

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА Д 212.287.04,
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ» МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ
УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № _____

решение диссертационного совета от 31 марта 2021 г. № 7

О присуждении Даниловой Ксении Александровне, гражданство – Российская Федерация, ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя» по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг) принята к защите 13 января 2021 года (протокол заседания № 1) диссертационным советом Д 212.287.04, созданном на базе ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», 620144, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45, приказ Минобрнауки РФ от 04.03.2020 № 274/нк.

Соискатель Данилова Ксения Александровна, 1992 года рождения, в 2018 году окончила с отличием ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», г. Екатеринбург по направлению подготовки магистратуры 38.04.02 Менеджмент, в настоящее время проходит обучение в очной аспирантуре по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством в ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», работает в ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» Минобрнауки РФ в должности ассистента кафедры финансов, денежного обращения и кредита Института экономики и управления.

Диссертация выполнена на кафедре финансов, денежного обращения и кредита Института экономики и управления ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина».

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор Юзвович Лариса Ивановна, профессор кафедры финансов, денежного обращения и кредита Института экономики и управления ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина».

Официальные оппоненты:

Нюренбергер Лариса Борисовна, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой бизнеса в сфере услуг ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», г. Новосибирск;

Тойменцева Ирина Анатольевна, доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры маркетинга, логистики и рекламы ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет», г. Самара

дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Государственный университет управления», г. Москва, в своем положительном отзыве, подписанном Жилкиной Анной Николаевной, доктором экономических наук, профессором, заведующим кафедрой финансов и кредита Института экономики и финансов, утвержденном проректором, кандидатом социологических наук Нечаевой Светланой Михайловной, указала, что диссертация Даниловой Ксении Александровны представляет собой научно-квалификационную работу, в которой содержится решение научной задачи, имеющей значение для экономики и управления сферы услуг – развитие теоретических основ и методических подходов к совершенствованию методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя. Диссертация является законченным, самостоятельным исследованием, обладает внутренним единством, содержит

новые научные результаты и положения, выдвигаемые для публичной защиты.

Личный вклад автора подтверждается непосредственным участием в получении исходных данных, апробации результатов диссертации, подготовкой публикаций по теме диссертационного исследования, представлении и защите результатов исследования на научно-практических конференциях различного уровня.

Основные результаты диссертации опубликованы в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ. Автореферат диссертации в полной мере отражает ее содержание и в доступной форме представляет полученные автором результаты исследования.

Содержание диссертационной работы и полученные научные результаты соответствуют предметной области исследования Паспорта специальности ВАК РФ 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг): п. 1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка», п. 1.6.115 «Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг», п. 1.6.116 «Механизм повышения эффективности и качества услуг».

В диссертационной работе не обнаружены признаки заимствования текста или каких-либо научных результатов без ссылки на их автора и (или) источник. Все оригинальные суждения и прямые цитирования в тексте диссертационной работы сопровождаются ссылками, выполненными в соответствии с требованиями п. 14 Положения «О порядке присуждения ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842.

Диссертационная работа не содержит призывов к экстремизму, терроризму, использование ненормативной лексики, в работе отсутствуют сведения ограниченного доступа или составляющие государственную тайну.

Принимая во внимание вышеизложенное, ведущая организация считает, что диссертация на тему «Совершенствование методов управления

финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя» соответствует требованиям, установленным п. 9-14 Положения «О порядке присуждения ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842, а ее автор – Ксения Александровна Данилова 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).

Соискатель имеет 23 опубликованных работы, в том числе по теме диссертации опубликовано 16 научных работ общим объемом 19,4 п.л., в том числе авторских 8,9 п.л., включая опубликование двух статей, индексируемых в международной базе данных Web of Science, и четырех статей в изданиях, входящих в Перечень ведущих рецензируемых научных изданий ВАК.

Наиболее значимые из них:

1. **Danilova, K. A.** Retail consumer opportunism: realities of consumer behavior in digital economy conditions / K. A. Danilova, Yu. A. Maltseva, I. V. Kotlyarevskaya. – DOI 10.2991/mtde-19.2019.102 // Proceedings of the 1st International scientific conference «Modern management trends and the digital economy: from regional development to global economic growth» (MTDE 2019). – Amsterdam : Atlantis Press, 2019 – P. 514–517. – (Advances in Economics, Business and Management Research, vol. 81). – 0,5/0,2 п. л.

