

*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)**

Современный этап развития российской экономики знаменуется переходным к сервисной экономике, подразумевающей под собой, в том числе, высокое значение именно неценовой конкуренции, в которой ключевую роль играет выстраивание долгосрочных отношений с клиентами на основе наилучшего удовлетворения их требований и запросов.

В свою очередь именно степень удовлетворения потребительских требований, по мнению ряда исследователей, является ключевым фактором при оценке качества оказываемых услуг.

В условиях неценовой конкуренции, когда потребители склонны воспринимать дополнительные услуги и распространенные стандарты обслуживания как обязательный, базовый пакет предлагаемого сервиса, финансовые организации вынуждены выявлять значимые требования клиентов при помощи более тонких механизмов, прибегать к использованию инструментов смежных социально-гуманитарных областей знания. Вместе с тем неудовлетворенность требований клиентов нередко приводит к проявлению с их стороны оппортунистического поведения, которое следует воспринимать как сигнальное с точки зрения управления в сфере услуг.

Интенсификация роста сектора финансовых услуг, активное развитие сервиса в российской экономике предопределяют возрастание потребности в совершенствовании методов управления финансовыми услугами. Вместе с тем теоретические конструкты не свободны от таких несовершенств, как нечеткое и недостаточно структурированное определение понятий «услуга» и её производной



«финансовая услуга», а соответственно, и оценки качества исследуемой дефиниции.

Изложенное обусловило, на наш взгляд, актуальность диссертационного исследования, предопределило его цель и задачи.

На основании изучения автореферата можно сделать вывод о том, что результаты исследования Даниловой К.А. обладают признаками научной новизны.

Во-первых, уточнен подход к содержанию качества финансовой услуги на основе расширения её определения как комплексного механизма, с одной стороны, а с другой, учета причинно-следственных связей качества услуги с оппортунизмом розничного потребителя. Данное уточнение представляется целесообразным, поскольку современное развитие теоретического базиса подразумевает рассмотрение услуги вообще и финансовой в частности лишь с одной из сторон, подразумевая под ними либо благо, либо технологию, либо обслуживание, либо отношения производителя и потребителя. Вместе с тем, как было отмечено ранее, оппортунистическое поведение представляется своеобразным сигналом о наличии неудовлетворенных потребительских запросов – снижении качества финансовой услуги;

Во-вторых, авторская гипотеза о наличии причинно-следственной связи качества услуги и оппортунизма розничного потребителя позволила предложить механизм оценки качества услуги на основе степени проявленности пассивного оппортунизма, противопоставляемого вовлеченности клиента в процесс оказания услуги;

В-третьих, автором был разработан и обоснован алгоритм оказания финансовой услуги, направленный на повышение её качества за счет нивелирования триггеров оппортунистического поведения розничного потребителя (подчеркнем, что увеличение ценности финансовой услуги в процессе её оказания недостаточно освещены в теории и практике управления в сфере услуг).

Следует отметить, что особый интерес авторской методики заключается, в числе прочего, в том, что она основана на учете действия механизмов, рассматриваемых в теории и практике психологии (в первую очередь, в социальной психологии), а значит позволяет определять более тонкие и не столь явные формы неудовлетворенности клиентов и их запросов, принимать более оперативные меры по нивелированию триггеров оппортунизма розничного потребителя.

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



1. В предложенном автором алгоритме отсутствует описание этапа определения триггеров оппортунистического поведения, хотя в тексте автореферата обозначены инструменты их определения и результаты обследования текущего рейтинга триггеров.

2. Автором недостаточно конкретизированы более тонкие формы проявления оппортунизма розничного потребителя – пассивного оппортунизма.

Судя по автореферату, выполненная Даниловой К.А. научная работа является оригинальным, логически законченным исследованием, реализованном на достаточно высоком уровне, полностью соответствует требованиям п.п. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 №842, а ее автор, Данилова Ксения Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук.

Зав.кафедрой менеджмента в социальной сфере  
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский)  
федеральный университет»  
д.экон.наук, профессор

02.03.2021



*[Handwritten signature]*  
Е.М. Разумовская

Сведения о лице, предоставившем отзыв: Разумовская Елена Михайловна, доктор экономических наук (спец. 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: сфера услуг), профессор, заведующий кафедрой менеджмента в социальной сфере ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», адрес: 420008, Россия, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Бутлерова, 4; тел.: +7 (843) 238-34-64; e-mail: Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

