

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

О Т З Ы В

на автореферат диссертации Даниловой Ксении Александровны на тему: «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя», представленной к защите 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)

Эффективное развитие сферы финансовых услуг активно влияет на интенсификацию экономического развития отечественной экономики, так как финансовые услуги выполняют важную функцию трансформации свободных накоплений в ссудный или инвестиционный капитал, мобилизации средств для экономического развития, обеспечения доступности денежных фондов для финансирования регионов, предприятий, населения, что в свою очередь ускоряет оборота капитала, повышает его ликвидность. Современные условия, характеризующиеся низкой активностью населения на финансовом рынке, недоверием потребителей финансовых услуг к оказывающим эти услуги организациям и финансовым институтам диктует необходимость изменения подходов к управлению финансовыми услугами. При этом совершенствование методологии управления финансовыми услугами, учитывающей факторы оппортунизма розничного потребителя, имеет большое теоретическое и практическое значение. В связи с этим тема диссертационного исследования К.А.Даниловой представляется актуальной.

В автореферате диссертации достаточно полно отражены и раскрыты элементы научной новизны, практической значимости.

Автор уточнил подход к определению понятия «качество финансовой услуги» и представил ее как комплексный механизм удовлетворения финансовых потребностей посредством условно овеществленного блага, технологии, обслуживания и отношений и учета причинно-следственных связей между качеством финансовой услуги и оппортунизмом розничного потребителя (сс.10-13 автореферата). Автором предлагается ввести в теорию и практику сферы услуг понятие «оппортунизм розничного потребителя», под которым подразумеваются любые действия клиента, направленные на изменение заданных производителем услуги условий сделки с целью перераспределения выгоды от нее в свою пользу, детерминированные либо состоянием неудовлетворенности, приводящим к конфликту, либо получением выгоды ради выгоды (с.14 автореферата).

Значительный научный интерес представляет разработанный автором методический инструментарий оценки качества финансовых услуг на основе степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя с учетом различных параметров, позволяющий определить потребительские экстремумы, паттерны потребительского поведения и триггеры проявления оппортунистических реакций (сс. 15-17 автореферата).

Следует отметить авторский подход к разработке алгоритма оказания финансовой услуги, основывающийся на механизме снижения оппортунизма розничного потребителя посредством нивелирования триггеров оппортунистических реакций, обеспечивающий повышение уровня доверия агентов рынка и соблюдение требований относительно нового вида надзора за участниками финансового рынка — поведенческого надзора Центрального банка Российской Федерации (с. 24-26 автореферата).

Практическая значимость исследования состоит в разработке механизмов формирования доверительной среды на финансовом рынке, что будет способствовать сокращению транзакционных издержек в банковском секторе.

Общая оценка автореферата положительная, все положения и выводы, содержащиеся в автореферате, хорошо обоснованы, являются достоверными и разработанными лично автором, однако следует выделить следующие замечания:

1. На с.8 автореферата указано, что опросный лист, разработанный на основе авторской методики оценки степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя, может быть использован для проведения исследования независимо от специфики финансовой организации и интегрирован в CRM-систему для более персонализированного взаимодействия с клиентами. Из текста автореферата не ясно, было ли проведено апробирование указанной рекомендации.

2. Автор указывает, что преимуществами предложенной методики оценки качества финансовых услуг на основе степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя заключаются в возможности оценить уровень приверженности и непосредственной вовлеченности клиента, необходимых для построения отношений между организацией и клиентом (с.24-25 автореферата), однако в автореферате не указано повлияет ли применение методического инструментария оценки качества финансовых услуг на минимизацию недобросовестных практик в банковской сфере.

3. Рисунок 1 (с. 12 автореферата) иллюстрирует классификацию финансовых услуг, проведенную автором. Требуется пояснения: существует ли причинно-следственная связь между классификационным признаком «уровень сложности» и «степень вовлеченности потребителя».

Существенного влияния на научную и практическую значимость работы, обоснованность выводов и результатов исследования названные недостатки не оказывают, а замечания носят рекомендательный характер.

Таким образом, рассмотренный автореферат полностью отражает содержание диссертации, написан квалифицированно и оформлен в полном соответствии с требованиями ВАК. Основываясь на тексте представленного

автореферата диссертационной работы Даниловой Ксении Александровны на тему: «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя» можно сделать вывод, что исследование является завершённой научно-квалификационной работой и соответствует требованиям п. 9-14 Положения о порядке присуждения ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства РФ №842 от 24 сентября 2013 г., предъявляемым к кандидатским диссертациям, а её автор, Данилова Ксения Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг).

Врио директора Федерального государственного бюджетного учреждения науки Институт проблем региональной экономики Российской академии наук,
доктор экономических наук, профессор,
профессор РАО

«26» февраля 2021 г.



А.Д.Шматко

Сведения о лице, предоставившем отзыв: Шматко Алексей Дмитриевич, доктор экономических наук (08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика предпринимательства; управление инновациями)), профессор, профессор РАО, Врио директора Федерального государственного бюджетного учреждения науки Институт проблем региональной экономики Российской академии наук; адрес: 190013, РФ, г. Санкт-Петербург, Серпуховская ул., д.36-38; тел.: 8 (812) 316-48-65; e-mail: info@iresras.ru