2. Maltseva, Yu. A. Comparative analysis of trends in Russian, Chinese and American consumer behavior in the digital environment / Yu. A. Maltseva, **K. A. Danilova**. – DOI 10.2991/iscde-19.2019.1 // Proceedings of the International Scientific and Practical Conference on Digital Economy (ISCDE 2019). – Amsterdam : Atlantis Press, 2019 – P. 666–669. – (Advances in economics, business and management research, vol. 105). – 0,5/0,3 п. л.

3. **Данилова, К. А.** Удовлетворение потребностей как решение проблемы общества потребления / К. А. Данилова // Экономика. Бизнес. Банки. – 2019 – Т. 9 – С. 119–127. – 1,1 п. л.

4. Мальцева Ю. А. Клиентоцентричность как детерминанта повышения

эффективности качества банковских услуг в условиях цифровой экономики / Ю. А. Мальцева, **К. А. Данилова**, Л. И. Юзвович // Финансовый бизнес. – 2020 – № 5 – С. 25–31. – 0,9/0,3 п. л.

5. **Данилова, К. А.** О нивелировании рисков проявления оппортунизма розничного потребителя в процессе оказания финансовой услуги / К. А. Данилова, Л. И. Юзвович // Управление риском. – 2020 – № 3 – С. 55–60. – 0,8/0,4 п. л.

6. **Данилова, К. А.** Основные тенденции развития сферы финансовых услуг в России / К. А. Данилова // Финансовая экономика. – 2020 – № 9 – С. 34–36. – 0,4 п. л.

В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах.

На диссертацию и автореферат поступило 14 отзывов. Все отзывы положительные, отмечается актуальность, научная новизна исследования, практическая значимость полученных результатов, полное соответствие требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, а также делаются заключения о том, что Данилова К.А. 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). Высказан ряд замечаний, носящих преимущественно дискуссионный, рекомендательный характер:

1. Д-р экон. наук, проф., зав. кафедрой менеджмента в социальной сфере ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» Разумовская Елена Михайловна (г. Казань). Замечания:

- 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;

- автором недостаточно конкретизированы более тонкие формы

проявления оппортунизма розничного потребителя – пассивного оппортунизма.

2. Д-р экон. наук, проф., зав. кафедрой экономики и управления в сфере услуг ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» Карпова Галина Алексеевна (г. Санкт-Петербург). Замечания:

- требуется уточнение направленности причинно-следственной связи, поскольку существует вероятность, что клиент, склонный к оппортунизму, имеет также тенденцию к тому, чтобы иметь неудовлетворенные запросы;

- в автореферате отсутствует четкое определение пассивного оппортунизма розничного потребителя, на которое автор делает значительный упор в методическом инструментарии.

3. Д-р экон. наук, проф., врио директора ФГБУН Институт проблем региональной экономики Российской академии наук, профессор РАО Шматко Алексей Дмитриевич (г. Санкт-Петербург). Замечания:

- 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;

- автор указывает, что преимуществами предложенной методики оценки качества финансовых услуг на основе степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя заключается 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;

- 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».

4. Д-р экон. наук, член-корр. РАН, проф., заслуженный деятель науки РФ, директор Центра социально-экономических исследований Уральского института управления – филиал РАНХиГС, Председатель Объединенного ученого совета УрО РАН по экономическим наукам, член Президиума РАН Попов Евгений Васильевич (г. Екатеринбург). Замечания:

- полигоном исследования автором выбран банковский сектор, как основной генератор и поставщик финансовых услуг различного типа (с. 5). В то же время предложения автора нашли применение в деятельности таких потенциально конфликтогенных рыночных агентов, как страховые и инвестиционные компании (с. 9). К сожалению, в тексте автореферата не приведено пояснений о правомерности и возможных ограничениях использования авторской методики для различных секторов рынка финансовых услуг;

- необходимо уточнить какие аспекты алгоритма оказания услуги, нивелирующего оппортунизм розничного потребителя (с. 25), применимы в условиях дистанционного банковского обслуживания.

5. Д-р экон. наук, доцент, профессор кафедры «Финансы и кредит» ФГБОУ ВО «Северо-Кавказская государственная академия» Шардан Саида Кемаловна (г. Черкесск). Замечания:

- требует уточнения аспект работы, связанный с приведенным в алгоритме перечне триггеров оппортунизма розничного потребителя (с. 25): является ли он исчерпывающим и статичным?

