

## 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 диссертационного исследования Щепетовой И.В. посвящена изучению источников конкурентоспособности предприятий общественного питания (как сектора рынка услуг гостеприимства), что, по справедливым выводам автора может быть обеспечено за счет детального изучения и анализа клиентского опыта на предприятиях питания по всем точкам взаимодействия клиента/гостя и компании. Автор на основе тщательного анализа имеющейся научной литературы отмечает, что это направление развития маркетинговой деятельности в настоящее время является важным, но применение таких исследований на практике характерно лишь в маркетинге предприятий сферы, мобильной связи, банковской деятельности. Поэтому Щепетова И.В. обосновывает, что повышение конкурентоспособности предприятий питания возможно при тщательном анализе клиентского опыта, разработке и реализации гостецентричных решений, повышении «экстра-сервиса» предприятий.

В диссертационном исследовании, судя по автореферату, автор провела анализ практики исследования потребительского/клиентского опыта в российских и зарубежных компаниях, и разработала, и апробировала комплексную методику анализа клиентского опыта для предприятий сферы общественного питания, в которой сочетаются традиционные методы маркетинговых исследований и некоторые элементы методологии дизайн-мышления для анализа профилей целевой аудитории для повышения качества обслуживания гостей.

Автором определены основы трансформации сферы общественного питания, связанные с динамическими изменениями экономики России, которые предопределяют необходимость адаптации используемого инструментария маркетинга и смещения фокуса внимания на потребителя, его изменяющиеся потребности и основы потребительского выбора не только самих компаний, но и форм, и моделей получения услуг.

Щепетова И.В. развивает маркетинговый понятийно-категорийный аппарат и предлагает расширенные трактовки понятий «гостецентричность», «клиентский опыт», «экстра-сервис», применимых для сферы услуг в целом и для сектора общественного питания, в частности.

На полученных эмпирических данных Щепетова И. В. доказывает, что применение комплексной методики исследования клиентского опыта предприятиями питания способствует повышению их рыночной

устойчивости и конкурентоспособности, что подтверждает экономическую эффективность исследования.

Тем не менее представляется, что в автореферате недостаточно полно описаны и проанализированы существующие тренды сферы общественного питания, не дан прогноз их развития, что несколько снижает общее положительное впечатление от работы (судя по автореферату), однако, впрочем, вполне возможно это обусловлено ограниченностью объема автореферата.

Можно сделать общий вывод о том, что благодаря актуальности темы диссертационного исследования, описанию научной новизны и практической ценности работа полностью соответствует требованиям, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор – Щепетова Инна Викторовна заслуживает присуждения ей искомой ученой степени кандидата экономических наук.

*Агаларова Екатерина Григорьевна,  
к.э.н., доцент кафедры экономической теории, маркетинга и  
агрэкономии экономического факультета Федерального  
государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Ставропольский государственный аграрный  
университет»*




355035, г. Ставрополь, пер. Зоотехнический, 12

+7 (8652) 35-22-82, 35-22-83

[inf@stgau.ru](mailto:inf@stgau.ru)

[agalarova.caterina@yandex.ru](mailto:agalarova.caterina@yandex.ru)

«14» ноября 2023 г.

*Агаларова Е.Г.*  
  
  
  
*Щепетова И.В.*  
*Е.И. Галактико*