

**на выпускную квалификационную работу магистранта
на тему: «ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТЬЮ
КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ В СФЕРЕ УСЛУГ»,**

Никонова Дмитрия Сергеевича
Направление 38.03.01 «Экономика»
ООПБ: «Экономика»

Профиль: «Экономика фирмы и управление инновациями»

1. Соответствие цели, задач и результатов исследования требованиям образовательного стандарта СПбГУ и образовательной программы в части овладения установленными компетенциями

Цель, задачи и результаты исследования соответствуют требованиям образовательного стандарта СПбГУ и образовательной программы в части овладения установленными компетенциями.

2. Обоснованность структуры и логики исследования

Материал изложен логично. Работа достаточно хорошо структурирована. В первой главе изложены теоретические аспекты формирования потребительской лояльности, а также особенности формирования отношений с корпоративными клиентами

Во второй главе автор рассматривает методологические аспекты оценки эффективности программ лояльности.

В третьей главе автор проводит комплексную оценку уровня потребительской лояльности компании для АО «Райффайзенбанк», а также на ее основе предлагает меры по усовершенствованию существующей политики формирования лояльности.

3. Наличие вклада автора в результаты исследования с учетом результатов проверки ВКР на предмет наличия/отсутствия неправомερных заимствований

Никонов Дмитрий самостоятельно проанализировал различные факторы лояльности применительно к сфере банковских услуг для корпоративных клиентов. Представлена авторская оценка существующего уровня лояльности клиентов банка, а также меры по его увеличению. Отдельную ценность представляет полевое исследование корпоративных клиентов, проведенное лично автором.

4. Научная новизна и практическая значимость исследования

Определены и систематизированы основные подходы к пониманию лояльности и инструментам ее формирования;

Представлена качественная характеристика современных программ лояльности;

Рассмотрены различные методики оценки эффективности программ лояльности клиентов к организации;

Проведена оценка уровня лояльности клиентов к компании АО «Райффайзенбанк»;

Проведен анализ полученных результатов и разработаны рекомендации по улучшению существующих программ.

В целом, Дмитрий Сергеевич продемонстрировал умение работать с экономической литературой и самостоятельно анализировать имеющиеся точки зрения. Обработан достаточный объем источников как отечественных, так и зарубежных авторов. Представлены самостоятельная систематика автора (схемы, таблицы и т.д.), а также результаты анализа и расчетов, проведенных лично автором.

Практическая значимость исследования связана с авторскими рекомендациями по формированию потребительской лояльности для АО «Райффайзенбанк».

5. Умение применять методологию и методики научного исследования

Автор показал умение использовать научную методологию и современные инструменты анализа экономической информации. Методологическая база исследования включает общенаучные методы анализа и синтеза, классификации и системного подхода. Информационная база исследования включает в себя результаты полевого исследования, обзор данных, полученных на основе опросов респондентов по уровню лояльности. Анализ полученных результатов производился при помощи программного пакета Excel.

6. Актуальность используемых информационных источников

В работе использованы актуальные источники информации.

7. Соответствие предъявляемым требованиям к оформлению ВКР

Требования к оформлению ВКР соблюдены.

8. Соблюдение графика выполнения ВКР

Требования к соблюдению графика выполнения ВКР соблюдены

9. Допуск к защите и оценка работы

Работа допущена к защите. Рекомендуемая оценка «отлично А».

Научный руководитель:

**Канд.экон.наук, ассистент кафедры
экономики исследования и разработок**

СПбГУ

05.06.2020



Муравьева О.С.