- нуждается в дополнительном обосновании механизм достижения такого результата методики оценки уровня приверженности клиентов на основе параметральных показателей (с. 21) как «обеспечение выполнения показателей поведенческого надзора ЦБ РФ».

6. Д-р экон. наук, проф., зав. кафедрой налогов и налогообложения ФГБОУ ВО «Уфимский авиационный технический университет» Аристархова Маргарита Константиновна (г. Уфа). Замечания:

- при классификации оппортунизма розничного потребителя не уточнен классификационный признак вида финансовой услуги;

- поскольку оппортунизму розничного потребителя противопоставляется вовлеченность клиента в процесс оказания услуги, целесообразным представляется указание метода повышения этой вовлеченности.

7. Д-р экон. наук, доц., ректор АНО ВО «Уральский институт фондового рынка» Чащин Владимир Владимирович (г. Екатеринбург). Замечания:

- в автореферате стоило бы более последовательно раскрыть смысл специфических терминов, связанных с частью исследования, касающейся концепции экономического оппортунизма. Это относится, например, к терминам «пассивный оппортунизм», «степень проявленности оппортунизма». Их интерпретация и научное обоснование являются не столько уж очевидными в рамках реконфигурации управления финансовыми услугами, и требуют дополнительного пояснения.

- кроме того, тезис диссертанта о том, что «неудовлетворенность запросов клиентов подталкивает их к проявлению оппортунистических потребительских реакций» (стр. 15 автореферата) нуждается в дополнительном обосновании и раскрытии: всегда ли неудовлетворенность подталкивает к оппортунизму, какие поведенческие контексты и фреймы могут способствовать такому развитию событий, для каких групп финансовых услуг более характерно описываемое явление, как на указанные процессы влияют поведение и практики актора, оказывающего финансовые услуги?

8. Д-р экон. наук, доц., профессор Высшей школы бизнеса Национального исследовательского университета Высшая школа экономики Ойнер Ольга Константиновна (г. Москва). Замечания:

- дополнительного пояснения требует использование автором дефиниций «методический» и «методологический» – какая часть предлагаемого инструментария относится к «методическому», а какая к «методологическому» (с. 9) инструментария;

- необходимо уточнить только ли пассивные формы оппортунизма подразумевают не вовлеченность клиента в процесс оказания услуги (с. 20).

9. Д-р экон. наук, проф., профессор кафедры «Менеджмент организации», начальник отдела МВА ФГБОУ ВО «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова» Шамина Любовь Константиновна (г. Санкт-Петербург). Замечания:

- 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;

- 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;

- 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.

10. Канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры Менеджмента в индустрии гостеприимства Факультета гостеприимства Института отраслевого менеджмента РАНХиГС при Президенте РФ Белова Светлана Константиновна (г. Москва). Замечания:

- нуждается в уточнении взаимосвязь повышения/поддержания уровня вовлеченности клиентов в процесс оказания услуги и увеличения доверия населения (с. 21);

- автор на с. 24 справедливо пишет о необходимости создания и предложения клиенту дополнительной ценности, однако, из текста автореферата не ясно может ли поэтапное увеличение ценности услуги быть универсальным для различных видов финансовых услуг.

11. Канд. экон. наук, доцент кафедры предпринимательства и управления в сфере услуг и рекламы факультета бизнес-коммуникаций и

информатики ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет» Чипизубова Виталия Николаевна (г. Иркутск). Замечания:

- автор неоднократно в описании методического инструментария упоминает необходимость проведения экспертной оценки, при этом в автореферате не обозначен метод формирования экспертной выборки;

- несмотря на то, что приведена характеристика уровней приверженности клиентов по пяти параметрам, в автореферате не приведено определение «вовлеченности», к которому апеллирует автор.

12. Канд. экон. наук, заведующий научно-исследовательским сектором социально-экономических исследований государственного казенного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа Деттер Геннадий Филиппович (г. Салехард). Замечания:

- дополнительного уточнения требуют аспекты, связанные с возможностью взаимного влияния оппортунистического поведения организации и клиентов;

- диссертантом не рассмотрены вопросы классификации и трансформации оппортунизма розничного потребителя по признаку вида финансовой услуги.

