

*На правах рукописи*



**ВАСИЛЬЕВА ЮЛИЯ АЛЕКСАНДРОВНА**

**РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА  
БАНКОВСКИХ УСЛУГ ДЛЯ УСИЛЕНИЯ  
ИХ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ**

Специальность 08.00.10 –  
Финансы, денежное обращение и кредит

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Москва – 2021

Работа выполнена на кафедре «Финансовые рынки» федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова».

Научный руководитель: - доктор экономических наук, профессор  
**Наточеева Наталья Николаевна**

Официальные оппоненты: - **Дворецкая Алла Евгеньевна**,  
доктор экономических наук, профессор,  
федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего  
образования «Российская академия народного  
хозяйства и государственной службы при  
Президенте Российской Федерации», кафедра  
экономики и финансов, заведующий кафедрой  
- **Ларионова Ирина Владимировна**,  
доктор экономических наук, профессор,  
федеральное государственное образовательное  
бюджетное учреждение высшего образования  
«Финансовый университет при Правительстве  
Российской Федерации», департамент банковского  
дела и финансовых рынков, профессор

Ведущая организация: - Федеральное государственное бюджетное образо-  
вательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный экономи-  
ческий университет»

Защита состоится «24» июня 2021 г. в 11:00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.196.02 на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова» по адресу: 117997, г. Москва, Стремянный переулок, дом 36, корпус 3, аудитория 353.

С диссертацией и авторефератом можно ознакомиться в научно-информационном библиотечном центре им. Л.И. Абалкина ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова» по адресу: 117997, г. Москва, улица Зацепа, дом 43 и на сайте организации: <http://ords.rea.ru>.

Автореферат разослан «20» мая 2021 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета



Маршавина Любовь Яковлевна

## I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

*Актуальность темы исследования.* Эффективность функционирования банка во многом определяется конкурентоспособностью оказываемых им услуг. Одним из ключевых факторов повышения конкурентоспособности банковских услуг является их качество. В современных рыночных условиях качество приобретает большую значимость ввиду, во-первых, ограниченности ценовой конкуренции, обусловленной контролем стоимости услуг со стороны регулирующих органов, во-вторых, повышения финансовой грамотности и требовательности клиентов, в-третьих, необходимости совершенствования процессов и технологий оказания банковских услуг с целью снижения расходов в условиях низкой маржинальности банковского сектора. Именно направленность банка на повышение качества услуг формирует его конкурентные преимущества в долгосрочной перспективе. Повышение качества услуг банка является необходимостью, без которой он не может эффективно функционировать.

Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019-2021 гг.<sup>1</sup> касаются совершенствования именно качественных составляющих банковских услуг, таких как формирование доверительной среды, обеспечение доступности финансовых услуг. Направления реализуются в комплексе мер по повышению финансовой грамотности, обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг, дестимулированию недобросовестного поведения на рынке, развитию технологий, созданию условий по оказанию услуг лицам с ограниченными возможностями и повышению прозрачности банковской сферы. Важность целевых установок и предпринимаемых мер определяется тем, что качество финансовых услуг является одной из ключевых характеристик качества жизни населения. Однако проводимая Центральным банком оценка композитного индекса удовлетворенности населения работой финансовых организаций показывает относительно низкий уровень удовлетворенности населения финансовыми услугами (53 балла из 100)<sup>2</sup>.

Согласно данным исследования аналитического центра Национального агентства финансовых исследований (далее – НАФИ) каждый десятый клиент банка недоволен качеством банковских услуг финансовых организаций, которыми он пользовался<sup>3</sup>. Уровень лояльности клиентов российских банков (NPS) по-

---

<sup>1</sup> Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019-2021 годов. [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.cbr.ru/content/document/file/71220/main\\_directions.pdf](http://www.cbr.ru/content/document/file/71220/main_directions.pdf) (дата обращения 23.04.2020)

<sup>2</sup> Композитный индекс удовлетворенности населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг [Электронный ресурс] – Режим доступа: [https://www.cbr.ru/Content/Document/File/95822/composite\\_index\\_2019.pdf](https://www.cbr.ru/Content/Document/File/95822/composite_index_2019.pdf) (дата обращения 13.02.2020)

<sup>3</sup> Уровень финансовой доступности [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://nafi.ru/analytics/finansovaya-dostupnost-v-rossii/> (дата обращения: 12.10.19)

степенно снижается. С 2016 по 2020 год индекс упал в восемь раз: с 43 до 5 пунктов. Об этом свидетельствуют результаты опроса, проведенного Аналитическим центром НАФИ в феврале 2020 г.<sup>4</sup>

Низкий уровень качества банковских услуг обусловлен нестабильностью банковской системы, применением высокорискованных бизнес-моделей в банковской сфере, проведением теневых, сомнительных операций, нарушением законодательных норм, неразвитостью инструментария управления качеством банковских услуг.

Таким образом, актуальность темы диссертации обусловлена необходимостью:

- исследования теории качества банковских услуг и управления им;
- оценки действующего инструментария управления качеством банковских услуг;
- определения влияния качества банковских услуг на их конкурентоспособность;
- разработки практических рекомендаций по развитию системы повышения качества банковских услуг.

**Степень научной разработанности темы.** Основополагающие исследования в области банковской деятельности представлены научными работами отечественных ученых, а именно: И.Т. Балабанова, Г.Н. Белоглазовой, А.Е. Дворецкой, Е.Ф. Жукова, О.И. Лаврушина, И.В. Ларионовой, Г.Г. Коробовой, Л.П. Кроливецкой, Т.В. Никитиной, Т.П. Николаевой, Н.П. Радковской, Ю.Ю. Русанова, А.М. Тавасиева и др.

