

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(СПбГЭУ)

Институт подготовки и аттестации научно-педагогических кадров

РЕЦЕНЗИЯ на научно-квалификационную работу

Аспирант Акчурина Мария Сергеевна
(фамилия, имя, отчество)

Направление подготовки 38.06.01 – Экономика
код и наименование направления подготовки

Направленность подготовки Социально-экономическое развитие России в
мировом экономическом пространстве
цифр и наименование направленности подготовки

Тема научно-квалификационной работы: Исследование маркетинга
потребительского опыта в банковской сфере

Актуальность выбранной темы: Актуальность темы исследования связана с введением понятий «клиентский опыт», «маркетинг клиентского опыта», представлением эффективных инструментов управления развитием финансового института, усиления его конкурентных позиций на основе улучшения клиентского опыта, а также с формированием результатов анализа методологии и инструментария оптимизации управления клиентским опытом как актуального фактора достижения и развития конкурентоспособности банков.

Степень разработанности научной проблемы: автор провел комплексное теоретическое исследование. В списке литературы 65 источников - работы отечественных и зарубежных авторов. Исследованы основы международных маркетинговых стратегий, концепции маркетинга взаимодействия и управления покупательским опытом, Проанализированы кейсы лидеров международного и отечественного финансовых рынков. Выявлены тренды и подходы, формирующие современное представление о человекоцентричности. Уточнена и дополнена сущность и содержание основных понятий, относящихся к предметной сфере исследования: "клиентский путь", "клиентский опыт", "управление клиентским опытом", "маркетинг потребительского опыта". Выявлены факторы, влияющие на клиентский банковский опыт, а также выделены основные этапы обретения клиентского опыта. Определены цели и разработан алгоритм управления клиентским опытом. Представлены ключевые инструменты маркетинга потребительского опыта. На основании этого считаю, что проблема разработана достаточно глубоко.

Обоснованность и достоверность результатов проведенного исследования: обоснованность и достоверность научных положений диссертации определяется их соответствием современным результатам исследований, их преемственностью, выступлениями автора на ряде научных конференций. Автор имеет ряд публикаций в рецензируемых журналах по теме диссертационного исследования.

Соответствие научно-квалификационной работы Паспорту научной специальности

Диссертация соответствует паспорту научной специальности 5.2.3. – Региональная и отраслевая экономика (маркетинг) пункты: 10.5. Маркетинг на рынках товаров и услуг. Маркетинговые стратегии и маркетинговая деятельность хозяйствующих субъектов.

Научная новизна результатов исследования состоит в анализе инструментов маркетинга потребительского опыта, оценке клиентского опыта, выявлении факторов внедрения и использования метода анализа клиентского пути и разработке алгоритма управления клиентским опытом, стимулирования лояльности и способности удерживать потребителя в условиях современной конкурентной среды.

Наиболее существенные результаты исследования, обладающие научной новизной и полученные лично аспирантом

1. Уточнена и дополнена сущность и содержание основных понятий, относящихся к предметной сфере исследования: "клиентский путь", "клиентский опыт", "управление клиентским опытом", "маркетинг потребительского опыта"
2. Выявлены факторы, влияющие на клиентский банковский опыт, а также выделены основные этапы обретения клиентского опыта
3. Определены цели и разработан алгоритм управления клиентским опытом
4. Представлены ключевые инструменты маркетинга потребительского опыта
5. Выявлена значимость и уточнены характеристики использования человекоцентричного подхода в банковской сфере

Теоретическая основа исследования заключается в применении качественных и количественных методов исследования. Теоретическая часть построена на изучении метрических показателей для оценки и управления клиентским опытом и концепций «клиентоцентричности» и «человекоцентричности».

Практическая значимость заключается в возможности применения предложенных разработок в сфере клиентского опыта коммерческими банками для управления ожиданиями потребителя, завоевывания его лояльности и приверженности бренду, обретению конкурентных преимуществ компании и способствованию активному развитию.

Апробация результатов исследования

Положения НКР апробированы на ряде научных конференций, а также опубликованы в научных статьях рецензируемых журналов, включенных в список ВАК.

Наличие недостатков

В работе не уделено достаточного внимания эволюции маркетинга потребительского опыта, а также оценке эффективности использования исследуемой методологии при разработке банковского продукта или услуги.


Характеристика публикаций, отражающих результаты проведенного исследования

Результаты исследования опубликованы в 3-х статьях в рецензируемых журналах, включенных в список ВАК, а также в 2-х статьях, индексируемых в РИНЦ. Темы и содержание статей в целом отражают содержание основных положений и пунктов научной новизны диссертации.

Общий вывод и оценка научно-квалификационной работы

Работа является квалификационной, выполнена на актуальную тему, в работе поставлена и решена важная проблема, связанная с анализом и внедрением улучшений в методологию, применяемую к анализу и формированию клиентского опыта, а также разработан алгоритм управления клиентским опытом в маркетинге банковской сферы, учитывающий основные положения концепции человекоцентричности. Работа заслуживает оценки «отлично», а ее автор Акчурина Мария Сергеевна заслуживает присуждения квалификации «преподаватель-исследователь» по специальности 38.06.01 Экономика.

Рецензент зав. кафедрой экономики предприятия, предпринимательства и инноваций Санкт-Петербургского государственного университета, д.э.н., профессор, Аренков Игорь Анатольевич

«19» 06 2024г.  (И. А. Аренков)
подпись ф.и.о.

*Личную подпись И. А. Аренкова
удостоверяю.*



Документ подготовлен
по личной инициативе
Текст документа размещен
в открытом доступе на
сайте СПБГУ

*Веруссия специалист
Стефанович Е. В. 14.06.2024*