

## **Отзыв на выпускную квалификационную работу**

на тему: **«Исследование потребительской лояльности в сфере услуг высшего образования в контексте внедрения инноваций»,**

выполненную

**Ван Яньцин**

**По направлению «38.04.01 Экономика»**

**Профиль «Экономика фирмы – 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.

**3. Наличие вклада автора в результаты исследования с учетом результатов проверки ВКР на предмет наличия/отсутствия неправомерных заимствований.** Можно отметить глубокий вклад автора в результаты исследования:

Первая глава посвящена теоретическим аспектам в сфере инноваций и лояльности потребителей. Автор рассматривает особенности современных концепций маркетинга, приводит особенности современного потребителя на рынке инноваций, определяет понятие и типы потребительской лояльности, приводит методологию измерения поведенческой и воспринимаемой лояльности, определяет факторы лояльности потребителей в отношении инновационных продуктов.

Во второй главе автор представил результаты эмпирического исследования удовлетворенности и лояльности студентов в контексте инновационной деятельности вузов, на примере ведущих вузов России, Китая и США. В результате исследования Яньцин Ван провела оценку лояльности обучающихся, уровень их удовлетворенности университетом, выявила корреляции между степенью лояльности и такими факторами как, например, оснащенность вуза высокотехнологичным оборудованием, готовность вуза привлекать студентов к участию в инновационных проектах, реализуемых на его базе, квалификацией преподавательского состава и др.

В третьей главе даны рекомендации по повышению лояльности студентов к вузам в контексте инноваций, а также обозначены методы оценки эффективности инновационно ориентированных вузов и проблемы их применения.

**4. Новизна и практическая значимость исследования.** Научная новизна и практическая значимость может быть сведена к следующим положениям:

- Исследовано понятия лояльности потребителей, применительно к обучающимся вузов, дан ряд авторских определений и классификаций, касающихся инноваций, лояльности потребителей, современных маркетинговых концепций.
- Проведено исследование поведенческой лояльности и роли инноваций в ее формировании среди студентов девяти известных университетов КНР, России и США. Исследованы несколько авторских гипотез, а также определены корреляционные связи между инновационной и научной деятельностью вузов, и лояльностью студентов этому вузу.
- Проведено авторское исследование поведенческой лояльности и роли имиджа, мотивации и перспектив трудоустройства в ее формировании среди студентов девяти вузов трех государств, а также предложены некоторые меры по повышению выявленного уровня полученной лояльности в контексте внедрения инноваций университетами.

**5. Корректность использования методов исследования и анализа экономической информации.** 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. В работе также использовалась аналитическая информация специализированных отчетов, актуальная для данного исследования.

**6. Актуальность используемых информационных источников.** В работе использованы актуальные источники информации, часть из которых на иностранном языке. Практическая часть работы основана на аналитических методах обработки и систематизации информации, а также на привлечении программного обеспечения.

**7. Соответствие предъявляемым требованиям к оформлению ВКР.** Требования к оформлению ВКР соблюдены.

**8. Соблюдение графика выполнения ВКР.** Требования к соблюдению графика выполнения ВКР полностью соблюдены.

**9. Допуск к защите и оценка работы.** Работа допущена к защите. Рекомендуемая оценка: «отлично» «А».

Научный руководитель,

к.э.н., старший преподаватель



/Муравьева О.С./

**19.05.2022**