

УТВЕРЖДАЮ

Проректор ФГБОУ ВО
«Государственный университет
управления»,

кандидат социологических наук

С.М. Нечаева

« 26 »  2021 г.



ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Государственный университет управления» на диссертацию Даниловой Ксении Александровны на тему: «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя», представленной в диссертационный совет Д 212.287.04 на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный экономический университет» на соискание учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг)

Актуальность темы диссертационного исследования

Ужесточение борьбы за потребителей на рынке финансовых услуг обуславливает необходимость поиска способов и инструментов неценовой конкуренции. Организации, предоставляющие финансовые услуги, фокусируют внимание на управлении качеством услуг, персонализируя сервис, предоставляя те услуги, в то время, в том месте и количестве, на которое нацелены их клиенты, в том числе посредством современных и инновационных технологий.

Вместе с тем, в теоретических источниках исследуемая проблематика, несмотря на высокую практическую значимость, остается недостаточно проработанной. Теоретические конструкты оставляют в настоящее время открытыми вопросы определения четких границ как широкого понятия «услуга», так и его конкретного вида – «финансовая услуга», что приводит к

определенным сложностям при формировании структурированного подхода к вопросам качества услуг и методов управления финансовыми услугами.

Нахождение баланса между практическими нуждами управления сферы финансовых услуг и разработанностью теоретического базиса обуславливает актуальность темы диссертационного исследования К.А. Даниловой в области экономики и управления сферы услуг.

Оценка структуры и содержания диссертации

Обозначенная в диссертации цель обоснована – тема нуждается в развитии как теоретических, так и методических подходов, усовершенствования существующих и разработки новых методов управления финансовыми услугами для снижения степени оппортунизма розничного потребителя, отражает необходимость решения имеющихся в данной области актуальных проблем.

Исходя из цели исследования, автор предпринял попытку решить важные для теории и практики экономики и управления сферы услуг задачи:

- 1) дать понятие качества финансовой услуги для достижения заявленной цели диссертации;
- 2) подобрать методический инструментарий для оценки качества финансовых услуг;
- 3) разработать целостный алгоритм предоставления финансовой услуги с целью снижения оппортунизма розничного потребителя путем усовершенствования существующих и разработки новых методов.

Поставленная в работе цель и сформулированные задачи в полной мере соответствуют требованиям, предъявляемым к целям и задачам, реализуемым на уровне кандидатских диссертаций.

Обоснованным является выбор объекта исследования, а именно – организации, осуществляющие основную деятельность в сфере финансовых услуг. Также автором в диссертации логично определен предмет исследования – отношения, возникающие в процессе управления организацией сферы финансовых услуг и направленные на снижение оппортунизма розничного потребителя – и поле исследования – банки как генераторы и поставщики финансовых услуг различного типа.

Структура диссертационного исследования соответствует установленным требованиям. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения. Список источников свидетельствует об обширной теоретической базе исследования (191 источник, 16 из которых принадлежат зарубежным авторам). Используемые в диссертации таблицы и рисунки дополняют исследовательский материал.

Структура работы логически выдержана, содержание диссертации последовательно раскрывает выбранную автором тему диссертационного исследования, соответствует его предметной области.

Во введении раскрыта актуальность темы, степень её разработанности; сформулированы объект исследования, предмет исследования, поле исследования; определены цель и задачи; обозначены элементы научной новизны диссертации, теоретическая и практическая значимость результатов диссертационного исследования.

В первой главе, озаглавленной как «Теоретико-методологические аспекты управления финансовыми услугами в условиях оппортунизма розничного потребителя», раскрыта сущность термина «финансовая услуга», обосновано определяемого как комплексный механизм удовлетворения финансовых потребностей, проанализированы различные подходы к указанному понятию с учетом особенностей социально-экономического функционирования сферы услуг, критически рассмотрены основные методы управления финансовыми услугами и их качеством, отобраны и предложены наиболее подходящие из них, дано авторская трактовка сущности и выявлены характерные особенности управления оппортунизмом розничного потребителя. Вышеизложенное позволило автору дать свой, уточненный подход к качеству финансовой услуги, позволяющий достичь социально-экономический эффект, нивелируя последствия оппортунизма розничного потребителя.

