

**Отзыв на выпускную квалификационную работу  
обучающегося СПбГУ *ДЕЛИБАЛТОВА Мария***

на тему **«Оценка уровня клиентоориентированности предприятий электронной торговли»**

**1. Оценка цели, задач и актуальности**

Работа крайне актуальна, как в связи с развитием электронной торговли, так и в части поиска новых методов развития клиентоцентричности.

**2. Обоснованность структуры и логики исследования**

Работа логична и хорошо структурирована. Структура классическая. Логика - от теории, к исследованию и рекомендациям

**3. Вклад автора в результаты исследования с учетом результатов проверки ВКР на предмет неправомерных заимствований**

Работа носит самостоятельный характер, авторский вклад явный (совершенствование методологии оценки). Оригинальность – более 70 %

**4. Новизна и практическая значимость исследования**

Новизна определяется результатами эмпирического исследования и попыткой модернизации методологии исследования. Практическая часть определяется возможностью развития клиентоцентричности компаний, как драйвера роста удовлетворенности стейкхолдеров

**5. Корректность использования методов исследования**

Корректно

**6. Актуальность используемых информационных источников**

Источники актуальны. Современные научные издания отечественных и иностранных ученых, включая базы данных. Более 90 источников

**7. Общая характеристика работы**

**Целью** данного исследования является раскрытие содержания понятия клиентоориентированности (КО) путем выявления ключевых рычагов внедрения данного подхода в контексте цифровой среды, а также разработка системы измерения уровня клиентоориентированности с учетом факторов цифровой трансформации на примере деятельности интернет-магазинов.

В работе проведен анализ теоретических работ по профилю ВКР. Особенно важно, что автор изучал методологию исследования и сложившуюся исследовательскую практику. Далее проведена корректировка методологии исследования клиентоориентированности и ее апробация.

**8. Допуск к защите и оценка работы**

**Работа соответствует всем требованиям, допускается к защите с оценкой «Отлично А»**

Рекомендую для поступления в аспирантуру

**Научный руководитель**

**Д.э.н., профессор,**

**Заведующий кафедрой ЭПП**



**Аренков И.А.**