13. Канд. экон. наук, доц., зав. кафедрой экономики, менеджмента и агроконсалтинга ФГБОУ ВО «Чувашский государственный аграрный университет» Абросимова Марина Сергеевна (г. Чебоксары). Замечания:

- требуется уточнение взаимосвязи классификационных признаков оппортунизма розничного потребителя между собой, например, какие признаки будут применимы к оппортунизму, проявляемому в онлайн и офлайн среде;

- из текста автореферата не ясно, какие именно инструменты оценки качества финансовой услуги предлагаются к использованию автором для оценки макроокружения и ближнего окружения.

14. Начальник отдела дилинга Департамента операций на финансовых рынках ПАО «СКБ-Банк» Крохмалев Сергей Михайлович (г. Екатеринбург). Замечания:

- дополнительного обоснования требует использование трехуровневого инструментария оценки качества финансовой услуги;

- из текста автореферата не совсем ясна степень взаимосвязи оппортунизма розничного потребителя и неудовлетворенности клиента.

Выбор официальных оппонентов – д-ра экон. наук, проф. Нюренбергер Ларисы Борисовны и д-ра экон. наук, доц. Тойменцевой Ирины Анатольевны обосновывается их высокой научной квалификацией и значительным вкладом в развитие проблематики совершенствования методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя, отраженным в многочисленных публикациях, в том числе в журналах, входящих в Перечень ведущих рецензируемых научных изданий ВАК.

Выбор ведущей организации – ФГБОУ ВО «Государственный университет управления» (г. Москва) обусловлен широкой известностью ее трудов и признанием научных достижений в области совершенствования методов управления финансовыми услугами.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

разработана новая научная идея, обогащающая научную концепцию экономики и управления сферы услуг за счет уточнения содержания качества финансовой услуги как комплексного механизма удовлетворения финансовых потребностей посредством предоставления условно овеществленного блага, технологии, обслуживания и отношений, а также учета причинно-следственных связей между качеством финансовой услуги и оппортунизмом розничного потребителя;

предложен нетрадиционный подход к оценке качества финансовой услуги на основе степени проявления пассивного оппортунизма розничного потребителя с учетом параметральных показателей, позволяющий определить потребительские экстремумы, паттерны потребительского поведения и триггеры проявления оппортунистических реакций;

доказаны перспективность использования нового методического

инструментария оценки качества финансовой услуги; наличие неизвестных ранее связей между качеством финансовых услуг, приверженностью потребителей и оппортунизмом розничного потребителя;

введено в научный оборот авторское понятие «оппортунизм розничного потребителя», позволяющее нивелировать ограничения существующих теоретических концептов, обусловленных невниманием к неэкономическим драйверам проявления оппортунизма и исключением из рассмотрения специфических для сферы услуг триггеров проявления оппортунистических реакций;

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

доказаны теоретические положения совершенствования методов управления финансовой услугой на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя, расширяющие представления о качестве финансовой услуги;

применительно к проблематике диссертации результативно использован комплекс существующих базовых методов исследования, общие и специальные методы научного познания: системный подход, процессный подход, категориальный, логико-структурный анализ и синтез, детализация и обобщение, группировка и сопоставление, выявление причинно-следственных связей, контент-анализ, метод CAMELS, наблюдение и опросные методики, метод точек соприкосновения, моделирование, в частности, построение модели сервисной системы;

изложены доказательства, подтверждающие наличие причинно-следственной связи между качеством финансовой услуги и вовлеченностью или оппортунизмом розничного потребителя, а также факторы проявления оппортунистических потребительских реакций, этапы проведения оценки качества финансовой услуги на основе степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя, тенденции развития сферы финансовых услуг и условия взаимодействия потребителя и производителя на данном рынке;

раскрыты существующие противоречия между практическими

потребностями и теоретическим базисом сферы финансовых услуг; выявлены проблемы, связанные с существованием явления «оппортунизм розничного потребителя»;

изучены и доказаны причинно-следственные связи между качеством финансовой услуги и проявлением оппортунистического поведения со стороны розничных потребителей;

проведена модернизация алгоритма оказания финансовой услуги, направленного на нивелирование триггеров оппортунизма розничного потребителя, обеспечивающего повышение уровня доверия агентов рынка и соблюдение требований поведенческого надзора Центрального Банка Российской Федерации;

