

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)

Развитие сферы финансовых услуг характеризуется в последние годы высоким уровнем конкуренции, в которой приоритетными становятся неценовые инструменты борьбы за потребителя, что требует, в свою очередь, совершенствования методов управления финансовыми услугами и метрик оценки их качества.

Отметим, что в теории управления сферой услуг виды, степень проявления и инструменты оценки оппортунистических потребительских реакций рассмотрены не достаточно для формирования результативных методов управления как услугами в целом, так и отношениями с клиентами организации сферы услуг.

В связи с этим проблема совершенствования методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя приобретает особую актуальность.

Теоретическая и практическая значимость проблемы управления в сфере услуг и повышения их качества, недостаточная ее разработанность в финансовом секторе в современных условиях предопределили актуальность исследования.

Судя по автореферату, обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций подтверждается не только анализом источниковой базы и аналитических данных Центрального Банка Российской Федерации, Аналитического центра при правительстве РФ и исследовательских агентств, но и достаточно широкой палитрой авторских эмпирических исследований: опросы методом анкетирования и интервьюирования, контент-анализ, наблюдение, метод «точек соприкосновения».

Представляют интерес авторская трактовка понятия «оппортунизм розничного потребителя» и классификация его видов (с.14 – с.15), характеристика уровней приверженности клиентов (с.19 – с.20).

Положительная оценка работы в целом не исключает возможности выразить некоторые замечания относительно проведенного исследования:

1. Нуждается в уточнении взаимосвязь повышения/поддержания уровня вовлеченности клиентов в процесс оказания услуги и увеличение доверия населения (с.21).

2. Автор на с.24 справедливо пишет о необходимости создания и предложения клиенту дополнительной ценности, однако, из текста автореферата не ясно может ли поэтапное увеличение ценности услуги быть универсальным для различных видов финансовых услуг.

Вместе с тем, указанные замечания носят дискуссионный характер, и не снижают ценности работы.

Судя по автореферату, диссертационное исследование Даниловой К.А. «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени проявленности оппортунизма розничного потребителя» полностью соответствует требованиям п.п. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 №842, а его автор, Данилова Ксения Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук.

Доцент кафедры Менеджмента в индустрии гостеприимства
Факультета гостеприимства

Института отраслевого менеджмента

РАНХиГС при Президенте РФ,

кандидат экономических наук, доцент

Белова С.К.

Сведения о лице, предоставившем отзыв: Белова Светлана Константиновна кандидат экономических наук, (спец. 08.00 05– Экономика и управление народным хозяйством (Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг), доцент, доцент кафедры РАНХиГС при Президенте РФ, Москва, проспект Вернадского, д.84, учебный корпус 6, офисы 3094, 3096, 3098, 3093+7 (985) 745 51 97 ; e-mail: belova-sk@ranepa.ru

Заверение подписи, печать

12.03.2021



В Е Р Я Ю
И С Е К Р Е Т А Р Ь
А К А Д Е М И И Н А Р О Д Н О Г О
У Ч Е Б Н О Г О
П Р И П Р Е З И Д Е Н Т Е Р Ф
К. Э. Н. К. К. Б О Н Д А Р Е В