

ВИСНОВОК

**про наукову новизну, теоретичне та практичне значення результатів
дисертації Завалій Тетяни Олександрівни
на тему: «Вартісно-орієнтоване управління клієнтським капіталом
підприємства»,
поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії
за спеціальністю 051 «Економіка»**

Рецензенти, які призначені Вченою радою Державного університету «Житомирська політехніка» (протокол № 14 від 22.12.2020 р.):

д.е.н., професор Остапчук Тетяна Петрівна,

к.е.н., доцент Пащенко Ольга Петрівна,

на основі результатів засідання фахового семінару з попередньої експертизи дисертації Завалій Тетяни Олександрівни на тему: «Вартісно-орієнтоване управління клієнтським капіталом підприємства» (протоколу № 2 від 18 лютого 2021 р.) прийняли наступне рішення:

Науковий рівень дисертаційної роботи Завалій Тетяни Олександрівни на тему «Вартісно-орієнтоване управління клієнтським капіталом підприємства» відповідає вимогам Порядку проведення експерименту з присудження ступеня доктора філософії щодо дисертацій на здобуття наукового ступеня доктора філософії.

Робота містить нові теоретико-методологічні положення та практичні розробки, які в сукупності вирішують наукову проблему, що полягає у формуванні теоретичних основ та розробці практичних рекомендацій щодо удосконалення системи вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства.

Актуальність теми дослідження.

В сучасних умовах розвитку економіки на управлінні клієнтським капіталом, як на одній зі складових інтелектуального капіталу підприємства, зосереджується значна увага менеджменту, оскільки налагодження

стабільних взаємовідносин з клієнтами, набуття конкурентних переваг, забезпечення стабільного надходження грошових коштів, збільшення рівня впізнаваності бренду та в цілому створення доданої вартості підприємства є результатом ефективного управління клієнтським капіталом. Тому актуальність досліджень, присвячених питанням вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства, повністю відповідає викликам, що притаманні чинному етапу розвитку економіки України.

Відсутність відповідного нормативного регулювання та наявність інституційних обмежень в Україні не дають можливості безперешкодно аналізувати клієнтський капітал вітчизняних підприємств з точки зору його впливу на вартість підприємства. Це зумовлює необхідність пошуку шляхів для їх подолання, а також передбачає необхідність проведення його аналізу на прикладі діяльності зарубіжних компаній, які складають звітність про нематеріальні активи, що характеризують клієнтський капітал. Використання досвіду зарубіжних компаній щодо формування системи інформаційного забезпечення управління клієнтським капіталом підприємства та управління ним ще раз підкреслює важливість розробки спеціалізованих управлінських технологій для його ефективного використання, що в цілому сприятимуть підвищенню рівня конкурентоспроможності підприємств.

Відповідно, обрана Т.О. Завалій тематика дослідження вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства, як одного з основних драйверів створення вартості, є своєчасною, актуальною та малодослідженою, що потребує приділення більш детальної уваги з боку науковців.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційна робота виконана відповідно до тематики науково-дослідних робіт Державного університету «Житомирська політехніка» за 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.

Наукову новизну отриманих результатів представлено науковими положеннями, в яких:

удосконалено:

- понятійно-категорійний апарат вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства через виявлення відмінностей в сутнісному наповненні англійських 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;

- 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);

- 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 вибіркоким даним та відсутність висококорельованих незалежних змінних, дозволило

встановити, що отримане регресійне рівняння може використовуватися з ймовірністю 53 % для прогнозування ринкової капіталізації;

- 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 (напрямок орієнтації на цільову аудиторію; напрям створення власної ціннісної пропозиції для клієнтів; напрям врахування результатів зворотного зв'язку з клієнтами; напрям підтвердження та покращання позиції підприємства на ринку; напрям ефективності використання клієнтського капіталу) та використання розробленого Звіту відповідальних осіб та служб щодо виявлення відхилень фактичних значень ключових показників ефективності перспективи «Клієнти»;

дістало подальший розвиток:

- 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;

- 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;

- 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;

- 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;

- 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;

- 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;

- 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».