Фундаментальные теоретические и практические исследования в области управления качеством представлены работами таких зарубежных авторов, как Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Исикава, А. Парасураман, Г. Тагути, А. Фейгенбаум, Дж. Харрингтон, У. Шухарт и других. Среди отечественных исследователей вопросов качества следует отметить Г.Г. Азгальдова, О.В. Аристова, Л.Е. Басовского, Б.Н. Герасимову, А.В. Гличева, А.В. Квитко, Е.В. Лаврову, З.И. Лаврову, Н.В. Немогаю, Э.В. Новаторова, Д.В. Овсянко, Т.А. Салимову, В.П. Панова, В.Б. Протасьева, Д.А. Шевчука и др.

Проблемы качества банковских услуг рассмотрены в работах Н.В. Байдуковой, А.К. Бахшияна, Т.В. Белянчиковой, А.В. Васильева, Б.И. Герасимова, Е.Б. Герасимовой, Р.А. Исаева, Л.Р. Ихсановой, В.М. Мазняка, Е.С. Мухаметзяновой, Н.Н. Наточеевой, О.Ю. Орловой, М.В. Плотниковой, Н.П. Сапожниковой, Р.А. Татаркуловой и др.

---

<sup>4</sup> Лояльность россиян к банкам падает четвертый год подряд [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://nafi.ru/analytics/loyalnost-rossiyan-k-bankam-padaet-chetvertyy-god-podryad/> (дата обращения: 12.10.19)

Вопросы конкурентоспособности рассмотрены в работах И.М. Лифица, Е.И. Мазилкиной, Г.Г. Паничкиной, О.Г. Селютиной, Р.А. Фатхутдинова, И.П. Хоминич, А.Ю. Юданова, конкурентоспособности банковских услуг – в работах Н.П. Абаевой, М.Ю. Алиевой, М.Н. Конягиной, Ю.С. Кудашевой, М.Р. Мирзаевой, В.В. Митрохина, Е.К. Самсоновой, Л.Т. Хасановой, С.А. Черновой и др.

При всей значимости научных работ отмеченных авторов отсутствуют устойчивые представления о содержании качества банковских услуг и способах его оценки; рекомендации по управлению качеством банковских услуг не носят комплексного характера; практически не изучена связь между качеством банковских услуг и их конкурентоспособностью. В условиях усиления значимости качества банковских услуг, усложнения его содержания данные вопросы требуют тщательного исследования.

Актуальность и недостаточная научная разработанность вопросов, связанных с качеством банковских услуг и развитием системы его повышения, определили выбор темы диссертационного исследования, его цель и основные задачи.

**Целью диссертационного исследования** является разработка теоретико-методического обоснования и практических рекомендаций по развитию системы повышения качества банковских услуг, способствующих усилению их конкурентоспособности.

Для достижения цели в диссертации решались поставленные **задачи**:

- обосновать классификацию банковских услуг по признаку качества;
- определить структуру системы повышения качества банковских услуг;
- сформировать авторскую методику оценки качества банковских услуг;
- построить модель повышения качества банковских услуг;
- разработать систему показателей конкурентоспособности банковских услуг с учетом их качества;
- определить ключевые направления развития системы повышения качества банковских услуг.

**Объектом исследования** является развитие системы повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности.

**Предмет исследования** представляют экономические отношения, возникающие в процессе организации деятельности по повышению качества банковских услуг в коммерческом банке.

**Область исследования** диссертационной работы соответствует паспорту научных специальностей Высшей аттестационной комиссии при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по специальности 08.00.10 – «Финансы, денежное обращение и кредит» (экономические науки), а именно пункту 10.6 «Межбанковская конкуренция», пункту 10.7 «Повышение эффек-

тивности деятельности банков с государственным участием, банков с иностранным участием, а также региональных банков».

**Теоретической основой диссертационного исследования** послужили фундаментальные труды отечественных и зарубежных авторов по вопросам исследования качества и систем управления качеством банковских услуг, конкуренции и конкурентоспособности. Теоретической базой являются разработки исследовательских групп международного и национального научных сообществ, материалы, представленные в рамках конференций и совещаний.

**Методологической основой** диссертации являются методы структурного анализа, сравнения, классификации, обобщения, индукции и дедукции. В процессе выполнения исследования также использовались экспертно-аналитический, системный методологические подходы, метод моделирования, сочетание методов анализа и синтеза.

**Эмпирическую базу** исследования составили международные нормативные и правовые акты; законодательные и нормативные акты Российской Федерации, Центрального банка РФ, саморегулируемых банковских организаций, международных и всероссийских организаций в сфере качества; статистические данные Банка России, отчетность кредитных организаций и аналитические материалы объединений коммерческих банков, прочие материалы открытых источников кредитных организаций; информационные и аналитические материалы информационных агентств, результаты анкетирования и опросов по теме исследования.

**Научная новизна** диссертационного исследования заключается в определении теоретико-методических положений влияния качества банковских услуг на их конкурентоспособность и разработке практических рекомендаций по развитию системы повышения качества банковских услуг с целью усиления их конкурентоспособности путем применения нового метода управления качеством банковских услуг на основе регулирования разрыва между их фактическим и ожидаемым качеством, позволяющей повысить эффективность процессов в банке, увеличить клиентскую базу и снизить риски.