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:

разработаны и внедрены в практику организаций Уральского банка ПАО «Сбербанк» и ПАО «Газпромбанк» в г. Екатеринбурге, страховой компании «Альфа-Страхование», инвестиционной компании «Благодать Секьюритиз», Уральского филиала Московской биржи методический инструментарий, способствующий формированию доверительной среды; опросный лист, разработанный на основе методики оценки степени проявления пассивного оппортунизма розничного потребителя и интегрированный в CRM-систему; результаты исследования используются в учебном процессе ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»;

определены пределы и перспективы практического использования полученных результатов, в том числе методического инструментария оценки качества финансовой услуги как универсального для применения организациями, предоставляющими различные виды финансовых услуг, а также дальнейших теоретических исследований разрабатываемой проблематики;

создана система практических рекомендаций по снижению степени проявленности оппортунизма розничного потребителя, нацеленных на

достижение следующих социально-экономических эффектов: для потребителей – увеличение удовлетворенности требований, предъявляемых к финансовым услугам, более персонифицированный сервис, снижение количества триггеров неудовлетворенности и негативных решений; для финансовых организаций – формирование долгосрочных отношений с потребителями, повышение их лояльности, увеличение количества услуг, содержащихся в портфеле клиента, снижение риска переключения на конкурентов и транзакционных издержек на нежелательное поведение потребителей, возможность оценки клиентов с точки зрения рисков проявления оппортунистических реакций и снижение таких поведенческих паттернов; для регулятора – создание систем, направленных на снижение оппортунизма, которые приводят к формированию доверительной среды на рынке, исполнение требований регулятора, таких как повышение финансовой грамотности, снижение количества негативных решений потребителей, требований поведенческого надзора;

представлены методические рекомендации по применению инструментария оценки качества финансовой услуги на основе степени проявления пассивного оппортунизма розничного потребителя;

Оценка достоверности результатов исследования выявила:

теория построена на известных, проверяемых данных и фактах, и согласуется с опубликованными эмпирическими данными по теме диссертации;

идея базируется на анализе практики и обобщении передового опыта совершенствования методов управления финансовыми услугами;

использовано сравнение авторских данных и данных, полученных ранее по тематике совершенствования методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя;

установлено качественное соответствие авторских результатов результатам, представленным в независимых источниках по тематике совершенствования методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя;

использованы современные методики сбора и обработки исходной информации, такие как опросные методики, контент-анализ, метод CAMELS, представительные выборочные совокупности, соответствующие цели и задачам проведенного исследования.

Личный вклад соискателя состоит в его непосредственном участии в постановке цели и задач диссертационного исследования; разработке теоретических и методических положений; получении, обработке и интерпретации эмпирических данных, выполненных лично автором, в том числе в разработке исследовательского инструментария (опросные листы и матрица контент-анализа); уточнении подхода к содержанию качества финансовой услуги; представлении методического инструментария оценки качества финансовой услуги на основе степени проявления пассивного оппортунизма розничного потребителя; разработке алгоритма оказания финансовой услуги на основе снижения оппортунизма розничного потребителя; формулировании выводов и комплекса типовых решений для практического использования организациями сферы финансовых услуг; личном участии в проведении апробации результатов исследования; подготовке основных публикаций по выполненной работе.

Диссертационная работа Даниловой Ксении Александровны на тему «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя» выполнена единолично, соответствует требованиям п. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842 (ред. от 01.10.2018 г., с изм. от 26.05.2020 г.) «О порядке присуждения ученых степеней», предъявляемым к диссертации на соискание ученой степени кандидата наук.

На заседании 31 марта 2021 года диссертационный совет принял решение присудить Даниловой Ксении Александровне ученую степень кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг).

При проведении открытого голосования диссертационный совет в количестве 21 человек, из них 6 докторов наук по специальности рассматриваемой диссертации 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг), участвовавших в заседании, из 23 человек, входящих в состав совета, проголосовали за - 21, против - 0, воздержались - 0.

Председатель диссертационного совета Д 212.287.04

доктор экономических наук,
профессор _____

Ткаченко Ирина Николаевна

Ученый секретарь диссертационного совета Д 212.287.04

кандидат экономических наук _____

Евсеева Марина Викторовна

31 марта 2021 г.