Практичне значення одержаних результатів полягає у формуванні висновків та рекомендацій, які використовуються в практичній діяльності

суб'єктів господарювання, зокрема: ЗАТ «Житомирські ласощі» (довідка № 025 від 20.10.2020 р.) в частині методичних рекомендацій щодо розбудови механізму визначення ефективності використання клієнтського капіталу підприємства; підвищення уваги до більш ефективного використання нематеріальних активів, які безпосередньо належать до клієнтського капіталу (торговельні марки, бренди); виявлення прогалин в системі управління взаємовідносинами з клієнтами; Філія «Городищенська» приватної науково-виробничої компанії «Інтербізнес» (довідка № 053 від 09.11.2020 р.) в частині впровадження порядку використання ключових показників ефективності клієнтського капіталу на основі використання збалансованої системи показників (індекс споживчої лояльності, коефіцієнт плинності клієнтів) шляхом чого досягається встановлення більш тісного контакту з власними клієнтами та розуміння проблемних ділянок в цих взаємовідносинах; встановлення групи високоприбуткових клієнтів, і переглянуті умови співпраці з нею; Державне підприємство «Підприємство Державної кримінально-виконавчої служби України (№ 73)» (довідка № 05-41 від 27.11.2020 р.) в частині впровадження збалансованої системи показників, відповідно до якої в рамках перспективи «Клієнти» використані показники, що дозволяють оцінити ефективність використання клієнтського капіталу, формуючи інформаційне забезпечення для управління фінансовими результатами підприємства, що призвело до змін в політиці підприємства щодо управління взаємовідносинами з клієнтами та в порядку здійснення аналізу процесів прогнозування змін на ринку; ТОВ «ЮКА-Інвест» (довідка № 8-13 від 28 серпня 2020 року) в частині відстеження причинно-наслідкових зв'язків між цілями різних перспектив, а також дозволило апробувати відповідні КРІ клієнтського капіталу, зокрема, коефіцієнт плинності клієнтської бази та витрати на залучення клієнта.

Апробація результатів дисертації. Основні ідеї дисертації були оприлюднені під час науково-практичних конференцій, зокрема: II Міжвузівській науково-практичній конференції студентів, аспірантів та

молодих учених «Конкурентоспроможність підприємств в умовах трансформаційних процесів в економіці України» (Харків, Україна, 2017 р.), V Міжнародній науково-практичній конференції «Формування ефективної моделі розвитку підприємства в умовах ринкової економіки» (Житомир, Україна, 2017 р.), IX Міжнародній науково-практичній конференції молодих учених, аспірантів, здобувачів і студентів «Сучасні проблеми і перспективи розвитку обліку, аналізу і контролю в умовах глобалізації економіки» (Луцьк, Україна, 2017 р.), I Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Імплементція інновацій обліково-аналітичного забезпечення сталого розвитку сучасного бізнесу» (Харків, Україна, 2018 р.), I Міжнародній науково-практичній конференції «Підприємницька модель економіки та управління розвитком підприємства» (Житомир, Україна, 2018 р.), III Міжнародній науково-практичній on-line конференції молодих науковців, аспірантів, здобувачів і студентів «Менеджмент суб'єктів господарювання: проблеми та перспективи розвитку» (Житомир, Україна, 2018 р.), Всеукраїнській науково-практичній on-line конференції аспірантів, молодих учених та студентів, присвяченої Дню науки (Житомир, Україна, 2018 р.), Всеукраїнській науково-практичній конференції «Модернізація та суспільний розвиток національної економіки: теоретичні та практичні аспекти» (Одеса, Україна, 2018 р.), Міжнародній науково-практичній конференції «Перспективи модернізації економіки та фінансової системи України» (Запоріжжя, Україна, 2018 р.), II Всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції молодих учених, студентів, аспірантів «Актуальні проблеми розвитку обліку, аналізу та фінансів в агропромисловому виробництві України» (Харків, Україна, 2019 р.), VI Міжнародній науково-практичній конференції «Менеджмент суб'єктів господарювання: проблеми та перспективи розвитку» (Житомир, Україна, 2019 р.), Всеукраїнській науково-практичній on-line конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених, присвяченої Дню науки (Житомир, Україна, 2019 р.), Всеукраїнській студентській науково-практичній конференції «Облік, оподаткування,