На защиту выносятся следующие наиболее существенные результаты, содержащие научную новизну и полученные лично автором:

- предложена классификация банковских услуг по признаку их качества, сегментирующая банковские услуги по степени соответствия фактического качества рыночным ожиданиям (среднерыночный уровень представлений о качестве банковских услуг) и/или локальным ожиданиям (уровень представлений о качестве банковских услуг конкретного коммерческого банка), расширяющая существующие классификации банковских услуг и позволяющая определить их конкурентные позиции;
- определена структура системы повышения качества банковских услуг, включающая субъекты, методологическую базу, целевые установки, меры воз-

действия на банковские услуги, процессы и средства их оказания с целью минимизации отрицательного разрыва между фактическим качеством банковских услуг коммерческого банка и рыночными ожиданиями, перехода к новому (повышенному) уровню фактического качества банковских услуг, что обеспечивает полноту охвата элементов повышения качества в рамках системного подхода;

- разработана методика оценки качества банковских услуг с учетом их доступности, скорости, безопасности, комфорта и организации процессов оказания банковских услуг, позволяющая за счет четкой идентификации числового значения оценки каждой характеристики снизить субъективность оценки качества и определить конкурентные позиции услуг банка;

- построена модель повышения качества банковских услуг, основанная на результатах сравнения фактического качества банковских услуг, локальных и рыночных ожиданий, позволяющая полнее учитывать требования клиентов банка и разработать мероприятия по повышению его прибыли;

- разработана система показателей конкурентоспособности банковских услуг с учетом их качества, ценовых условий предоставления, параметров затратоемкости, состояния банка и внешней среды, позволяющая оценить конкурентные позиции банка на финансовом рынке;

- определены направления развития системы повышения качества банковских услуг, включающие создание многоуровневой системы стандартизации качества услуг банка, внедрение сравнительного мониторинга показателей ожидаемого и фактического качества, организацию работы по повышению качества банковских услуг на базе краудсорсинга, модификацию системы мотивации с ориентацией на показатели качества банковских услуг и позволяющие повысить их конкурентоспособность.

**Теоретическая значимость** результатов исследования заключается в разработке научно-обоснованного подхода к формированию и развитию системы повышения качества банковских услуг, включая разработку классификации услуг банка по признаку их качества, формирование модели повышения качества банковских услуг, базирующейся на управлении фактическим и ожидаемым качеством, определение структуры системы повышения качества банковских услуг и выявление основных направлений ее развития.

**Практическая значимость** исследования состоит в разработке методик оценки качества банковских услуг и системы показателей их конкурентоспособности на финансовом рынке. Результаты исследования могут быть использованы Центральным банком и коммерческими банками для принятия управленческих решений в целях повышения качества и конкурентоспособности оказываемых ими услуг.

**Апробация результатов исследования.** Результаты исследования апробированы в деятельности ПАО «Плюс Банк», АО «Народный банк»; изложены в докладах XXXI Международной научно-практической конференции «Междуна-

родные Плехановские чтения» (Россия, г. Москва, 2018 г.), XXXII Международной научно-практической конференции «Международные Плехановские чтения» (Россия, г. Москва, 2019 г.), IV Международной научно-практической конференции «Плехановский форум: актуальный диалог» (Россия, г. Москва, 2018 г.), XLIX Международной научно-практической конференции «Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд» (Россия, г. Новосибирск, 2017 г.).

Выводы и результаты, полученные в ходе исследования, используются в учебном процессе ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» при преподавании дисциплин «Банковское дело», «Организация деятельности коммерческого банка», «Банковский менеджмент».

**Публикации.** Основные результаты исследования представлены в 19 опубликованных научных работах общим объемом 9,96 печ. л. (авт. – 8,19 печ. л.), в том числе 8 статей общим объемом 6,38 печ. л. (авт. – 5,23 печ. л.) в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации.

**Структура работы.** Диссертация состоит из введения, обосновывающего актуальность и значимость данной работы, трех глав, заключения, отражающего основные выводы, полученные в ходе исследования, списка использованной литературы и приложений.

## II. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

*1. Предложена классификация банковских услуг по признаку их качества, сегментирующая банковские услуги по степени соответствия фактического качества рыночным ожиданиям (среднерыночный уровень представлений о качестве банковских услуг) и/или локальным ожиданиям (уровень представлений о качестве банковских услуг конкретного коммерческого банка), расширяющая существующие классификации банковских услуг и позволяющая определить их конкурентные позиции.*

В финансовой литературе получил распространение подход, рассматривающий качество банковской услуги как совокупность свойств банковской услуги, придающих ей способность удовлетворять потребности клиентов. При этом зачастую содержание качества банковской услуги в литературе ограничивается элементами обслуживания – ее продуктовая и/или процессная составляющая упускаются из виду; отсутствует четкое представление о тех характеристиках, которые рассматриваются как ключевые свойства банковской услуги, формирующие ее качество. Качество банковской услуги рассматривается исключительно с позиции клиентов, не рассматриваются интересы самого банка, среди которых основным является повышение конкурентоспособности его услуг.

С целью устранения недостатков существующего подхода автором было предложено модифицированное определение качества банковской услуги как совокупности объективных характеристик банковской услуги (таких как: доступность, скорость, безопасность, комфорт, организация процессов оказания услуг), формирующих продуктовую, процессную и сервисную ее составляющие, позволяющих удовлетворять потребности клиентов и эффективно использовать денежные ресурсы банка.

В последние десятилетия получил распространение подход, согласно которому качество банковской услуги рассматривается как степень соответствия совокупности собственных характеристик банковской услуги сформированным ожиданиям. Данный подход не соответствует философскому пониманию качества как совокупности свойств объекта. Однако этот подход интересен тем, что он акцентирует внимание на понятии ожиданий.

Автор разграничил понятия фактического качества банковских услуг и ожиданий качества, которые предложил разделить на рыночные и локальные.

Фактическое качество банковской услуги ( $Q$ ) представляет собой объективную экспертную оценку качественных характеристик банковской услуги коммерческого банка.

