

*В диссертационный совет
Д 212.287.04 при ФГБОУ ВО
«Уральский государственный
экономический университет»*

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Даниловой Ксении Александровны на тему «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)

Тенденции развития сервисной экономики в России формируют новые реалии деятельности организаций сферы финансовых услуг. С одной стороны, рынок финансовых услуг находится в условиях жесткого нормативного регулирования, что приводит к тому, что управление в сфере финансовых услуг должно быть направлено на мониторинг соответствия деятельности организации требованиям регулятора и адаптацию под них бизнес-процессов. С другой, интенсифицируются потребительские запросы как в части самой услуги, так и в части дополнительного сервиса и обслуживания, всё реже проводя грань между этими элементами.

Организации сферы финансовых услуг в указанных условиях вынуждены выявлять значимые требования клиентов при помощи тонких механизмов, используемых в смежных областях социо-гуманитарного знания. Отметим, что неудовлетворенность требований клиентов нередко приводит к проявлению с их стороны оппортунистического поведения, драйверы проявления которого не изучены достаточно подробно.

Вышеизложенное определяет актуальность диссертационного исследования.

На основании изучения автореферата можно сделать вывод о том, что результаты исследования Даниловой К.А. обладают признаками научной новизны:

1. С целью преодоления ограничений существующих теоретических конструктов автором диссертационного исследования предложено расширение понятия финансовая услуга как комплексного механизма удовлетворения финансовых потребностей. Вместе с тем, неудовлетворенность потребительских запросов, вероятно, приводит к проявлению клиентами оппортунистического поведения (которое рассматривается автором шире, чем обусловленное экономическими интересами). Указанные дополнения трактовки дефиниции обусловили уточнение подхода к содержанию качества финансовой услуги, позволяющего достигать весьма значимых социально-экономических эффектов.

2. Диссертантом предложен механизм оценки качества услуги на основе степени проявленности пассивного оппортунизма, что позволяет проводить более чувствительную к неудовлетворенности клиентских запросов оценку.

3. Разработан и обоснован алгоритм оказания финансовой услуги, позволяющий нивелировать триггеры проявления оппортунизма розничного потребителя и увеличить ценность финансовой услуги для розничного потребителя.

Вместе с тем работа не свободна и от некоторых недостатков. Суть **замечаний** сводится к следующему:

1. Требуется уточнение взаимосвязи классификационных признаков оппортунизма розничного потребителя между собой, например, какие признаки будут применимы к оппортунизму проявляемому в онлайн и офлайн среде.

2. Из текста автореферата не явно, какие именно инструменты оценки качества финансовой услуги предлагаются к использованию автором для оценки макроокружения и ближнего окружения.

Вместе с тем, изложенные выше замечания не снижают теоретической значимости и практической ценности диссертации Даниловой К.А.

Судя по автореферату, выполненная Даниловой К.А. научная работа является оригинальным, логически законченным исследованием,

реализованном на достаточно высоком уровне, полностью соответствует требованиям п.п. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 №842, а ее автор, Данилова Ксения Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук.

Заведующий кафедрой
экономики, менеджмента и
агроконсалтинга ФГБОУ ВО
«Чувашский ГАУ», доцент,
кандидат экономических наук

Марина Сергеевна Абросимова

09.02.2021

Сведения о лице, предоставившем отзыв: Абросимова Марина Сергеевна, кандидат экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика труда), доцент, заведующий кафедрой экономики, менеджмента и агроконсалтинга ФГБОУ ВО «Чувашский государственный аграрный университет», адрес: 428003, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. К. Маркса, д. 29; тел. 8(8352)62-12-21;; e-mail: amsik_74@mail.ru.

Подпись	<i>М. С. Абросимовой</i>
Заверяю	<i>И. В. Ананьева</i>
<small>подпись</small>	<small>расшифровка подписи</small>
<i>Уч. сек. секретарь</i>	<small>должность</small>
<i>09 февраля</i>	<small>дата</small>