контроль та аналіз в активізації діяльності економічних суб'єктів» (Київ, Україна, 2019 р.), VI Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми соціально-економічних систем в умовах трансформаційної економіки» (Дніпро, Україна, 2020 р.), VI Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами» (Луцьк, Україна, 2020 р.), VII Міжнародній науково-практичній конференції «Стратегії, моделі та технології управління економічними системами» (Хмельницький, Україна, 2020 р.), XIV Всеукраїнській науково-практичній конференції «Бухгалтерський облік, аналіз, контроль і оподаткування: стан, проблеми та перспективи розвитку» (Львів, Україна, 2020 р.).

Повнота опублікування результатів дослідження.

Основні положення дисертації викладено у 28 працях, 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. Вищенаведені праці у повній мірі відображають основні результати дисертації і відповідають вимогам п. 11 Порядку проведення експерименту з присудження ступеня доктора філософії затвердженого Постановою КМУ № 167 від 06 березня 2019 року.

Основні публікації, що відтворюють наукові результати проведеного дослідження:

Стаття у періодичному науковому виданні інших держав,

які входять до Організації економічного співробітництва та розвитку
(ОЕСР):

1. Ievdokymov V., Zavalii T. Conceptual framework of a Balanced Scorecard: a value-oriented approach. *Fundamental and applied researches in practice of leading scientific schools*. 2020. Vol. 37. № 1. P. 17–26.

Стаття у виданні, включеному до переліку наукових фахових видань України з присвоєнням категорії «А», проіндексованого у базі даних Web of Science Core Collection:

2. Євдокимов В.В., Валінкевич Н.В., Завалій Т.О. Еволюція базових концепцій вартісно-орієнтованого управління. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2018. Випуск 3(26). С. 384–393.

Статті у наукових виданнях, включених до переліку наукових фахових видань України з присвоєнням категорії «Б»:

3. Валінкевич Н.В., Завалій Т.О. Сутність та види показників, що характеризують клієнтський капітал підприємства. *Підприємництво і торгівля*. 2019. Вип. 24. С. 70–77.

4. Завалій Т.О. Аналітична оцінка клієнтського капіталу світових компаній-лідерів. *Економіка, управління та адміністрування*. 2020. № 1(91). С. 27–37.

5. Завалій Т.О. Економічна проблематика вартісно-орієнтованого управління: аналіз дисертаційних робіт, захищених в Україні. *Вісник ЖДТУ*. 2017. № 4(82). С. 81–89.

6. Завалій Т.О. Полісемантичний характер поняття клієнтського капіталу підприємства. *Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу*. 2018. Вип. 1(39). С. 46–53.

7. Завалій Т.О. Сутність та структура клієнтського капіталу: управлінський аспект. *Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу*. 2018. Вип. 2(40). С. 19–27.

8. Шиманська К.В., Завалій Т.О. Аналіз розвитку перспективи «Клієнти» збалансованої системи показників у працях вчених. *Економіка, управління та адміністрування*. 2020. № 4(94). С. 29–44.

Статті у наукових виданнях України:

9. Zagurska-Antoniuk V., Suprunova I., Zavalii T. The potential impact of the COVID-19 pandemic on GDP per capita in European countries. *Public Policy and Accounting*. 2020. № 2. P. 3–12.

Статті в закордонних виданнях:

10. Завалій Т.А. Анализ подходов к пониманию сущности КРІ как основы для построения BSC. *Studia Universitatis Moldaviae*. 2019. № 2(122). P. 120–127.