Рыночные ожидания качества банковской услуги ( $ME$ ) – это среднерыночный уровень представлений о качестве банковских услуг. Он формируется

клиентами и иными заинтересованными сторонами (сотрудниками банков, менеджментом кредитных организаций) на уровне банковской системы. Оценка данного показателя осуществляется посредством проведения опросов указанных лиц о качестве характеристик услуг, которые предоставляют банки.

Локальные ожидания качества банковской услуги (*LE*) – это уровень представлений о качестве банковской услуги конкретного банка. Определение локальных ожиданий осуществляется аналогично определению рыночных ожиданий, однако опрос проводится в отношении конкретного банка. Этот уровень ожиданий качества банковских услуг может существенно отличаться от их фактического качества ввиду асимметричности информации и проводимой маркетинговой политики банка.

Оценка качества банковской услуги осуществляется посредством присвоения каждой качественной характеристике числового значения по шкале от 0 до 5, где числовому значению соответствует конкретное описание уровня характеристики, базирующееся на глубинных интервью клиентов, сотрудников банка, специалистов в области оказания банковских услуг (таблица 1). Описание характеристики качества банковской услуги соответствуют конкретному балльному значению качества банковской услуги. Расчет интегрального показателя качества банковской услуги производится как средневзвешенное значение оценок характеристик качества банковской услуги.

Таблица 1 – Шкала оценок качественных характеристик банковской услуги

Значение	Наименование уровня	Содержание
5	Совершенное	Характеристики банковской услуги уникальны, существенно лучше существующих практик и сформированных представлений в отношении услуг.
4	Привлекательное	Отражает наилучшие практики банков, характеристики данного уровня наиболее привлекательны для клиентов банков и других заинтересованных сторон.
3	Приемлемое	Характеристики услуги удовлетворяют заинтересованные стороны, они не несут негативных последствий, при этом желаемые преимущества не достигаются.
2	Посредственное	Соблюдаются необходимые требования к услуге, прочие характеристики превышают базовые значения, однако не достигают приемлемого уровня.
1	Базовое	Предоставление услуги возможно, при этом соблюдаются исключительно минимально необходимые требования ее оказания.
0	Отсутствующее	Оказание услуги не представляется возможным либо нарушаются требования к услуге, законные права заинтересованных сторон.

Источник: разработано автором

Расчет степени соответствия фактического качества банковской услуги её локальным и/или рыночным ожиданиям может быть выполнен по формулам:

1) степень соответствия фактического качества рыночным ожиданиям:

$$K_{ME} = \frac{Q}{ME}, \quad (1)$$

где  $Q$  – фактическое качество,

$ME$  – рыночные ожидания.

2) степень соответствия фактического качества локальным ожиданиям:

$$K_{LE} = \frac{Q}{LE}, \quad (2)$$

где  $Q$  – фактическое качество,

$LE$  – локальные ожидания.

Автор разработал классификацию банковских услуг по признаку их качества, основанную на степени соответствия фактического качества банковской услуги её локальным и/или рыночным ожиданиям (таблица 2).

Таблица 2 – Классификация банковских услуг по признаку их качества

Признак	Наименование группы банковских услуг	Описание
1. Степень соответствия фактического качества рыночным ожиданиям	1.1. Банковские услуги повышенного уровня качества	Имеют сильные конкурентные позиции ( $K_{ME} > 1$ )
	1.2. Банковские услуги пониженного уровня качества	Имеют слабые конкурентные позиции ( $K_{ME} < 1$ )
2. Степень соответствия фактического качества локальным ожиданиям	2.1. Недооцененные банковские услуги	Имеют резервы роста спроса ( $K_{LE} > 1$ )
	2.2. Переоцененные банковские услуги	Имеют риск сокращения спроса ( $K_{LE} < 1$ )

Источник: разработано автором

Предлагаемая классификация дает ясные представления о банковской услуге в части степени соответствия ее фактического качества рыночным и/или локальным ожиданиям, позволяет определить конкурентные позиции банковских услуг, резервы роста качества и возможности сокращения риска спроса на банковские услуги.

**2. Определена структура системы повышения качества банковских услуг, включающая субъекты, методологическую базу, целевые установки, меры воздействия на банковские услуги, процессы и средства их оказания с целью минимизации отрицательного разрыва между фактическим качеством банковских услуг коммерческого банка и рыночными ожиданиями, перехода к новому (повышенному) уровню фактического качества банковских услуг, что обеспечивает полноту охвата элементов повышения качества в рамках системного подхода.**

Процессный подход по управлению качеством является наиболее признанным в мире, на его основе в международных стандартах качества построена модель системы управления качеством. Основная задача управления качеством согласно данному подходу заключается в выявлении процессов оказания услуг и регулировании качества этих процессов (рисунок 1).

