

ОТЗЫВ

на автореферат диссертационной работы Мошкариной Марии Вячеславовны на тему «Лояльность потребителей как нематериальный ресурс компании (на примере текстильной промышленности Ивановской области)», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – промышленность)»

Тема оценки лояльности потребителей в качестве нематериального актива компании представляется значимой и актуальной в связи со сложностью и неоднозначностью самого феномена лояльности. Существующие исследования по данной тематике затрагивают в основном взаимодействие стейкхолдеров на рынке B2C, поэтому исследование автором рынка B2B применительно к текстильной отрасли Ивановской области является перспективным и имеет высокую практическую ценность.

Следует отметить, что основным вкладом автора в развитие теории предприятия является предложенная комплексная методика оценки лояльности потребителей через выделение двух новых форм лояльности потребителей в сегменте B2B: клиента и рыночная репутация. Ценность данной методики заключается в том, что анализируемые показатели для оценки лояльности предложены с учетом специфики текстильной отрасли и учитывают такие важные аспекты деятельности текстильной компании как удовлетворенность качеством товара, стабильность клиентской базы, финансовая дисциплина в расчетах.

Кроме того, особого внимания заслуживает попытка автора составить конкурентную карту рынка текстильных производителей по уровню достигнутой лояльности потребителей. Данный инструмент стратегического анализа, предложенный соискателем, может иметь практическую ценность не только для текстильных компаний-участников рынка, но и может быть использован при разработке программ развития текстильной отрасли.

Модель управления лояльностью потребителей, предложенная автором, также представляет определенный интерес с позиции взаимосвязи целей и задач управления лояльностью на всех уровнях экономической системы.

Замечания по автореферату:

1. Следовало бы сформулировать конкретные рекомендации по повышению конкурентоспособности для анализируемых компаний при определении их места на конкурентной карте рынка.

2. В автореферате не отражены перспективные направления развития текстильной отрасли России, которые помимо повышения уровня лояльности потребителей будут способствовать росту конкурентоспособности отечественной текстильной продукции.

Вероятно, что данные вопросы нашли отражение в тексте диссертации, поэтому высказанные замечания носят рекомендательный характер и не влияют на положительную оценку работы соискателя.

Таким образом, в результате изучения автореферата диссертационной работы Мошкариной М.В. на тему «Лояльность потребителей как нематериальный ресурс компании (на примере текстильной промышленности Ивановской области)» мною был сделан вывод, что данное исследование соответствует требованиям, предъявляемым ВАК РФ к кандидатским диссертациям в соответствии с пп.9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ №842 от 24 сентября 2013 г., а Мошкаринна Мария Вячеславовна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – промышленность)».

Доктор экономических наук, профессор,
профессор кафедры финансов и кредита ЯрГУ _____ Д.С. Вахрушев

15.08.2019г.

Контактная информация:

Вахрушев Дмитрий Станиславович, профессор, доктор экономических наук, профессор кафедры финансов и кредита Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный университет имени П.Г. Демидова», 150003, г. Ярославль, ул. Советская, д.14, тел.+7(4852)79-77-02, 79-77-94, электронная почта: dvakhrushev@uniyar.ac.ru