Во второй главе, под названием «Развитие методологического инструментария оценки качества финансовых услуг и нежелательного потребительского поведения», проведено исследование требований регулятора и розничных потребителей, проанализированы практики повышения качества услуг; рассмотрен инструментарий оценки проявления пассивных форм оппортунистического поведения розничных потребителей, что позволило автору предложить свой оригинальный инструментарий оценки

качества финансовых услуг, в основе которого заложено измерение степени проявления оппортунизма розничного потребителя при оказании финансовых услуг.

В третьей главе «Совершенствование методов управления финансовыми услугами в условиях рынка» дается апробация предложенного инструментария, учитывающая тенденции развития сферы финансовых услуг и ключевые триггеры оппортунистических реакций потребителей, представлен авторский алгоритм предоставления финансовых услуг при снижении степени оппортунизма розничного потребителя, делается попытка формирования комплекс типовых решений по совершенствованию взаимодействия с потребителями финансовых услуг, позволяющих повысить удовлетворенность потенциальных клиентов.

Особый интерес представляет приведенная в приложениях структура фактических исследований автора, а также матрица контент-анализа отзывов потребителей, собранных через Интернет

Содержание диссертационной работы К.А. Даниловой отличается системностью и логической последовательностью изложенного материала. Автореферат полностью соответствует содержанию диссертационной работы и отражает ее основные теоретические и методические результаты.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, их достоверность и новизна

В диссертации корректно применен апробированный в научной практике исследовательский и аналитический аппарат, общие и специальные методы научного познания: системный подход, процессный подход, категориальный, логико-структурный анализ и синтез, детализация и обобщение, группировка и сопоставление, выявление причинно-следственных связей, контент-анализ, методы анализа статистической информации и экспертных оценок, методы анализа деятельности банков, наблюдение и опросные методики, метод точек соприкосновения, моделирование, в частности, построение модели сервисной системы.

В ходе исследования автором использовались нормативные правовые акты РФ; справочно-статистические материалы Федеральной службы

государственной статистики, публикации в периодической печати и научных изданиях, материалы международных и всероссийских научно-практических конференций, информационно-аналитические обзоры консалтинговых агентств; интернет-ресурсы, в том числе содержащие информацию о рейтингах финансовых организаций и отзывы потребителей; зарубежные и российские теоретические источники, посвященные сфере услуг, маркетингу, управлению персоналом, финансам, денежному обращению и кредиту; отчеты и программы Центрального банка Российской Федерации, эмпирические исследования, проведенные исследовательскими агентствами, такими как PwC, Nielsen, EY Global, McKinsey, Аналитический центр при Правительстве РФ, Ассоциация российских банков, а также результаты, полученные в ходе проведения самостоятельных авторских эмпирических исследований.

Обоснованность выводов и рекомендаций соискателя подтверждается использованием результатов диссертационного исследования в практической деятельности Уральского банка ПАО «Сбербанк» и ПАО «Газпром-12 банк» в г. Екатеринбурге, страховой компании «Альфа-Страхование», инвестиционной компании «Благодать Секьюритиз», Уральского филиала Московской биржи, в учебном процессе ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б. Н. Ельцина», что подтверждается актами о внедрении; обсуждением результатов исследования на международных, всероссийских и региональных научно-практических конференциях; 16 публикациями результатов диссертационного исследования, в том числе 4, включенных в перечень ВАК РФ.

Таким образом, научная новизна диссертационного исследования заключается в разрешении проблем управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя теоретического и методического характера, нашедших отражение в практических рекомендациях для различных участников (потребителей, финансовых организаций, регулятора).

