

ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

**д-ра экон. наук, профессора Скоробогатых И.И. на диссертационную работу
Щепетовой Инны Викторовны на тему «Развитие методов исследования
клиентского опыта в сфере общественного питания», представленную на
соискание учёной степени кандидата экономических наук по специальности
5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (10. Маркетинг).**

Щепетова Инна Викторовна, 1986 г.р., гражданка России, в 2009 г. с отличием закончила ГОУ ВПО «Тверской государственный университет» (г. Тверь) по специальности «Связи с общественностью». С 2022 года является лицом, прикрепленным к кафедре маркетинга ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» для подготовки диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук.

За время работы над диссертацией Щепетова Инна Викторовна зарекомендовала себя как ответственный, инициативный, добросовестный и дисциплинированный исследователь, способный формулировать цель и задачи исследования, разрабатывать его дизайн и структуру, подбирать и анализировать научную литературу и статистические данные по теме исследования. Сфера научных интересов соискателя охватывает развитие методов исследования клиентского опыта на предприятиях сферы общественного питания индустрии гостеприимства для повышения конкурентоспособности и экономической устойчивости этих предприятий.

Полученные соискателем Щепетовой И.В. теоретические и практические результаты диссертационного исследования позволяют сделать вывод о высокой

научной квалификации автора, который способен глубоко мыслить, определять специфические особенности предмета и функционирования объекта исследования в современных сложных экономических условиях, успешно применять статистические и математические методы обработки и анализа экономической информации, грамотно интерпретировать полученные результаты для выработки практически значимых рекомендаций для повышения конкурентоспособности компаний разного размера, функционирующих на разных региональных рынках Российской Федерации в сфере общественного питания.

Диссертация Щепетовой И.В. является завершённой научно-квалификационной самостоятельной работой, выполненной на высоком научном и методическом уровне. Автором лично был проведен анализ экономической и маркетинговой деятельности предприятий общественного питания, проведен анализ используемых методов исследования клиентского опыта в разных сервисных компаниях, разработана авторская методика исследования клиентского опыта, в которой комбинируются традиционные методы исследования и специфика дизайн-мышления, разработан алгоритм проведения исследования. Автором апробирована методика на предприятиях общественного питания как сетевых, так и одиночных, доказано, что применение этой методики на постоянной основе повышает экономическую и репутационную устойчивость этих компаний. Автором также предложены варианты структуры управления департаментом маркетинга для таких компаний в полном и усеченном формате, в зависимости от размера и формата функционирования предприятия, доказано, что в случае использования усеченного формата управления маркетинговой деятельностью компании следует передавать функцию исследования клиентского опыта на аутсорсинг специализированным исследовательским и консультационным агентствам.

Личностные качества соискателя Щепетовой И.В., ее компетенции в предметной области исследования, объём работы с научными источниками, теоретическая и практическая значимость диссертации, личный вклад автора в полученные результаты позволяют считать Щепетову Инну Викторовну достойной

присуждения ученой степени кандидата экономических наук по научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (10. Маркетинг).

Научный руководитель:

Скоробогатых Ирина Ивановна,
доктор экономических наук, профессор,
профессор кафедры маркетинга.

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени
имени Г.В. Плеханова».

Москва, 115054, Стремянный переулок, 36

Тел. +74992379496

Skorobogatykh.II@rea.ru

14.06.2023.

ПОДПИСЬ
Специалист