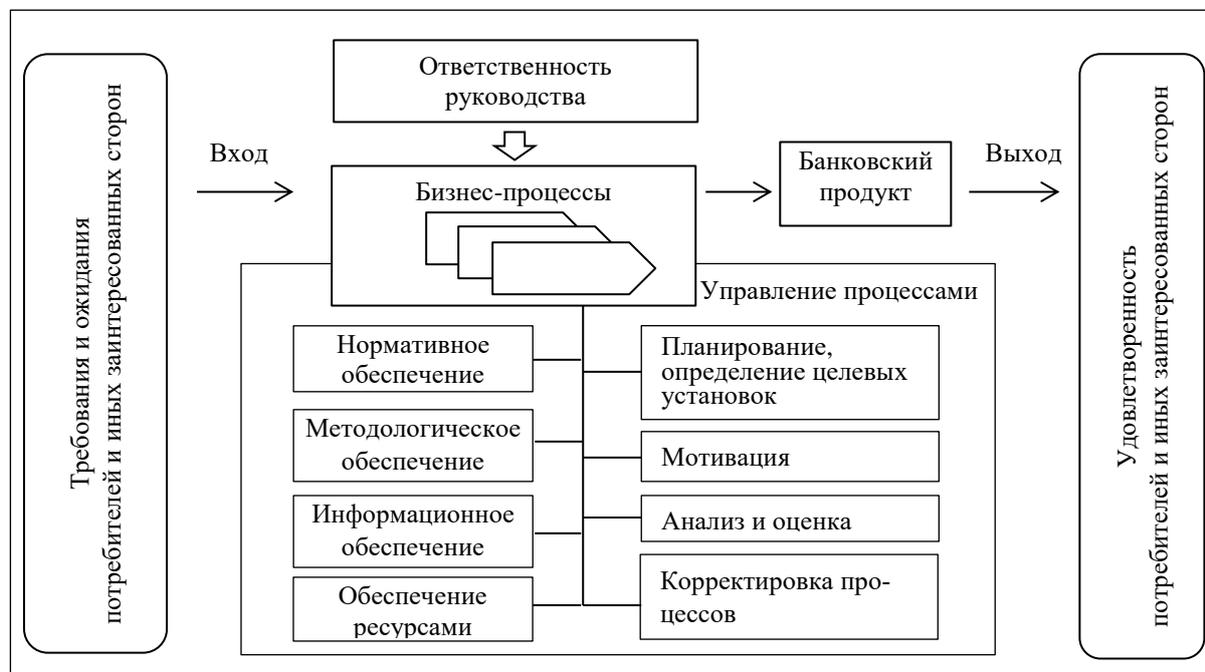


Рисунок 1 – Система повышения качества банковских услуг в рамках процессного подхода

Источник: составлено автором на основе международных стандартов качества<sup>5</sup>

По мнению автора, более эффективным является системный подход, который предполагает рассмотрение деятельности по управлению качеством банковских услуг как совокупности взаимодействия различных взаимосвязанных элементов системы качества. Принципиальное отличие системного подхода от процессного заключается в том, что управление качеством рассматривается как открытая система, поэтому изучению внешнего воздействия субъектов на качество услуг уделяется особое внимание и большую значимость приобретают целевые установки. Целевой установкой системы повышения качества банковских является постоянный рост качества банковских услуг. Задача системы повышения качества банковских услуг состоит в том, чтобы минимизировать негативный разрыв между ожиданиями и фактическим качеством банковских услуг коммерческого банка. Как только этот разрыв сокращается, уровень ожиданий вновь повышается и, тем самым, формируется новый разрыв, к минимизации которого стремится система. Таким образом обеспечивается движение к постоянному повышению качества банковских услуг. Детализированное схематичное представление системы повышения качеством представлено на рисунке 2.

<sup>5</sup> ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества: [утв. Приказом Росстандарта от 23.11.2010 N 501-ст]: [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_135559/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_135559/) (дата обращения: 02.08.2019)