Фундаментом авторских разработок явилось исследование понятия «финансовая услуга» как комплексного механизма удовлетворения финансовых потребностей посредством условно овеществленного блага, технологии, обслуживания и отношений между производителем и потребителем. Диссертантом рассмотрены основные подходы к определению дефиниции «финансовая услуга», их достоинства и ограничения (с. 21-23);

рассмотрены ключевые характеристики финансовых услуг, выполняемые ими функции, предложено расширение перечня функций (с. 31-33); классифицированы виды финансовых услуг, обоснована необходимость расширения классификационных признаков и их параметров (с. 38-39); определена ключевая, по мнению диссертанта, характеристика, выделяющая финансовые услуги среди спектра услуг (с. 40).

Обосновывая несовершенство существующего понятийного аппарата в отношении финансовой услуги (с.24-28), соискатель предлагает авторскую трактовку, согласно которой финансовая услуга является комплексным механизмом, управление которым должно быть интегрированным (с. 23-24). Вместе с тем автор структурирует метрики оценки качества финансовой услуги по элементам предполагаемого комплексного механизма (с. 24).

Особый научный интерес представляет отмечаемая автором взаимосвязь качества финансовой услуги и степени проявления оппортунизма розничного потребителя (с. 65). Рассматривая существующие подходы к управлению финансовыми услугами и качеством финансовой услуги, диссертант структурирует существующие управленческие концепты в управлении сферы услуг (с. 43), выделяя специализированные и общие концепты. Раскрывая сущность методов управления качеством финансовых услуг через призму их специфических характеристик (с. 49-53), соискатель обосновывает значимость для теории и практики экономики и управления сферы услуг оценки качества финансовой услуги непосредственно с позиции наличия и величины разрывов между ожидаемым и реальным сервисом (с. 53-54). Однако, опираясь на рекомендации Центрального Банка Российской Федерации, стандарт качества ГОСТ ИСО 9000, а также на разработки в области поведенческой экономики (когнитивные искажения), диссертант приходит к выводу о том, что оценивать качество финансовой услуги следует комплексно, не разделяя процессы оказания услуги и обслуживания (с. 55-56).

Отмечая недостаточное внимание теории экономики и управления сферы финансовых услуг к элементу «отношения с потребителями» (с. 64), диссертант отмечает настоятельную потребность в изучении, в том числе, и нежелательных потребительских реакций, таких как оппортунизм розничного потребителя. Рассматривая общие и специфические драйверы проявления оппортунизма розничного потребителя (с. 68-69), соискатель приходит к выводу о том, что рассмотрение оппортунизма в сфере услуг исключительно

как феномена, имеющего экономические предпосылки и возможность взаимодействия с потребителем-оппортунистом с позиций увеличения транзакционных издержек, приведет не только к повышению себестоимости контракта, но и к невозможности преодолеть конфликтное состояние с последующим выстраиванием отношений с клиентом, снижению эффективности управления и способности компании повышать приверженность своих клиентов (с. 70). С целью преодоления данного ограничения автор предлагает уточнение подхода к феномену «оппортунизм розничного потребителя», включив такие значимые с позиции выстраивания отношений с клиентами и оценки качества финансовой услуги характеристики как обусловленность оппортунистического поведения неудовлетворенностью и состоянием конфликта (с. 70).

Вместе с тем оппортунизму противопоставляется вовлеченность розничного потребителя в процесс взаимодействия клиента и организации, предоставляющей финансовые услуги (с. 72-73). Данное противопоставление позволило автору разработать методический инструментарий оценки качества финансовой услуги на основе степени проявления пассивного оппортунизма розничного потребителя с учетом параметров «интерес к деятельности и услугам финансовой организации», «характер и частота рекомендаций», «характер и частота обратной связи», «готовность потребителя участвовать в процессе оказания услуги», «риск переключения на конкурентов», позволяющий определить потребительские экстремумы, паттерны потребительского поведения и триггеры проявления оппортунистических реакций (с. 134-140).

