

*В диссертационный совет Д 212.287.04 при ФГБОУ ВО
«Уральский государственный экономический университет»*

Отзыв

на автореферат диссертации

**«Совершенствование методов управления финансовыми услугами на
основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя»**

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), представленный

Даниловой Ксенией Александровной

В автореферате диссертации на тему «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя» рассмотрена актуальная в настоящее время тема развития теоретических основ и методических подходов к совершенствованию методов управления финансовыми услугами. Как справедливо отмечено автором во введении к автореферату, современные финансовые организации стремятся к персонализации процессов взаимодействия с потребителями, предоставлению тех услуг в то время, в количестве и качестве, на которое нацелены их клиенты.

Основным преимуществом выполненного Даниловой К.А. диссертационного исследования следует считать авторскую разработку методического инструментарий оценки качества финансовых услуг на основе степени проявленности 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», позволяющего определить потребительские экстремумы, паттерны потребительского поведения и триггеры проявления оппортунистических реакций.

Обоснованность полученных в исследовании научных результатов автора определяется использованной методологической и информационной базой работы, а достоверность результатов – апробацией и внедрением в деятельность Уральского банка ПАО «Сбербанк» и ПАО «Газпромбанк» в г. Екатеринбурге, страховой компании «Альфа-Страхование», инвестиционной компании «Благодать Секьюритиз», Уральского филиала Московской биржи.

Среди недостатков работы следует отметить следующее:

1) Автором предлагается разделять финансовые услуги по уровню рискованности и сложности и степени вовлеченности (с. 11-12), следовало бы пояснить, как такое деление повлияет на совершенствование методов управления финансовыми услугами в части снижения степени оппортунизма розничного потребителя.

2) В таблице 1, с. 17 приводятся результаты авторского анализа банков, проведенных по методике CAMELS. Следует пояснить причины выбора именно этой методики, так как известно, что методике характерна низкая формализация и некоторая субъективность подходов.

3) Рисунок 5, с. 18 содержит схему функционирования методического инструментария оценки степени проявленности пассивных форм оппортунизма розничного потребителя в процессе оказания финансовой услуги. Было бы удачным, если бы на схеме указывались не только прямые, но и обратные связи процесса.

Названные недостатки не носят принципиального характера и не снижают высокий научно-практический уровень диссертации.

В целом автореферат и опубликованные работы дают возможность считать, что диссертация Даниловой Ксении Александровны на тему: «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя» – глубокое научное исследование, выполненное на достаточно высоком уровне и соответствует требованиям и критериям, предъявляемым к диссертациям на соискание ученых степеней Положения о порядке присуждения ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 года № 842, в части требований п. 9-14, а ее автор Данилова К.А. заслуживает присуждения по результатам публичной защиты ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг).

Профессор кафедры «Менеджмент организации»,
начальник отдела МВА Федерального
государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Балтийский
государственный технический университет
«ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»
доктор экономических наук, профессор
«41» марта 2021 г.

Л.К. Шамина

Сведения о лице, предоставившем отзыв: Шамина Любовь Константиновна, доктор экономических наук (08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (управление инновациями)), профессор, профессор кафедры «Менеджмент организации», начальник отдела МВА Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»; адрес: 190005, г. Санкт – Петербург, улица 1-я Красноармейская, д. 1; тел.: +7 (812) 316 – 23 – 94; e-mail: shamina lk@voenmeh.ru.



Шамина Л.К.

01.03.2021.