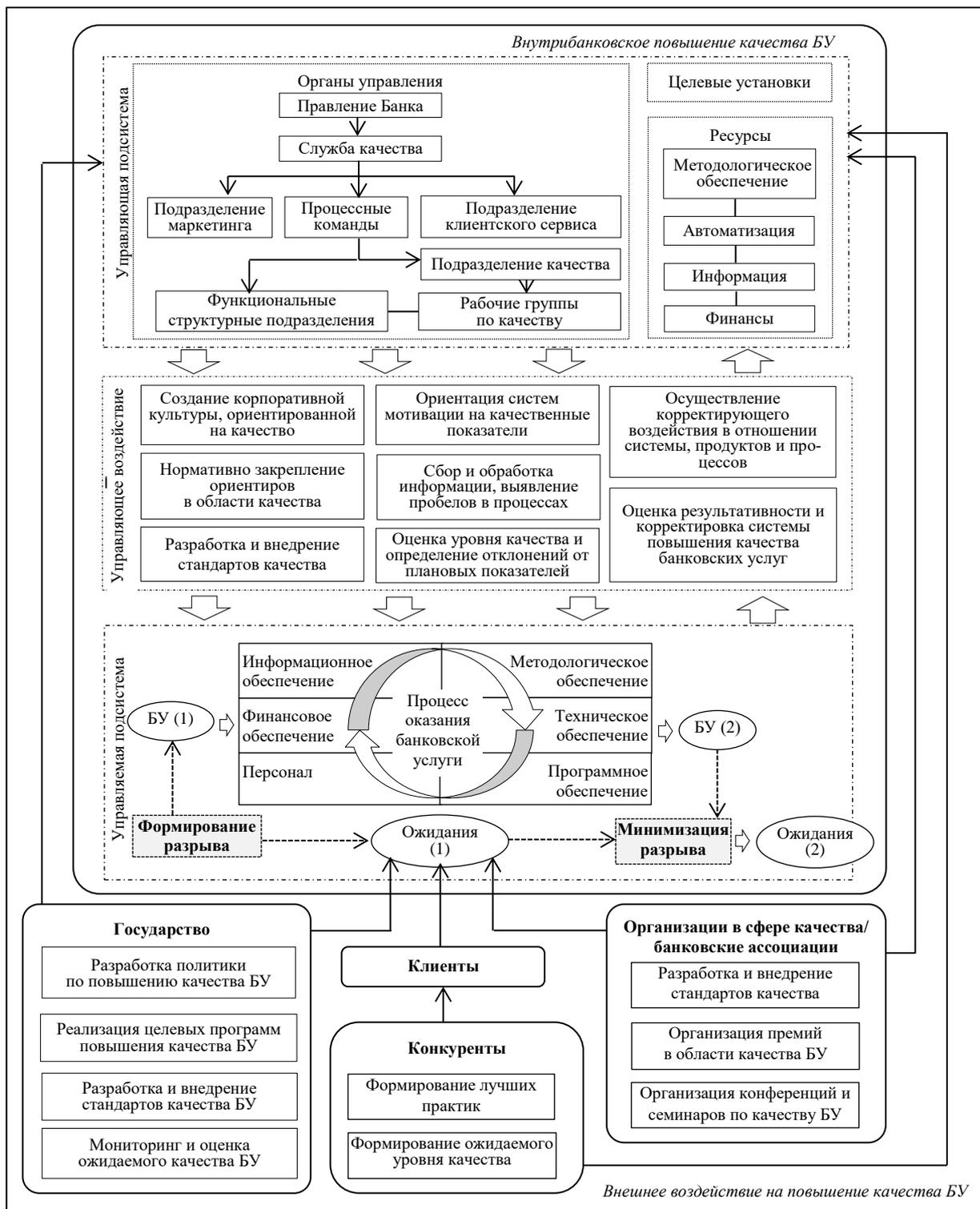


Рисунок 2 – Система повышения качества банковских услуг (БУ)

Источник: разработано автором

Достоинствами предлагаемой системы является определение целевой установки через механизм сравнения фактического качества банковских услуг и ожиданий; учет воздействия внешних субъектов; детализация субъектов управления качеством, включая рабочие группы; определение ключевых мер по управлению качеством банковских услуг, расширение представлений об объекте управления, включая банковские услуги, процессы их оказания, ресурсную базу.

**3. Разработана методика оценки качества банковских услуг с учетом их доступности, скорости, безопасности, комфорта и организации процессов оказания банковских услуг, позволяющая за счет четкой идентификации числового значения оценки каждой характеристики снизить субъективность оценки качества и определить конкурентные позиции услуг банка.**

Согласно предлагаемой методике на первом этапе определяются ее целевые установки, на втором этапе осуществляется выбор методов и исполнителей оценки. Предлагаемая методика позволяет оценить фактическое качество услуг банка посредством экспертной оценки по итогам взаимодействия с конкретным банком, а также определить рыночные и локальные ожидания качества услуг на основе опросов клиентов, сотрудников банковской сферы об уровне представлений о качестве услуг конкретного банка либо банковского сектора в целом.

На третьем этапе определяются круг параметров, по которым будет осуществляться оценка качества услуг. Автором предложена система составляющих качества банковских услуг, включающая показатели доступности, скорости, безопасности, комфорта, организации процессов оказания услуг, которые позволяют оценить качество продукта, процесса и обслуживания. Характеристики детализируются посредством использования системы показателей (23 укрупненных показателя и 54 детализированных показателя), включающей значимые показатели с позиции клиента, коммерческого банка и общества (таблица 3).

Таблица 3 – Система показателей оценки качества банковских услуг

Критерий	Доступность	Скорость	Безопасность	Комфорт	Организация
Показатели	1. Выгодность неценовых продуктовых условий	1. Временные затраты ожидания коммуникации	1. Надежность банка	1. Компетентность персонала при взаимодействии с клиентом	1. Методологическая определенность
	2. Гибкость и понятность продуктовых условий	2. Оперативность предоставления обратной связи	2. Техническая, информационная и операционная защищенность	2. Удобство ДБО	2. Технологическая определенность
	3. Временная и территориальная доступность, вкл. развитость ДБО	3. Оперативность заключения сделки	3. Юридическая защищенность	3. Материально-техническая обеспеченность точек обслуживания	3. Организационная определенность и управление персоналом
	4. Социальная ориентированность услуг	4. Оперативность послепродажного обслуживания	4. Устойчивость ДБО	4. Эргономические и эстетические показатели	4. Техническая, программная и информационная обеспеченность
	5. Инновационность услуг	5. Оперативность реагирования на претензии и скорость решения проблем	5. Продуктовые риски для банка		

Источник: разработано автором

На четвертом этапе показателям оценки присваиваются веса, при этом пяти ключевым показателям предложены равные веса (20%). На пятом этапе осуществляется определение детализированных критериев для присвоения каждому показателю числового значения по шкале от 0 до 5. На шестом этапе осуществляется определение/расчет значений показателей качества на основе интервью при оценке ожиданий или путем наблюдения и измерения при оценке фактического качества услуг. На седьмом этапе осуществляется расчет интегральной оценки качества банковских услуг как средневзвешенного значения характеристик качества.

В качестве апробации разработанной автором методики была проведена оценка качества банковских услуг 20 крупнейших банков по объему портфеля ипотечных кредитов и рассчитан интегральный показатель фактического качества, рыночных и локальных ожиданий.

Результаты расчета показали, что среднее значение интегрального показателя фактического качества анализируемых банков составило 2,68. Рыночные ожидания клиентов находятся на уровне 2,46, что свидетельствует о том, что фактическое качество услуг 20 банков выше сформированных представлений по рынку о качестве банковских услуг, при этом существенно ниже локальных ожиданий этих банков (2,78). Результаты свидетельствуют об оптимистичных представлениях о фактическом уровне качества банковских услуг.

В разрезе характеристик единственной недооцененной является характеристика безопасности банковских услуг, сформированные ожидания существенно ниже фактического уровня характеристик, что обусловлено низкой степенью доверия клиентов банкам. Переоценены показатели скорости банковских услуг и организации процессов (Рисунок 3), самые низкие значения оценки имеют показатели скорости реагирования на претензии и решения проблем.

