

## **ОТЗЫВ**

### **на автореферат диссертационной работы**

Коршуновой Елены Анатольевны

на тему «Управление потребительской лояльностью в условиях цифровой экономики», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (маркетинг)

Представленный автореферат диссертации на тему «Управление потребительской лояльностью в условиях цифровой экономики» является актуальным и своевременным исследованием. Тема, несомненно, имеет большое практическое значение, учитывая стремительное развитие цифровых технологий и изменение потребительского поведения. В автореферате обозначены ключевые проблемы и задачи, связанные с формированием и поддержанием лояльности клиентов в новых экономических условиях. Работа демонстрирует знание автором современного научного дискурса по данной проблематике. Представленные в автореферате основные положения и выводы представляются обоснованными и позволяют судить о проделанной автором исследовательской работе.

Особенно ценным является вклад автора в разработку концептуальных и теоретико-методологических положений по управлению потребительской лояльностью в цифровой среде, что подтверждается заявленной научной новизной. Обоснование цифровой природы потребительской лояльности и разработка модели её формирования, демонстрирующей взаимосвязь удовлетворённости, доверия и привлекательности веб-сайта (С. 8-9), представляют собой значимый научный результат. Внедрение данного подхода может способствовать повышению эффективности деятельности интернет-магазинов.

Разработанная концептуальная схема по управлению цифровой лояльностью на основе процессного подхода представляет собой целостную и последовательную систему (С. 11). Автор демонстрирует глубокое

понимание изучаемой проблемы и способность к научному анализу. Полученные результаты могут быть использованы для разработки практических рекомендаций по повышению приверженности потребителей к бренду предприятий интернет - торговли.

Автор разработал ряд конкретных инструментов и рекомендаций, которые могут быть использованы в реальной бизнес - практике, в частности, методики оценки удовлетворенности и доверия потребителей, подходы к формированию пользовательского интерфейса, модель прогнозирования роста цифровой лояльности, учитывающей особенности поведения поколений. Успешное внедрение разработанных рекомендаций на предприятиях ДНР и подтверждение этого факта справками свидетельствуют о практической ценности исследования.

Основные выводы и рекомендации автора прошли достаточную апробацию. По результатам исследования опубликовано 16 научных работ, среди которых: 7 статей в рецензируемых научных изданиях, 9 трудов апробационного характера. Общий объем публикаций автора составляет 5,92 п.л., из которых 4,14 п.л. принадлежит лично автору.

Положительно оценивая автореферат диссертации Коршуновой Е.А., следует обратить внимания на ряд замечаний и дискуссионных моментов.

1. Практически весь материал автореферата свидетельствует об объекте исследования как процессе управления потребительской лояльностью только на потребительских рынках (не учтена специфика рынков организаций), хотя в формулировке данного объекта на странице 3 автореферата это не отражено.
2. В описании математического исследования факторов влияния на цифровую лояльность потребителей (С. 12-15) не указаны исходные данные анализа (по какому предприятию торговли сделан анализ, число респондентов и т. п.) и проверялась ли достоверность модели.
3. Вызывает сомнение необходимость столь детального списка ученых-авторов рассмотрения вопросов поведения потребителей, в

т. ч. их лояльности к предприятию-продавцу (см. С. 1 и 2 автореферата), учитывая требование ограниченности объема автореферата.

Однако указанные замечания не снижают теоретической и практической ценности работы соискателя и не отражаются на общей положительной оценке диссертационной работы.

Автореферат позволяет сделать вывод о том, что диссертационная работа на тему «Управление потребительской лояльностью в условиях цифровой экономики» выполнена на достаточном научно-методическом и практическом уровне с соблюдением требований п. 9 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 года № 842 (с изменениями и дополнениями), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор – Коршунова Елена Анатольевна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (маркетинг).

*Я, Надтока Татьяна Борисовна, согласна на автоматизированную обработку моих персональных данных.*

Кандидат экономических наук по специальности  
08.00.05 – Экономика, планирование, организация  
управления народным хозяйством и его отраслями,  
доцент, доцент кафедры экономики  
и маркетинга имени Ф. И. Евдокимова, Почетный профессор  
ФГБОУ ВО «Донецкий национальный  
технический университет»  
*«19» февраля 2025 г.*

Т.Б. Надтока

Контактные данные:

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования  
«Донецкий национальный технический университет»

283001, РФ, ДНР, г. Донецк, ул. Артема, 58

тел.: + 7(856) 301-07-09,

e-mail: [donntu.info@mail.ru](mailto:donntu.info@mail.ru)

официальный сайт: <https://donntu.ru>

