

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

ОТЗЫВ

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

Успешное функционирование современных российских компаний в условиях растущей неопределенности, геополитических вызовов, изменения паттернов потребительского поведения сопряжено с поиском инструментов, позволяющих, с одной стороны, обеспечивать необходимый уровень прибыльности, с другой стороны, учитывать в стратегиях развития ключевые ценностные ориентации потребителей (запросы, ожидания, потребности) и формировать способы удовлетворения на качественно ином уровне с помощью инструментария ценностно-ориентированного подхода.

Вместе с тем многие теоретические и методические вопросы формирования, модернизации и реализации управленческой стратегии удержания клиентов компаний на основе ценностно-ориентированного подхода разработаны еще в недостаточной степени, что определяет своевременность и актуальность диссертационного исследования Седельникова В.М.

Автор аргументированно обосновал выбор теоретических подходов к реализации управленческой стратегии удержания клиентов компаний, что позволило ему предложить оригинальный методический и организационно-управленческий инструментарий реализации управленческих стратегий, раскрывая особую роль в этом процессе ценностно-ориентированного подхода. В заслугу автора следует поставить не только обращение к сложной междисциплинарной теме исследования, но и глубину ее проработки, важность полученных теоретических и эмпирических результатов, а также апробацию предложенного инструментария.

В качестве значимых научных результатов, полученных и представленных в автореферате диссертационной работы Седельниковым В.М. можно отметить:

- теоретические положения ценностно-ориентированного подхода, используемого в процессе реализации управленческой стратегии удержания клиентов компаний, в части выделения его ключевых принципов (ориентация на долгосрочные взаимоотношения между компанией и потребителями,

использование ценностных потребительских характеристик наряду с финансовыми показателями эффективности деятельности предприятий, возможность оценки прибыльности на каждом этапе цикла взаимодействия с потребителями) (стр. 11 автореферата);

- уточнение дефиниции «управленческая стратегия удержания клиентов компаний» с позиции ценностно-ориентированного подхода и оценки возможностей применения технологий маркетинга и менеджмента в процессе ее реализации (стр. 13 автореферата);

- авторскую концептуальную теоретико-методологическую модель реализации управленческой стратегии удержания клиентов, с использованием показателей оценки клиентской базы компаний и ценностных характеристик потребителей (стр. 15 автореферата);

- авторскую методику оценки результативности управленческой стратегии удержания клиентов и управленческий механизм ее реализации (стр. 18, стр. 21-22).

Основные результаты научного исследования изложены в строгой последовательности в соответствии с целями и задачами диссертации, без нарушения внутренней логики. Содержание автореферата диссертационной работы Седельникова В.М. позволяет судить о полноте и законченности данной работы.

Особое внимание к исследованию привлекает попытка автором развития теоретических, методических, концептуальных аспектов исследования процесса реализации управленческой стратегии удержания клиентов компаний на основе инструментария ценностно-ориентированного подхода и апробации результатов исследования на всероссийских и международных конференциях.

Вместе с тем, несмотря на положительное впечатление от автореферата, имеются дискуссионные моменты, требующие уточнения и пояснения:

1. При формировании автором методики оценки результативности управленческой стратегии удержания клиентов компаний и управленческого механизма ее реализации, требуются пояснения, в чем, конкретно состоит приращение знаний.

2. При использовании на практике предлагаемой автором карты потребительского опыта (CJM), недостаточно ясно, какие управленческие решения могут быть разработаны и какие критерии используются при подготовке и принятии управленческих решений.

В целом можно отметить, что диссертационное исследование Седельникова В.М. представляет собой законченную, самостоятельно выполненную научно-исследовательскую работу, по итогам которой автором получены важные научные результаты, имеющие научную и практическую значимость.

Выполненная диссертационная работа Седельникова В.М. соответствует требованиям пунктов 9-14 Положения о присуждении ученых

степеней, установленного Постановлением Правительства РФ №842 от 24.09.2013 г.

Автор диссертационного исследования, Седельников Владислав Михайлович, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.6 – Менеджмент.

ФГАОУ ВО
«Сибирский федеральный
университет»,
зав.кафедрой экономики и
управления бизнес-процессами,
директор Института управления
бизнес-процессами,
доктор экономических наук, профессор

Васильева Зоя Андреевна



20 сентября 2025 г.

Подпись заверяю:



ФИО лица, представившего отзыв	Васильева Зоя Андреевна
Наименование организации, работником которой является лицо, представившее отзыв на данный автореферат	ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»
Почтовый адрес	660074, г. Красноярск, ул. Киренского, 26а, корпус 15, ауд. 220
Должность в данной организации	директор Института управления бизнес-процессами, зав. кафедрой экономики и управления бизнес-процессами
Ученая степень	доктор экономических наук
Ученое звание	профессор
Телефон	+7 (391) 291-27-81
Адрес электронной почты	iubp@sfu-kras.ru