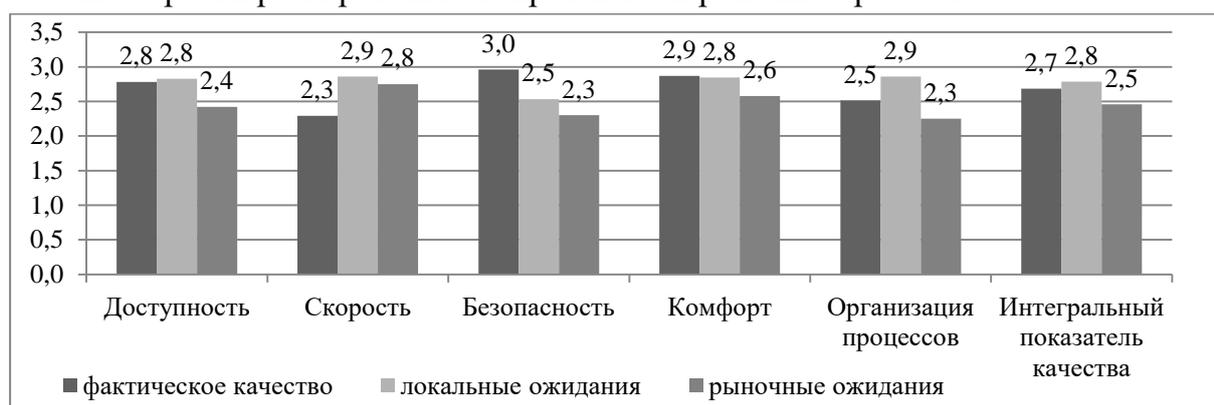


Рисунок 3 – Оценка фактического качества банковских услуг, рыночных и локальных ожиданий в разрезе характеристик

Источник: разработано автором

Авторская методика позволяет оценить фактическое качество банковской услуги, определить её рыночные и локальные ожидания, выявить конкурентные позиции банковских услуг конкретного банка с позиции их качества.

4. Построена модель повышения качества банковских услуг, основанная на результатах сравнения фактического качества банковских услуг, локальных и рыночных ожиданий, позволяющая полнее учитывать требования клиентов банка и разработать мероприятия по повышению его прибыли.

Существующие теоретические модели (модель К. Гронрусса, модель Э. Гамессона) рассматривают ожидаемое и фактическое качество банковской услуги как противостоящие элементы: например, в случае если клиент имел завышенные ожидания и они не оправдались, то качество оценивалось как неудовлетворительное, данная ситуация рассматривалась исключительно как нежелательная. Ключевые основания авторской модели заключаются в том, что несоответствие фактического качества локальным ожиданиям не всегда ведет к отказу от услуги, поскольку дополнительно учитываются рыночные ожидания. Клиент сравнивает фактическое качество выбранной услуги с уровнем рыночных ожиданий, и только в случае если фактическое качество окажется ниже рыночных ожиданий, клиент откажется от услуг банка. Модель повышения качества банковских услуг представлена на рисунке 4.

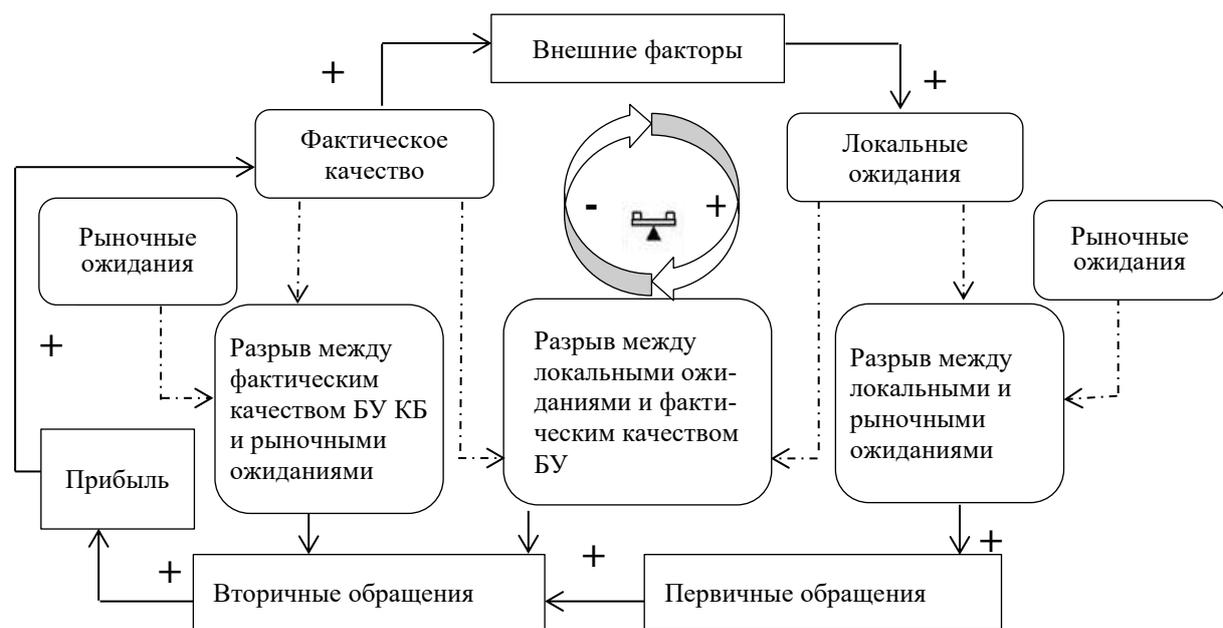


Рисунок 4 - Модель повышения качества банковских услуг (БУ)

 - балансирующая связь, + - прямая связь, - - обратная связь

Источник: разработано автором

При этом важно сформировать первичные обращения в банк. В условиях асимметричности информации эту функцию выполняют локальные ожидания. За счет фактического качества формируются вторичные обращения. Чем больше первичных обращений, тем больше вторичных обращений, тем выше прибыль банка и больше возможностей для роста фактического качества. Таким образом формируется положительная усиливающая связь. Однако между фактическим

качеством и уровнем локальных ожиданий имеется и балансирующая связь: в случае если формируется существенный отрицательный разрыв между ними, то уровень локальных ожиданий снижается.

