

*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)

Данное диссертационное исследование выполнено на актуальную тему, что обусловлено тем, что неудовлетворенность потребительских запросов подталкивает клиентов к проявлению оппортунистических реакций, имеющих целью преодоление конфликтного состояния, направленных на получение дополнительной выгоды. Многие из форм проявления при этом (такие как отлынивание от изучения условий сделки) приводят к снижению качества оказываемой финансовой услуги, что усугубляет неудовлетворенность. Подчеркнем, что данная тематика в теории остается недостаточно проработанной, а практическая значимость формирования отношений, доверительной среды во взаимодействии клиентов и организаций сферы финансовых услуг только возрастает по мере интенсификации роста рынка.

На основе глубокой проработки теоретического материала автором сделан вывод о том, что совершенствованию методов управления финансовыми услугами мешает, в том числе, отсутствие четких границ определения широкой дефиниции «услуга» и её производной – «финансовая услуга». Предложенное автором

расширение определения позволяет преодолеть данное ограничение и уточнить подход к сущности качества финансовой услуги.

По мнению диссертанта, развитие теоретических и методических основ управления финансовыми услугами ограничено из-за восприятия оппортунизма агентов рынка только как экономического явления. Авторский подход к оппортунизму розничного потребителя как следствия неудовлетворенности потребительских запросов позволяет предложить методический инструментарий оценки качества финансовой услуги на основе степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя.

Определив драйверы и триггеры оппортунистического поведения потребителя, а также учитывая необходимость повышения ценности предложения, автором предложен алгоритм оказания финансовой услуги, способствующий формированию доверительной среды, сокращению транзакционных издержек, обеспечению соблюдения требований поведенческого надзора ЦБ РФ, снижению количества негативных решений клиентов.

Однако, диссертационное исследование не свободно от некоторых несовершенств. Суть замечаний сводится к следующему:

1. Автор неоднократно в описании методического инструментария упоминает необходимость проведения экспертной оценки, при этом в тексте автореферата не обозначен метод формирования экспертной выборки.
2. Не смотря на то, что приведена характеристика уровней приверженности клиентов по пяти параметрам, в автореферате не приведено определение «вовлеченности», к которому апеллирует автор.

Диссертационное исследование «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя» реализовано на высоком

уровне, является самостоятельным, законченным, логичным, 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.

доц. кафедры предпринимательства и управления
в сфере услуг и рекламы факультета бизнес-коммуникаций
и информатики ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет»

кандидат экономических наук

15.02.2012

Чипизубова В.Н.

Чипизубова Виталия Николаевна, кандидат экономических наук (специальность 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами), доцент кафедры предпринимательства и управления в сфере услуг и рекламы факультета бизнес-коммуникаций и информатики ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет»

664033, г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.126, (6 корпус),

тел.: +7(3952)52-10-55, 8-914-902-75-15

e-mail: chip27@rambler.ru

