

**на выпускную квалификационную работу магистранта
на тему: «Создание ценности и удержания потребителя на рынке
инжиниринговых услуг»,**

Шацковой Анастасии Александровны

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 и методологические аспекты ценности клиента в течение его жизненного цикла в качестве критерия эффективности маркетинговой стратегии инжиниринговой компании. Показано развитие концепции маркетинга взаимоотношений и основные черты современного заказчика. Даны понятие и основные классификации в сфере инжиниринговых услуг. Показана структура рынка геодезических услуг как части инжиниринга. Проведен анализ сущности теорий, определяющих стадии жизненного цикла компании при работе с клиентами. Дано определение ценности клиента в течение его жизненного цикла.

Во второй главе автор проводит анализ стратегии создания ценности и удержания потребителя инжиниринговой компанией ООО «Геодезическое Сопровождение Строительства». Для этого проведен анализ конкурентного ландшафта на рынке геодезических услуг г. Санкт-Петербурга, анализ программы продвижения компании и ее продуктов, даны рекомендации по совершенствованию модели ценообразования в компании, а также расчет ценности клиента и его удержания в течение жизненного цикла.

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

Автор выбрала нестандартную, неизбитую маркетинговую тематику, связанную с количественной оценкой действий компании, а именно расчетом показателя CLV – ценности потребителя за весь срок его обслуживания в компании.

Анастасия Александровна самостоятельно проанализировала различные факторы создания ценности и удержания потребителей на рынке инжиниринга. Представлена авторская модель уровня ценности потребителей для компании, а также меры по его увеличению. Отдельную ценность представляет полевое исследование методом «тайный покупатель», проведенное лично автором.

4. Научная новизна и практическая значимость исследования

Определены и систематизированы основные подходы к пониманию и расчету ценности потребителя и его удержанию;

Проведено кабинетное исследование рынка геодезии в Санкт-Петербурге.

Проведен анализ теорий, определяющих стадии жизненного цикла компании при работе с клиентами.

В целом, Шацкова А.А. 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 ценности потребителя для компании ООО «Геодезическое Сопровождение Строительства».

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 исследования методом тайный покупатель.

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.