

*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)

В условиях жесткой, в большинстве своем неценовой конкуренции на активно растущем рынке финансовых услуг вопросы оценки и повышения их качества становятся всё более актуальными.

Современная направленность экономики и управления сферы услуг, основанная в том числе на стандартах менеджмента качества ГОСТ ИСО 9000, обуславливает восприятие качества оказываемых финансовых услуг через призму удовлетворенности требований и запросов клиентов.

Однако, потребители в сервисной экономике, становление и активное развитие которой наблюдается в России, всё более претенциозны по отношению к процессам оказания услуг и обслуживания. Вместе с тем клиент, неудовлетворенный обслуживанием, с большой вероятностью будет негативно оценивать и процесс оказания финансовой услуги, и наоборот.

Указанное свидетельствует о необходимости поиска новых, нестандартных способов оценивания качества финансовых услуг, учитывающих, с одной стороны, специфику рынка и вида услуг, а с другой, всесторонние проявления неудовлетворенности потребителей, в том числе, нежелательные реакции потребителя, вызванные ей.

Подчеркнем, что теоретический аспект рассматриваемой проблематики обладает рядом ограничений, к которым относится, по

нашему мнению, недостаточное внимание в отечественной и зарубежной теории экономики и управления сферы услуг к потребительским проявлениям неудовлетворенности.

Изложенное обусловило, на наш взгляд, актуальность диссертационного исследования.

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

1. Автором уточнен подход к понятию качества финансовой услуги, на основе расширения её определения до комплексного механизма (на данный момент в теории данный подход не представлен), вместе с тем диссертантом выдвинута гипотеза о наличии причинно-следственной связи между неудовлетворенностью потребительских запросов и проявлением клиентурой оппортунизма розничного потребителя. Подчеркнем, что особый интерес составляет авторская трактовка оппортунизма розничного потребителя не только как экономически обоснованного поведения агентов рынка, но как имеющее под собой психо-эмоциональное основание.

2. Предложенные автором уточнения позволили представить методический инструментарий оценки качества финансовой услуги на основе степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя. Автором противопоставляется оппортунизм и вовлеченность, что до сих пор не учитывалось при исследовании оппортунистического поведения, факторов его проявления. Однако именно это противопоставление позволяет предложенному инструментарию быть более чувствительным с позиции оценки качества финансовой услуги, чем применяемые до сих пор.

3. Достаточно глубокая степень погруженности диссертанта в проблематику потребительского оппортунизма позволила разработать алгоритм оказания финансовой услуги, нивелирующий триггеры оппортунистического поведения, обеспечивающий соблюдение требований поведенческого надзора и повышение уровня доверия агентов рынка. Последнее при этом является одной из ключевых задач для управления в сфере финансовых услуг.

Вместе с тем работа, как и любой другой научный труд, не свободна и от недостатков. Суть **замечаний** сводится к следующему:

1. При классификации оппортунизма розничного потребителя не учтен классификационный признак вида финансовой услуги.

2. Поскольку оппортунизму розничного потребителя противопоставляется вовлеченность клиента в процесс оказания услуги, целесообразным представляется указание на методы повышения этой вовлеченности.

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 налогов и
налогообложения
ФГБОУ ВО «Уфимский государственный
авиационный технический университет»,
д.э.н., профессор

М.К.Аристархова

09.08.21

Сведения о лице, предоставившем отзыв: *Маргарита Константиновна Аристархова, доктор экономических наук (спец. 08.00.05. «Экономика и управление народным хозяйством»), профессор, заведующий кафедрой налогов и налогообложения ФГБОУ ВО «Уфимский государственный авиационный технический университет», адрес: г. Уфа, улица Карла Маркса, 12; тел.: +79083502260; e-mail: ninufa@mail.ru*



Подпись *Аристарховой М.К.*
Удостоверяю «*9*» *авг* 20*21* г.
Заведующий отдела документационного обеспечения
архива *Рахмеева*