Диссертантом описаны основные паттерны потребительского поведения (с. 92-93) и требования регулятора (с. 97-98), а также выявлены триггеры оппортунистического поведения (с. 121-122), что позволило обосновать необходимость совершенствования методов управления финансовыми услугами. С этой целью соискатель предлагает использовать алгоритм оказания финансовой услуги на основе снижения оппортунизма розничного потребителя посредством нивелирования триггеров оппортунистических реакций, обеспечивающий повышение уровня доверия агентов рынка и соблюдение требований поведенческого надзора Центрального банка Российской Федерации (с. 167-170).

Данное предложение представляет научный интерес, поскольку позволяет, с одной стороны, обеспечить удовлетворение потребностей розничных потребителей относительно сервиса и требования поведенческого надзора Центрального банка Российской Федерации, а с другой, основан на стремлении к увеличению ценности финансовой услуги для клиентов в условиях неценовой конкуренции и сокращению транзакционных издержек на нежелательное поведение потребителей, борьбы с мисселингом.

Таким образом, все заявленные пункты научной новизны нашли отражение в диссертационной работе.

Значимость результатов диссертационной работы для науки и практики

Теоретическая значимость диссертационного исследования состоит в предложении авторской трактовки теоретических положений и инструментария, развивающих и углубляющих научные представления о сущности терминов «финансовая услуга», «оппортунизм розничного потребителя», установление причинно-следственных связей между качеством услуги и степенью оппортунизма розничного потребителя с целью повышения качества финансовых услуг.

Практическая значимость работы К.А. Даниловой заключается в предложенном автором инструментарии, способствующем формированию существенно более доверительной среды на рынке финансовых услуг, сокращению издержек на нивелирование нежелательного поведения розничных потребителей, повышение соблюдения положений поведенческого надзора Банка России, что должно привести к сокращению количества негативных решений клиентов.

Предложенная методика оценки степени проявления пассивного оппортунизма розничного потребителя и разработанный на ее основе опросный лист, могут быть использованы как готовый инструмент для проведения исследования независимо от специфики финансовой организации и конкретного вида финансовой услуги. Результаты, полученные в ходе авторского обследования степени проявления пассивного оппортунизма розничного потребителя, могут быть интегрированы в CRM-систему для более персонализированного взаимодействия с клиентами.

Предлагаемые автором мероприятия должны позволить получить положительный эффект, и для потребителей (за счет роста соответствия ожиданий, предъявляемых к финансовым услугам потребителями, развития персонафицированных сервисов, снижение причин, приводящих к неудовлетворенности и отказу от финансовых услуг),

и для финансовых организаций (увеличение дохода на фоне роста количества предоставляемых услуг и установления долгосрочных отношений с потребителями за счет повышения лояльности клиентов, в том числе в следствии снижения риска перехода клиентов к конкурентам. Предложения автора повышают возможности оценки рисков проявления оппортунистических реакций клиентов и снижают таких поведенческих шаблонов (паттернов), и для регулятора (следование участников правилам поведенческого надзора, снижение количества негативных решений потребителей, повышение финансовой грамотности, формирование доверительной среды и расширение рынка финансовых услуг).

Замечания по диссертационной работе

Как и любое научное исследование, диссертационная работа К.А. Даниловой не лишена некоторых замечаний и дискуссионных моментов:

1. Представляется спорной позиция автора о возможности рассмотрения всего спектра финансовых услуг исключительно на примере банков.
2. Позиция автора в части тесной причинно-следственной связи между неудовлетворенностью и проявлением оппортунизма розничного потребителя требует дополнительного обоснования (с. 64).
3. В работе заявлена тема формирования комплекса типовых решений по совершенствованию взаимодействия с потребителями финансовых услуг, направленных на повышение удовлетворенности участников рынка (с. 172-182), однако нет подробного описания таких решений для разных категорий пользователей и разных условий поведения внешней среды, предложения автора скорее носят обособленный характер. Кроме этого, хотелось бы увидеть российские информационные приложения, а не только карты клиента на американских платформах в Apple Pay или Google Pay.

