

Відгук
офіційного опонента
Яремка Ігора Йосафатовича
на дисертаційну роботу Завалій Тетяни Олександрівни на тему: «Вартісно-орієнтоване управління клієнтським капіталом підприємства»

Актуальність теми дисертації

В умовах сьогодення ефективність функціонування суб'єкта господарської діяльності оцінюється за різними критеріями. У вітчизняній теорії і практиці оцінка рівня ефективної діяльності суб'єкта господарювання здійснюється майже винятково через прибутковість. Показник прибутку розглядає економічна категорія, яка всебічно характеризує ефективність діяльності підприємства. Прийнято вважати, що у показнику фінансових результатів безпосередньо віддзеркалюються також ефективна організація і структура виробництва та управлінські рішення. Іншою характеристикою ефективності є максимізація вартості сучасного суб'єкта економіки, яка розглядається найважливішим критерієм ефективності управління і показником інвестиційної привабливості. Пріоритет максимізації прибутку (короткострокової ефективності) вступає у протиріччя з довгостроковою стратегією максимізації вартості підприємства та капіталізації його економічних ресурсів.

Внаслідок цього з погляду капіталізаційної ефективності на сьогодні особливо актуальними є дослідження, пов'язані з удосконаленням системи вартісно-орієнтованого управління підприємством, особливо в частині інтелектуального капіталу, зокрема, клієнтського капіталу, який на сьогодні в умовах формування економіки, що базується на знаннях, розглядається вченими основним фактором створення вартості. Особлива увага має приділятися розробці формалізованих показників як ключових індикаторів системи оцінки вартості підприємства, що більш релевантно характеризують фактори створення вартості. Проведення таких досліджень сприятиме впровадженню загальноприйнятих засад вартісного корпоративного управління на вітчизняних підприємствах з метою підвищення їх інвестиційної привабливості.

Вказане підтверджує актуальність, своєчасність та надзвичайну важливість дослідження, проведеного Завалій Тетяною Олександрівною.

Дисертація Завалій Т.О. виконана відповідно до плану науково-дослідних робіт Державного університету «Житомирська політехніка» за наступними темами: «Управління розвитком підприємства та формування його конкурентоспроможності на внутрішніх і зовнішніх ринках» (номер державної реєстрації 0118U006162), де автором було проведено дослідження, пов'язане з необхідністю враховувати клієнтський капітал як неодмінну складову інтелектуального капіталу та як драйвер вартості для підприємства; «Обліково-аналітичне забезпечення управління суспільними ресурсами» (номер державної реєстрації 0119U103805), де автором було проведено дослідження, пов'язане з проблематикою інформаційного забезпечення процесів управління клієнтським капіталом як на рівні окремого підприємства, так і на рівні країни, зокрема дослідником обґрунтовано необхідність створення системи оцінки індексів задоволеності клієнтів в Україні; «Інформаційно-аналітичне забезпечення управління розвитком підприємства» (номер державної реєстрації 0120U100879), де автором було проведено дослідження, пов'язане з аналітичною оцінкою клієнтського капіталу світових компаній-лідерів та визначенням впливу такого капіталу на їх ринкову вартість.

Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій, сформованих у дисертації, їх достовірність, академічна доброчесність та повнота висвітлення

Завалій Т.О. аргументовано умотивувала мету за темою дисертаційної роботи, яку визначено в подальшому розвитку теоретичних основ та розробці практичних рекомендацій щодо удосконалення системи вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства з використанням збалансованої системи показників. На досягнення поставленої мети дисертантом логічно сформовано таке коло завдань: визначити історичні аспекти розвитку та сучасні проблеми становлення концепції вартісно-орієнтованого управління; розробити теоретичні основи клієнтського капіталу як об'єкту вартісно-орієнтованого управління; дослідити поточний стан інформаційного забезпечення вартісно-

орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства та розробити шляхи його покращання; дослідити наявні підходи до визначення та класифікації ключових показників ефективності; систематизувати показники, що характеризують клієнтський капітал підприємства; сформувати перелік ключових показників ефективності, що характеризують клієнтський капітал підприємства, та відповідають умовам управління на вітчизняних підприємствах; проаналізувати наявні види та динаміку клієнтського капіталу 100 компаній-лідерів американського фондового ринку; встановити рівень впливу клієнтського капіталу на ринкову вартість на прикладі діяльності 100 компаній-лідерів американського фондового ринку; обґрунтувати концептуальні засади побудови збалансованої системи показників з точки зору вартісно-орієнтованого підходу; систематизувати теоретичні основи перспективи «Клієнти» збалансованої системи показників; вдосконалити перспективу «Клієнти» збалансованої системи показників для потреб вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом з метою використання на вітчизняних підприємствах.

