

РЕЦЕНЗИЯ НА СТАТЬЮ

Автор: Суслова А.Ю.

Название статьи: Роль службы service desk в процессе обработки заявок на возвраты денежных средств гостям ресторанов

1. Актуальность темы – определяется бурными темпами развития информационных технологий в сфере сервиса и необходимостью их дальнейшего совершенствования в целях повышения конкурентоспособности предприятия сервиса.
2. Научная новизна, значимость работы – связана с адекватностью выстраивания стратегии взаимоотношений с клиентом, а также использования в ней новейших информационных систем и других инструментов, что, в конечном итоге, становится одним из важнейших драйверов роста повышения удовлетворенности клиента в сфере ресторанного бизнеса.
3. Логичность и последовательность изложения материала – материал изложен последовательно и логично.
4. Проведение анализа по заявленной проблематике - материал исследования соответствует заявленной проблематике.
5. Статистическая обработка материалов (эксперимент) – не требуется.
6. Исполнение методов научного познания - использованы эмпирические и теоретические методы исследования, примененные для анализа полученных данных, в том числе синтез, анализ, обобщение и др.
7. Цитируемость научных источников – использованы источники, охватывающие проблематику рассматриваемого направления исследования с 2007 по 2020 гг.
8. Научный стиль изложения, терминология - корректное использование научной терминологии.
9. Соответствие правилам оформления - соответствует.
10. Замечания рецензента (если есть) – отсутствуют.

Рекомендации к опубликованию (подчеркнуть)		
<u>Публиковать безусловно</u>	Публиковать после доработки/устранения замечаний	Отклонить (обосновать)

Рецензент: Дудкина О.В.



Ученая степень: Кандидат социологических наук

Должность: Доцент

Место работы: Донской государственный технический университет

Подпись к.с.н., доц. Дудкиной О.В. заверяю:

Декан факультета Сервис и туризм,

д.ф.н., проф.

Минасян Л.А.