4. Названия 2 и 3 глав в содержании диссертационной работы сформулированы некорректно, хотя суть содержательного контента указанных глав раскрывают соответствующие пункты паспорта научной специальности: п.1.6.116 Паспорта специальности 08.00.05 и п. 1.6.109 Паспорта специальности 08.00.05.

5. Более корректным видится применение термина «проявления», а не «проявленности» пассивного оппортунизма розничного потребителя.

Указанные замечания носят дискуссионный характер, не снижают уровень теоретической проработки, научной и практической значимости результатов диссертационного исследования, представляющих несомненный интерес, как для научного сообщества, так и для практикующих специалистов.

Заключение о соответствии диссертационной работы критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней

На сегодняшний день тема представленной диссертации является одной из актуальных для экономики России, а выбранный автором аспект исследуемой проблемы можно отнести к числу недостаточно разработанных в отечественной экономическо-управленческой отрасли науки.

Диссертационное исследование Ксении Александровны Даниловой представляет собой научно-квалификационную работу, в которой содержится решение научной задачи, имеющей значение для экономики и управления сферы услуг – развитие теоретических основ и методических подходов к совершенствованию методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя.

Диссертация является законченным, самостоятельным исследованием, обладает внутренним единством, содержит новые научные результаты и положения, выдвигаемые для публичной защиты, и свидетельствует о личном вкладе автора диссертации в науку.

Личный вклад автора подтверждается непосредственным участием в получении исходных данных, апробации результатов диссертации, подготовкой публикаций по теме диссертационного исследования, представлении и защите результатов исследования на научно-практических конференциях различного уровня.

Основные научные результаты диссертации опубликованы в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

Автореферат диссертации в полной мере отражает ее содержание и в доступной форме представляет полученные автором результаты исследования.

Содержание диссертационной работы и полученные научные результаты соответствуют предметной области исследования Паспорта специальности ВАК РФ 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг): п. 1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка», п. 1.6.115 «Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг», п. 1.6.116 «Механизм повышения эффективности и качества услуг».

В диссертационной работе не обнаружены заимствования текстов или каких-либо научных результатов без ссылки на их автора и (или) источник. Все оригинальные суждения и прямые цитирования в тексте диссертационной работы сопровождаются ссылками, выполненными в соответствии с требованиями п. 14 Положения «О порядке присуждения ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842.

Диссертационная работа не содержит призывов к экстремизму, терроризму, использование ненормативной лексики, в работе отсутствуют сведения ограниченного доступа или составляющие государственную тайну.

Принимая во внимание изложенное, ведущая организация считает, что диссертационная работа на тему: «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя» соответствует всем требованиям Положения «О порядке присуждения ученых степеней», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842, а ее автор – Ксения Александровна Данилова заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управления народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг).

Отзыв составлен Поляковой Валентиной Владимировной, кандидатом экономических наук, доцентом, доцентом кафедры финансов и кредита ФГБОУ ВО «Государственный университет управления».

Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры финансов и кредита
ФГБОУ ВО «Государственный университет управления» от 26 февраля 2021г.
протокол № 9.

Заведующий кафедрой финансов и
кредита Института экономики и
финансов ФГБОУ ВО «Государственный
университет управления», доктор
экономических наук, профессор



Жилкина Анна Николаевна

Подпись Жилкиной Анны Николаевны заверяю

Подпись *Жилкина* заверяю:
Ученый секретарь
Ученого совета ГУУ
д.э.н., профессор *М.А. Жукова*

Сведения о ведущей организации:
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Государственный университет управления»
Почтовый адрес: 109542, Москва, Рязанский проспект, д. 99
Тел.: +7 (495) 377-89-14 E-mail: inf@guu.ru Официальный сайт: <https://guu.ru/>