

*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)

Трансформационное развитие российской экономики, обусловленное переходом к сервисной, тенденциями развития рынка финансовых услуг, к которым относятся высокая степень конкуренции, увеличение уровня нормативного регулирования, потребность в стабилизации степени доверия агентов рынка, а также повышение требовательности розничных потребителей обусловили актуальность диссертационного исследования, предопределили его цель, заключающуюся в развитии теоретических основ и методических подходов к совершенствованию методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя.

Результаты исследования нашли отражение в 16 публикациях общим объемом 19,4 п.л. (8,9 п.л. авторского текста), включая 2 публикации, проиндексированные в международных базах, и 4 в изданиях, входящих в Перечень ведущих рецензируемых научных изданиях ВАК.

Работа представляется логичным, хорошо структурированным, самостоятельным исследованием, к ключевым результатам которого справедливо отнести то, что автором предложено уточнение подхода к качеству финансовой услуги, которое позволило предложить методический инструментарий его оценки.

Диссертантом обосновано наличие причинно-следственной связи между неудовлетворенностью клиентских требований и проявлением им (клиентом) оппортунистического поведения. Основываясь на том, что качество финансовой услуги следует оценивать посредством её способности удовлетворять запросы клиентов и обнаруженной взаимосвязи, автор диссертационного исследования предлагает проводить оценку на основе степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя.

Положительно оценивая диссертационное исследование, отметим некоторые ограничения, суть замечаний сводится к следующему:

1. Требуется уточнения аспекта работы, связанный с приведенным в алгоритме перечне триггеров оппортунизма розничного потребителя (с.25): является ли он исчерпывающим и статичным?
2. Нуждается в дополнительном обосновании механизма достижения такого результата методики оценки уровня приверженности клиентов на основе параметральных показателей (с.21) как «обеспечение выполнения показателей поведенческого надзора ЦБ РФ»

Диссертационное исследование «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени проявленности оппортунизма розничного потребителя» 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.

Профессор кафедры «Финансы и кредит»

Северо-Кавказской государственной Академии,

доктор экономических наук, доцент

03.03.2021

Шардан Саида Кемаловна

Шардан Саида Кемаловна, доктор экономических наук, 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - АПК и сельское хозяйство, доцент, профессор кафедры «Финансы и кредит» г. Черкесск, ул. Ставропольская 36, корпус №1 Северо-Кавказская государственная Академия; тел. +79283862211; Shardansaida@mail.ru



Подпись Шардан Саида Кемаловна
И. о. начальника УК СКГА
Реш. 10.11.2021
« 03 » 03 2021 г.