

В диссертационный совет 24.2.425.01 на
базе ФГБОУ ВО «Уральский
государственный экономический
университет
620144, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/
Народной Воли, 62/45

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Седельникова Владислава Михайловича «Реализация управленческой стратегии удержания клиентов компаний на основе ценностно-ориентированного подхода», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.6. Менеджмент

Изменения условий ведения финансово-хозяйственной деятельности компаний обуславливает пересмотр существующих управленческих практик организации и управления. Высокая конкуренция за потребительское внимание и выбор, а также снижение покупательской способности населения в условиях санкционного давления, разрыва межкооперационных связей и подстройки отечественной экономики к новым условиям – все это способствует запросу бизнес-практики на обоснование новых управленческих инструментов взаимодействия с потребителем, в том числе через расширение стратегии удержания уже привлечённых ранее клиентов. Поэтому диссертационное исследование Седельникова Владислава Михайловича является актуальным и отвечающим на запросы хозяйствующих субъектов.

В работе развиты теоретические положения по разработке и реализации управленческой стратегии удержания клиентов. Автор предложил использовать ценностно-ориентированный подход взаимодействия «компания-потребитель» через наращивание индикаторов «удовлетворённость», «вовлеченность» и «лояльность». Разработана система действий по управлению стратегией, направленная на удержание клиентов через удовлетворение их базовых потребностей, вовлечения в сотрудничество и наращивания меры лояльности к продукту и бренду компании. Автор обосновывает комплексную оценку факторов внешней и внутренней среды, влияющих на длину жизненного цикла клиента.

Существенным достижением работы является предложенная и аргументированная классификация модели оценки нематериальных активов, включающая совокупность финансовых, нефинансовых и комбинированных

методов на основе которой субъект, принимающий решения, может выбрать подход к взаимодействию и оценить результативность его применения.

Автором проведено эмпирическое исследование на оценку потребительской удовлетворённости, лояльности, а также диагностика факторов, формирующих потребительскую ценность взаимодействия. В работе представлены результаты апробации авторского управленческого механизма реализации стратегии удержания клиентов компаний (96 объектов).

Ценным является и составление карты потребительского опыта посетителей ресторанов, склонных к оттоку. На основе этой информации система управления может принимать взвешенные и аргументированные управленческие решения по коррекции своего взаимодействия с потребителями: наращивание, расширение клиентской базы, стимулирование к возвратным покупкам.

Отмечу что автором на протяжении длительного времени (с 2018 по 2025 гг.) велась активная публикационная активность в профильных научных журналах. Результаты исследований неоднократно представлялись на ведущих научно-практических отечественных и международных конференциях.

Заключение: автореферат диссертации Седельникова Владислава Михайловича позволяет считать, что проведено исследование, в котором содержится решение задачи, имеющей важное значение для развития экономической науки и практики, что соответствует требованиям положения о присуждении учёных степеней, утверждённого Постановлением правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842., а Седельников Владислав Михайлович заслуживает присуждение ему учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.6. Менеджмент.

доктор экономических наук, доцент
профессор кафедры Экономики и управления
ФГБОУ ВО

«Сибирский государственный
университет водного транспорта»
«01» ноября 2025 г.



А.А. Борисова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Сибирский государственный университет водного
транспорта»

630099, г. Новосибирск, ул. Щетинкина, 33

Телефон для связи: 8-953-881-59-87

Адрес электронной почты: bborisova2012@yandex.ru