Ґрунтовність та достовірність одержаних наукових положень, висновків та рекомендацій підтверджується значним переліком використаних першоджерел та англійських джерел, обсягом проаналізованих даних, використанням методологічного інструментарію та спеціалізованого програмного забезпечення, широким спектром публікацій за темою дисертаційної роботи, а також обговоренням отриманих результатів на міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях.

Порушення академічної доброчесності у дисертації не виявлено є посилення на відповідні джерела інформації та дотримано усіх норм законодавства про авторське право.

Наукова новизна одержаних результатів

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розвитку теоретичних та удосконаленні організаційно-методичних положень системи вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства. Основні положення наукової новизни полягають у наступному:

- понятійно-категорійний апарат вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства через виявлення відмінностей в сутнісному наповненні англomовних варіантів назв поняття капіталу, створеного завдяки відносинам і зв'язкам з клієнтами підприємства (relational capital, customer capital, customer equity), а також шляхом розробки авторського підходу до трактування понять «клієнтський капітал» (як сукупність наявних клієнтських ресурсів, одержаних в результаті інтелектуальної (творчої) діяльності, що забезпечують створення доданої вартості підприємства на основі системи відносин з клієнтами) та «клієнтський ресурс» (як право, яке має потенціал для отримання економічних вигод на основі системи відносин з клієнтами) з позиції вартісно-орієнтованого управління підприємства, що на відміну від наявних підходів передбачає поділ клієнтського капіталу на чотири складові – інформаційну, репутаційну, договірну, особистісну (с. 59-63);

- методичні аспекти аналітичної оцінки впливу клієнтського капіталу на вартість підприємства через: визначення переліку вимог до визнання показника як КРІ (зрозумілість; орієнтація на стратегію; обмеженість у часі; контекстний характер; релевантність; підзвітність; наявність еталону; своєчасність; адресність; стандартизованість; достовірність; впливовість) та до системи КРІ в цілому (нечисленність (оптимальна кількість показників); збалансованість; взаємопов'язаність); класифікацію показників клієнтського капіталу за різними ознаками (за рівнем деталізації; за рівнем складності; за причинно-наслідковими зв'язками; за часовою ознакою; за природою; за характером вираження; за способом визначення числового значення; за виконавцем розрахунків; за джерелом одержання даних); обґрунтування поняття «панель КРІ клієнтського капіталу» як набору показників клієнтського капіталу, які відповідають вимогам визнання КРІ, та допомагають управлінцям відстежувати просування до стратегічних цілей підприємства; обґрунтування переліку показників, що характеризують клієнтський капітал, та найкраще забезпечують задоволення потреби менеджменту вітчизняних підприємств (індекс споживчої лояльності (NPS), показник задоволеності клієнтів (CSAT), показник зусиль

клієнта (CES), коефіцієнт утримання клієнтів, коефіцієнт плинності клієнтів, витрати на залучення клієнта, частка клієнтських скарг) (с. 120-138);

- аналіз впливу клієнтського капіталу на ринкову вартість підприємства шляхом розробки регресійної моделі на прикладі фінансової звітності 100 компаній-лідерів американського фондового ринку, яка складається з залежної змінної (ринкова капіталізація) та семи незалежних змінних (нематеріальні активи, що характеризують клієнтський капітал; інші нематеріальні активи; гудвіл; витрати на НДДКР; загальний розмір активів; інтенсивність НДДКР; коефіцієнт фінансового левериджу). Використання розробленої моделі, яка пройшла тестування на адекватність вибіркоvim даним та відсутність висококорельованих незалежних змінних, дозволило встановити, що отримане регресійне рівняння може використовуватися з ймовірністю 53 % для прогнозування ринкової капіталізації (с. 156-176);

- механізм вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства на основі збалансованої системи показників через уточнення її елементів (ціль, об'єкт, суб'єкти, принципи, завдання), використання інтегрованого підходу до розуміння вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом, авторського групування показників перспективи «Клієнти» (ті, що характеризують: позицію підприємства на ринку; клієнтську базу підприємства; рівень задоволеності клієнтів підприємства; особливості пропозиції підприємства; надходження/видатки, пов'язані з клієнтами, та ефективність використання клієнтського капіталу підприємства), виокремлення загальних напрямів розвитку стратегічного управління клієнтським капіталом підприємства (напряом орієнтації на цільову аудиторію; напряом створення власної ціннісної пропозиції для клієнтів; напряом врахування результатів зворотного зв'язку з клієнтами; напряом підтвердження та покращання позиції підприємства на ринку; напряом ефективності використання клієнтського капіталу) та використання розробленого Звіту відповідальних осіб та служб щодо виявлення відхилень фактичних значень ключових показників ефективності перспективи «Клієнти» (с. 181-197, 244-247);

