

*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)

На российском рынке финансовых услуг всё большую роль играет именно неценовая конкуренция, потребитель в данных условиях становится всё менее чувствителен, в том числе, к набору дополнительных услуг – большинство из них клиентами воспринимается как базовый пакет, мало чем отличающийся у различных финансовых организаций.

Данный тренд актуализирует вопросы для организаций сферы финансовых услуг, связанные с тем, каким образом должны быть выстроены бизнес-процессы и сервис, чтобы наилучшим образом соответствовать существующим и предвосхищать появляющиеся требования клиентов. Иными словами, финансовая услуга на современном этапе должна не только соответствовать уже выявленному минимальному уровню качества, но и превосходить его, чтобы быть конкурентоспособной.

Однако, здесь обнаруживается разрыв между потребностями практики и их обеспеченностью со стороны теоретического базиса. В существующих теоретических конструктах, признается значимость учета требований и запросов клиентов при оценке качества услуг, в

том числе и финансовых, однако методический инструментарий оценки имеет ряд ограничений, которые справедливо обозначает в своей работе Данилова К.А. В частности, автор относит к ним влияние когнитивных искажений при фрагментарном оценивании обслуживания и качества услуги.

Диссертант предлагает и обосновывает в своем исследовании возможность оценки качества финансовых услуг на основе проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя, обозначая наличие взаимосвязи между неудовлетворенностью запросов клиента и проявлением им оппортунистического поведения.

Данное предположение вместе с расширением определения понятия «финансовая услуга» позволило автору уточнить подход к содержанию качества финансовой услуги, предложить методический инструментарий его оценки и разработать алгоритм оказания финансовой услуги, направленный на снижение оппортунизма розничного потребителя.

Подчеркнем, что научный интерес данной работы заключается также в уточнении определения «оппортунизм розничного потребителя», который автор предлагает рассматривать как следствие влияния, в том числе, неэкономических драйверов проявления.

Диссертационное исследование отличается логичностью, полнотой, самостоятельностью и четкой структурой изложения, однако, как и любое другое оно не свободно от ограничений. Суть замечаний сводится к следующему:

1. Требуется уточнение направленности причинно-следственной связи, поскольку существует вероятность, что клиент, склонный к оппортунизму, имеет также тенденцию к тому, чтобы иметь неудовлетворенные запросы.
2. В автореферате отсутствует четкое определение пассивного оппортунизма розничного потребителя, на которое автор делает значительный упор в методическом инструментарии.

Резюмируя, подчеркнем, что не смотря на наличие замечаний исследований «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя» реализовано на высоком уровне, 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 кафедрой
экономики и управления в сфере услуг
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный
экономический университет»,
доктор экономических наук, профессор

25.02.2021г

Г.А. Карпова

Подпись руки заверяю

Зам. начальника
управления кадров О.Я. Маслюк



Сведения о лице, предоставившем отзыв:

Карпова Галина Алексеевна, доктор экономических наук (специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством), профессор, заведующий кафедрой экономики и управления в сфере услуг ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, 21, тел.: (812) 458-97-63, e-mail: karpovaga@rambler.ru