

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)**

Цифровизация экономики, трансформация поведения потребителей и развитие сферы финансовых услуг обуславливают наличие настоятельной потребности в повышении уровня доверия клиентов к финансовым институтам и формировании положительного клиентского опыта, снижении количества негативных потребительских решений и оппортунистических реакций.

Оппортунистические проявления являются своеобразным маркером разрывов между ожиданиями клиента и реально получаемым сервисом. Согласно аналитическим исследованиям, несмотря на персонализацию процессов взаимодействия между потребителями и финансовыми организациями, удовлетворенность клиентов финансовых организаций качеством оказываемых услуг не достаточна.

Вопросы совершенствования методов управления финансовыми услугами с учетом оппортунистического поведения розничных потребителей, факторов и форм его проявления остаются открытыми в теории и практике управления сферы слуг, несмотря на их высокую практическую и теоретическую значимость. В ракурсе вышеизложенного



тематика диссертационного исследования Даниловой К.А. представляется весьма актуальной.

Теоретическая значимость диссертационного исследования состоит в уточнении подхода к содержанию качества финансовой услуги. Разработанный, теоретически обоснованный и апробированный методический инструментарий оценки качества финансовых услуг на основе степени проявленности оппортунизма розничного потребителя углубляет научный подход к оценке качества в сфере услуг. Разработанный алгоритм оказания финансовой услуги на основе снижения оппортунизма розничного потребителя посредством нивелирования триггеров оппортунистических реакций дополняет теоретические положения управления сферы услуг.

Представленная работа прошла достаточно полную апробацию. В автореферате содержатся данные о применении предложений автора в деятельности двух коммерческих банков, страховой и инвестиционной компаний, Уральского филиала Московской биржи. Теоретические положения и результаты исследования внедрены в практику учебного процесса в ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина». Основные положения, методические, теоретические и практические результаты работы докладывались и обсуждались на международных, всероссийских и региональных научно-практических конференциях (Москва, Екатеринбург).

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

1. Дополнительного пояснения требует использование автором дефиниций «методический» и «методологический» – какая часть предлагаемого инструментарий относится к «методическому», а какая к «методологическому» (с. 9) инструментарию;

2. Необходимо уточнить только ли пассивные формы оппортунизма розничного потребителя подразумевают не вовлеченность клиента в процесс оказания услуги (с. 20).



Указанные замечания не снижают в целом положительного впечатления от работы. Автореферат и научные публикации Даниловой К.А. позволяют сделать вывод, что диссертация является научно-исследовательским трудом, выполненным самостоятельно на достаточно высоком уровне.

Резюмируя, отметим, что диссертационное исследование «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.

Профессор Высшей  
школы бизнеса,  
НИУ-ВШЭ,  
Д.э.н., доцент  
*25.03.2024*



О.К.Ойнер

*Сведения о лице, предоставившем отзыв: Ойнер Ольга Константиновна, доктор экономических наук (спец. 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами), место работы: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 20, тел. +7(495) 771-32-32, адрес электронной почты: ooynep@hse.ru*

Подпись О.К.Ойнер заверяю:

