

*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)

Интенсивное возрастание сервисной составляющей в российской экономике обуславливает необходимость раскрытия некоторых вопросов, связанных с совершенствованием существующих или формированием новых взглядов на методы оценки качества услуг.

Стандарт ГОСТ ИСО 9000 подразумевает оценку качества услуг через призму их возможности удовлетворять потребительские запросы и требования относительно процессов обслуживания и оказания услуги. Однако, открытия в области поведенческой экономики указывают на вероятностное проявление когнитивных искажений, вносящих смещение в ответы клиентов при ответе на прямо заданные вопросы.

Изложенное формирует настоятельную потребность в создании и применении методов оценки качества финансовых услуг, основанных на учете указанных выше разработок и адаптации инструментария социально-психологического аппарата.

Автором диссертационного исследования предлагается рассмотрение финансовых услуг как комплексного механизма удовлетворения финансовых потребностей, включающий, в том числе, отношенческий элемент (с. 10-11). Вместе с тем именно этот элемент требует учета и изучения также нежелательных потребительских реакций, к которым относится оппортунизм розничного потребителя (с. 13-14).

Данные предложения позволили автору разработать и обосновать методический инструментарий оценки качества финансовой услуги на основе

степени проявленности оппортунизма розничного потребителя (с. 17-18) и авторский алгоритм оказания финансовой услуги, нивелирующий проявление оппортунистического поведения розничного потребителя (с. 25).

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

- дополнительного уточнения требует аспекты, связанные с возможностью взаимного влияния оппортунистического поведения организации и клиентов;
- диссертантом не рассмотрены вопросы классификации и трансформации оппортунизма розничного потребителя по признаку вида финансовой услуги.

Диссертационное исследование «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени проявленности оппортунизма розничного потребителя» является логичным, законченным, самостоятельным, 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.

Заведующий научно-исследовательским сектором социально-экономических исследований государственного казенного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа, кандидат экономических наук



Деттер Г.Ф.

Сведения о лице, предоставившем отзыв:

Деттер Геннадий Филиппович, кандидат экономических наук (спец. 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством), заведующий научно-исследовательским сектором социально-экономических исследований государственного казенного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа; адрес: 629008, Ямало-Ненецкий автономный округ, ул. Республики, д.20; тел.: +79028164486; e-mail: detter@mail.ru.

Дата 11.03.2021г.

Подпись Деттера Г.Ф ЗАВЕРЯЮ.

Начальник отдела правового и кадрового обеспечения ГКУ ЯНАО «Научный центр изучения Арктики»




М.О. Шаланкова