дизайн-мышления. Методика апробирована при проведении эмпирического исследования на примере

деятельности предприятий питания разного размера, формы и модели бизнеса. Кроме того, автором доказано, что при применении в полном или ограниченном масштабе этой методики предприятия получают больший размер выручки и прибыли, что обуславливает более устойчивое их положение на рынке и, как следствие, повышение конкурентоспособности.

Выводы и научные положения диссертации Щепетовой И.А., судя по автореферату, были представлены научной общественности в научных публикациях автора, на научно-практических конференциях, а также внедрены в деятельность действующих компаний, что доказывает действенность методических подходов и разработок автора.


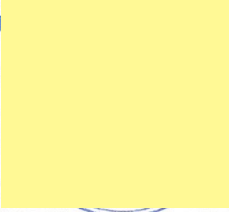
Общее положительное впечатление от автореферата диссертации Щепетовой И.В. тем не менее не дает нам право не указать на некоторые замечания, которые остаются после его изучения. Так представляется, что было бы важным добавить определение величины затратной части применения методики на предприятиях питания, которые ее внедряют.

Указанное замечание не снижает научную ценность и практическую значимость проведенного исследования. Все вышесказанное определяет общее мнение о работе и об автореферате, что диссертационное исследование соответствует требованиям, предъявляемым к кандидатским диссертациям Положением о присуждении ученых степеней, а ее автор – Щепетова Инна Викторовна заслуживает присуждения ей искомой ученой степени кандидата экономических наук по научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика.

Абаев Алан Лазаревич,
д.э.н., доц., декан факультета рекламы и связей с общественностью Института
Массмедиа и рекламы федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования «Российский
государственный гуманитарный университет».

125047, ЦФО, Москва, Миусская площадь, д.6
+7 (495) 250-62-97
faculty_friso@rggu.ru

«10» ноября 2023 г.

ПОДПИСЬ  ЗАВЕРЯЮ
НАЧАЛ  ОВ
ых Н.Н.