- аналіз історичних аспектів формування концепції вартісно-орієнтованого управління (періоди виникнення поняття «value based management»; еволюційні підходи розвитку концепції (управління акціонерною вартістю, управління стейкхолдерською вартістю)) та визначення особливостей адаптації концепції «Value-based management» в українських реаліях (неоднозначність розуміння концепції; інституційні бар'єри впровадження), що дозволило виявити причини виникнення концепції вартісно-орієнтованого управління та особливості її впровадження на вітчизняних підприємствах (с. 42-44);

- розуміння системи управління клієнтським капіталом підприємства, як сукупності підсистем (ресурсів, заходів та ефектів) та відносин між ними, виходячи з якого процес управління клієнтським капіталом передбачає збір, обробку, аналіз інформації про клієнтів та розробку відповідних заходів, спрямованих на підвищення їх лояльності в умовах впливу факторів зовнішнього середовища (с. 75-76);

- система інформаційного забезпечення вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства (що обмежуються можливостями фінансової та інтегрованої звітності) шляхом обґрунтування необхідності: виокремлення на рівні підприємства в інтегрованому звіті або у звіті про управління окремого розділу, присвяченого клієнтському капіталу, що складається з блоків фінансової та нефінансової інформації; створення на рівні країни незалежної системи оцінки, яка забезпечуватиме складання індексів задоволеності клієнтів на базі проведення об'єктивних та незалежних зовнішніх статистичних спостережень щодо рівня задоволеності клієнтів. Реалізація таких пропозицій створюватиме необхідні передумови для формування дієвої інформаційної підтримки суб'єктів управління завдяки спрямованості таких звітів на посилення підзвітності та відповідальності відносно інтелектуального та соціально-репутаційного капіталів підприємства (с. 77-95);

- аналіз використання клієнтського капіталу в діяльності підприємств на прикладі 100 компаній-лідерів американського фондового ринку, зокрема: систематизовано інформацію про види нематеріальних активів, що характеризують клієнтський капітал та відображаються у звітності (відносини з

клієнтами; торгові марки; торгові найменування; нематеріальні активи, пов'язані із клієнтами; бренди; клієнтські списки; договори із клієнтами; портфель замовлень; витрати понесені для отримання контрактів; договори купівлі-продажу; клієнтська база; клієнтські програми; власники карток лояльності); проведено групування нематеріальних активів, що характеризують клієнтський капітал підприємства та встановлено їх видову структуру; визначено галузеву структуру нематеріальних активів, які характеризують клієнтський капітал, в загальному обсязі активів компаній та динаміку їх змін протягом 2014-2018 років (с. 140-155);

- теоретичні засади збалансованої системи показників шляхом виявлення тенденцій розвитку поняття «збалансована система показників» від набору показників для потреб управління до складної управлінської системи, виокремлення та аналізу чотирьох поколінь збалансованої системи показників, а також обґрунтування збалансованої системи показників як відкритої складної системи стратегічного управління ефективністю, спрямованої на створення доданої вартості для підприємства та сфокусованої на необхідність постійного навчання з метою оперативного пристосування до швидкозмінних умов господарювання з відповідальним усвідомленням здійсненого впливу на навколишнє середовище та суспільство в цілому (с. 186-195);

- перспектива «Клієнти» збалансованої системи показників шляхом уточнення її структури через виділення основних (цілі, показники, ініціативи заходи) та додаткових елементів (завдання, цільові значення, бюджет, відповідальні особи чи служби тощо), а також використання в її складі таких стратегічних цілей як збільшення частки ринку, збереження клієнтської бази, розширення клієнтської бази, задоволення потреб клієнта, збільшення прибутковості клієнта, що в цілому сприятиме формуванню структурного підходу до побудови стратегічної карти для потреб вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом (с. 198-231);

- організаційні аспекти побудови та використання збалансованої системи показників на підприємстві в частині перспективи «Клієнти» для потреб вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом шляхом

удосконалення процесу впровадження збалансованої системи показників в діяльність підприємства на основі використання стратегічних карт із використанням програмного продукту «BSC Designer» (с. 239-251).

