

РЕЦЕНЗИЯ

на статью: Мариншоев М.М. Методические основы оценки показателей услуг розничной торговли

В статье рассматриваются методические подходы к оценке качества услуг розничной торговли, имеющие особое социальное значение, а также исследуются методики оценки качества услуг, их преимущества и недостатки.

Актуальность статьи не вызывает сомнения, поскольку в условиях конкуренции на рынке потребительских товаров устойчивое функционирование и развитие предприятий розничной торговли и выполнения ими социальных функций зависит от качества предоставляемых услуг.

Новизна исследования заключается в результате проведенного анализа, который позволил определить перечень основных показателей качества торговых услуг, которые объединены в шести основных группах. К основным группам показателей оценки качества услуг розничной торговли автор предложил отнести следующие: состояние материально-технической базы предприятий розничной торговли; ассортимент, цена и качество реализуемых товаров; компетентность и профессионализм обслуживающего персонала; безопасность оказания услуг и соблюдение правил торговли; доступность информации и предоставление дополнительных услуг; месторасположение; режим работы торгового предприятия и скорость обслуживания.

Важным является вывод автора о том, что основным критерием оценки качества услуг предприятий розничной торговли должна выступать оценка со стороны потребителей, которая является обобщающей характеристикой удовлетворенности потребителей. Реакция потребителей на предоставленные ими услуги со стороны розничных торговых предприятий не всегда поддается прямой количественной оценке.

Научная статья «Методические основы оценки показателей услуг розничной торговли» соответствует всем требованиям, предъявляемым к работам такого рода. Данная статья может быть рекомендована к публикации в электронном научном журнале «Синергия».

Рецензент:

Кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры отраслевого и проектного
менеджмента ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный технологический университет»

Е.О. Белова