11. Завалій Т.А. Клиентский капитал в интегрированной отчетности украинских компаний. Экономика и управление: социальный, экономический и инженерный аспекты: сборник науч. статей I межд. науч.-прак. конф., УО Брестский государственный технический университет, г. Брест, 22–23 ноября 2018 г.; редкол.: В.В. Зазерская [и др.]. Брест: Издательство БрГТУ, 2018. С. 276–280.

Публікації за доповідями та матеріалами міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій:

12. Завалій Т.О. КРІ для потреб вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства. *Менеджмент суб'єктів господарювання: проблеми та перспективи розвитку*: тези VI Міжн. наук.-практ. конф., 19–21 груд. 2019 р. Житомир: Житомирська політехніка, 2019. С. 219–222.

13. Завалій Т.О. Аналіз підходів до розуміння сутності та класифікації КРІ. *Тези Всеукр. наук.-прак. on-line конф. здобувачів вищої освіти і молод. учених, присвяченої Дню науки*, 15–17 трав. 2019 року. Житомир: ЖДТУ, 2019. С. 890–891.

14. Завалій Т.О., Валінкевич Н.В. Вимоги визнання КРІ в умовах використання BSC. *Облік, оподаткування, контроль та аналіз в активізації*

діяльності економічних суб'єктів: збірник тез доповідей всеукр. студ. наук.-практ. конф., 22 березня 2019 року / відп. ред. Є.В. Калюга. Київ: НУБіП, 2019. С. 172–174.

15. Завалій Т.О. Варіативність теоретичних досліджень концепції «Value-Based Management». *Імплементация інновацій обліково-аналітичного забезпечення сталого розвитку сучасного бізнесу: зб. наук. праць I Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф., 22 бер. 2018 р. Харків: ХДУХТ, 2018. С. 336–337.*

16. Завалій Т.О. Вартісно-орієнтоване управління як конкурентна перевага. *Конкурентоспроможність підприємств в умовах трансформаційних процесів в економіці України: зб. матеріалів II Міжвуз. наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих учених, 16 лист. 2017 р. Харків: ХТЕІ КНТЕУ, 2017. С. 184.*

17. Завалій Т.О. Вартість чи цінність підприємства в контексті концепції Value-Based Management. *Формування ефективної моделі розвитку підприємства в умовах ринкової економіки: тези V Міжн. наук.-практ. конф., 2–3 лист. 2017 р. Житомир: ЖДТУ, 2017. С. 557–559.*

18. Завалій Т.О. Вибір факторів для проведення регресійного аналізу впливу клієнтського капіталу на ринкову вартість підприємства. *Актуальні проблеми соціально-економічних систем в умовах трансформаційної економіки: зб. наук. статей за матеріалами VI Всеукр. наук.-практ. конф., 16–17 квіт. 2020 р. Дніпро: НМетАУ, 2020. С. 421–426.*

19. Завалій Т.О. Вплив драйверів на вартість компаній: прикладні аспекти. *Модернізація та суспільний розвиток національної економіки: теоретичні та практичні аспекти: збірник тез наук. робіт учасників Всеукр. наук.-практ. конф., 18 сер. 2018 р. Одеса: ГО «Центр економічних досліджень та розвитку». 2018. С. 63–67.*

20. Завалій Т.О. Інтегрований підхід до вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства. *Стратегії, моделі та*

технології управління економічними системами: матеріали VII Міжн. наук.-прак. конф., 8–9 жов. 2020 р. Хмельницький: ХНУ, 2020. С. 250–257.

21. Завалій Т.О. Інформаційне забезпечення вартісно-орієнтованим управлінням клієнтським капіталом. *Бухгалтерський облік, аналіз, контроль і оподаткування: стан, проблеми та перспективи розвитку: матеріали XIV Всеукр. наук.-прак. конф. здобувачів вищої освіти і молодих учених*, 16–17 трав. 2019 року. Львів: ЛТЕУ, 2019. С. 28–30.