Значення результатів для науки і практики

Проведене Завалій Т.О. дослідження має як теоретичне, так і прикладне значення, оскільки застосування запропонованих авторських розробок сприяє не тільки розвитку базових основ вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства, а й удосконаленню організаційно-методичних положень через удосконалення механізмів, порядків, показників, інформаційних систем.

Практична спрямованість дисертаційної роботи підкріплена довідками про впровадження результатів у діяльність таких економічних суб'єктів: Державний університет «Житомирська політехніка», довідка № 44-01.00/2454 від 15 грудня 2020 р.; ЗАТ «Житомирські ласощі», довідка № 025 від 20.10.2020 р.; Філія «Городищенська» приватної науково-виробничої компанії «Інтербізнес», довідка № 053 від 09.11.2020 р.; Державне підприємство «Підприємство Державної кримінально-виконавчої служби України (№ 73)», довідка № 05-41 від 27.11.2020 р.; ТОВ «ЮКА-Інвест», довідка № 8-13 від 28 серпня 2020 р.

Повнота висвітлених наукових положень, висновків і рекомендацій в опублікованих працях

За результатами дослідження опубліковано 28 праць, загальним обсягом 8,78 д.а., у тому числі: 1 – стаття у періодичному науковому виданні інших держав, які входять до Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) (Канада); 1 – стаття у виданні, включеному до переліку наукових фахових видань України з присвоєнням категорії «А», проіндексованого у базі даних Web of Science Core Collection; 6 – статті у наукових виданнях, включених до переліку наукових фахових видань України з присвоєнням категорії «Б»; 1 – стаття у наукових виданнях України; 17 – тез за доповідями та матеріалами міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій. Особисто здобувачеві належить 7,34 д.а.

Зауваження та дискусійні положення дисертації

Позитивно оцінюючи сукупність авторських наукових розробок, необхідно вказати на окремі дискусійні питання, наявні в дисертації, зокрема:

1. В дисертації автором розроблено концептуальні засади побудови системи управління клієнтським капіталом підприємства (с. 75-76) та удосконалено організаційно-методичні аспекти її реалізації на основі використання системи збалансованих показників (с. 232-251). Наведені пропозиції мали б більш вагоме значення з позиції теорії вартісно-орієнтованого управління, якщо б було більш детально розкрито можливості її реалізації за допомогою інших сучасних моделей і систем управління вартістю.

2. Наведені автором пропозиції з удосконалення системи інформаційного забезпечення вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства, зокрема, необхідність виокремлення на рівні підприємства в інтегрованому звіті або у звіті про управління окремого розділу, присвяченого клієнтському капіталу, що складається з блоків фінансової та нефінансової інформації (с. 88), були б більш переконливими, якщо б автором було наведено структуру таких звітів з урахуванням пропозицій щодо їх удосконалення.

3. В п. 2.1 автором виділено набір показників (KPI) для управління клієнтським капіталом підприємства в Україні (с. 138), а також визначено інформаційні джерела для їх розрахунку (с. 137), однак з позиції підвищення якості управління клієнтським капіталом на підприємстві доцільним також би було їх рейтингування за ефективності практичного використання на основі розробки системи відповідних критеріїв.

4. В дисертації недостатня увага приділена обґрунтуванню ролі клієнтського капіталу в процесі розрахунку показників, що використовуються для сучасними підприємствами для управління вартістю (EVA, MVA, CFROI, SVA, CVA тощо).

Загальний висновок

Дисертаційна робота Завалій Тетяни Олександрівни на тему: «Вартісно-орієнтоване управління клієнтським капіталом підприємства», представлена на здобуття наукового ступеня доктора філософії, є завершеним самостійним дослідженням, що містить нові науково обґрунтовані теоретико-прикладні

результати в сфері вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства; за змістовними та формальними ознаками дисертаційна робота відповідає вимогам Порядку проведення експерименту з присудження ступеня доктора філософії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 березня 2019 р. № 167, а її автор – Завалій Тетяна Олександрівна – заслуговує на присудження наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 051 Економіка галузі знань – соціальні та поведінкові науки.

Д.е.н., професор,
завідувач кафедри обліку та аналізу
Національного університету
«Львівська політехніка»



І.І. Яремко

Підпис д.е.н., професора Яремка І.І. засвідчую:
Вчений секретар Національного університету
«Львівська політехніка»



Р.Б. Брилинський