22. Завалій Т.О. Історичні аспекти виникнення терміну «value-based management». *Сучасні проблеми і перспективи розвитку обліку, аналізу і контролю в умовах глобалізації економіки: тези допов. IX Міжн. наук.-практ. конф. молодих учених, аспірантів, здобувачів і студентів*, 2 груд. 2017 р. Луцьк: Редак.-вид. відділ Луцького НТУ, 2017. С. 90–91.

23. Завалій Т.О. Клієнтський капітал підприємства: «customer capital» чи «customer equity»? *Тези Всеукраїнської науково-практичної on-line конференції аспірантів, молодих учених та студентів, присвяченої Дню науки*, 16–18 трав. 2018 р. Житомир: ЖДТУ, 2018. С. 371–372.

24. Завалій Т.О. Обліково-інформаційне забезпечення вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства. *Перспективи модернізації економіки та фінансової системи України: Міжн. наук.-практ. конф.*, 7 вер. 2018 р. Запоріжжя. 2018. С. 58–63.

25. Завалій Т.О. Сутність поняття «клієнтський капітал»: підходи та структура. *Підприємницька модель економіки та управління розвитком підприємства: тези I Міжн. наук.-практ. конф.*, 8–9 лист. 2018 р. Житомир: ЖДТУ, 2018. С. 342–346.

26. Завалій Т.О. Функції збалансованої системи показників. *Менеджмент суб'єктів господарювання: проблеми та перспективи розвитку: Збірник матеріалів III Міжн. наук.-практ. on-line конф. молодих науковців, аспірантів, здобувачів і студентів*, 20–22 груд. 2018 р. Житомир: ЖДТУ, 2018. С. 147–149.

27. Завалій Т.О. Характеристика перспективи «Клієнти» збалансованої системи показників. *Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами*: мат. VI Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 11 грудня 2020 р. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2020. С. 136–139.

28. Завалій Т.О. Щодо необхідності створення системи оцінки індексів задоволеності клієнтів в Україні. *Актуальні проблеми розвитку обліку, аналізу та фінансів в агропромисловому виробництві України*: матеріали II Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. молодих учених, студентів, аспірантів, 25 квіт. 2019 року. Харків: ХНАУ, 2019. С. 364–367.

Було запропоновано офіційних опонентів, які є провідними фахівцями із заявленої спеціальності та за темою дисертаційної роботи:

- доктора економічних наук, професора, завідувача кафедри бізнес-економіки та підприємництва Київського національного економічного університету ім. В. Гетьмана Репіну Інну Миколаївну;

- доктора економічних наук, професора, завідувача кафедри обліку та аналізу Національного університету «Львівська політехніка» Яремко Ігоря Йосафатовича.

Висновок. Дисертація Т.О. Завалій на тему «Вартісно-орієнтоване управління клієнтським капіталом підприємства» є завершеною науковою роботою, метою якої є розвиток теоретичних основ вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства, теоретико-методичних аспектів аналізу впливу клієнтського капіталу на вартість підприємства та побудови механізму вартісно-орієнтованого управління клієнтським капіталом підприємства.

Дисертаційна робота за своїм науковим рівнем, актуальністю виконаних досліджень, практичним значенням, обсягом і оформленням повністю відповідає вимогам п. 9-12 Порядку проведення експерименту з присудження ступеня доктора філософії, затвердженого Постановою КМУ № 167 від 06 березня 2019 року, щодо дисертаційних робіт на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 051 «Економіка».

Рекомендовано прийняти до захисту дисертаційну роботу Завалій Тетяни Олександрівни на тему: «Вартісно-орієнтоване управління клієнтським капіталом підприємства».

Рецензенти:

Завідувач кафедри менеджменту і підприємництва Державного університету «Житомирська політехніка», д.е.н., проф.

 Т.П. Остапчук

Доцент кафедри менеджменту і підприємництва Державного університету «Житомирська політехніка», к.е.н., доц.

 О.П. Пащенко