Целью банка является максимизация положительного разрыва между фактическим качеством и уровнем рыночных ожиданий и минимизация разрыва между фактическим качеством услуг и локальными ожиданиями клиентов, что возможно за счет эффективного управления качеством. На основе данной модели, а также с учетом классификации банковских услуг предлагаются рекомендации по управлению качеством с учетом степени соответствия фактического качества банковской услуги её рыночным и локальным ожиданиям:

- В случае если локальные ожидания ниже фактического качества, необходимы экстренные меры по усилению маркетинговой политики. При обратной ситуации - сдерживание маркетинговой политики, поскольку существенный разрыв будет негативно воспринят потребителями как обман их ожиданий.

- В случае если рыночные ожидания выше фактического качества, необходимы активные меры по повышению фактического качества, в обратной ситуации - постепенное совершенствование качества банковских услуг.

В зависимости от степени соответствия фактического качества локальным и рыночным ожиданиям возможно формирование четырех зон управления качеством. На рисунке 5 представлено фактическое распределение 20 крупнейших банков в указанных зонах, полученное с применением авторской методики оценке качества банковских услуг.

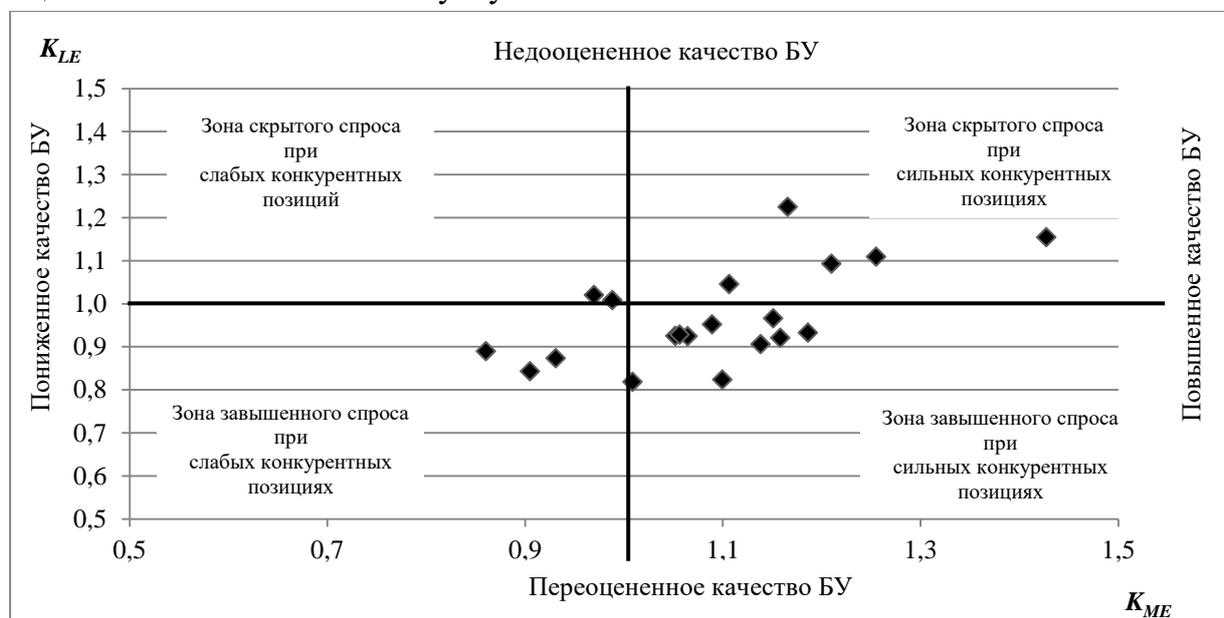


Рисунок 5 – Определение зоны управления качеством БУ

Источник: составлено автором

Авторская модель объясняет формирование первичных и вторичных обращений в банк, позволяет определить зону управления качеством банковской услуги и разработать мероприятия по росту прибыли банка.

**5. Разработана система показателей конкурентоспособности банковских услуг с учетом их качества, ценовых условий предоставления, параметров затратоемкости, состояния банка и внешней среды, позволяющая оценить конкурентные позиции банка на финансовом рынке.**

В диссертации определено, что в узком понимании конкурентоспособность понимается как востребованность банковской услуги и может количественно определяться через число совершенных сделок. Большую значимость имеет показатель конкурентоспособности банковской услуги в широком ее понимании – востребованности и прибыльности банковской услуги, которые достигаются за счет увеличения числа совершенных сделок и увеличения доходности каждой из них. Прибыль является основным показателем конкурентоспособности банковской услуги.

В работе представлен алгоритм формирования прибыли банка в зависимости от объема оказания качественных услуг клиентам и построена мультипликативная модель формирования прибыли (формула 3):

$$V_{\text{потенц.клиентов}} \times \frac{V_{\text{перв.обращений}}}{V_{\text{потенц.клиентов}}} \times \frac{V_{\text{обращений}}}{V_{\text{перв.обращений}}} \times \frac{\pi_{\text{одной сделки}}}{C_{\text{одной сделки}}} \times C_{\text{одной сделки}} \rightarrow \pi_{\text{БУ}} \rightarrow K_{\text{БУ}} \quad (3),$$

где  $V_{\text{потенц.клиентов}}$  – количество потенциальных клиентов банка,

$V_{\text{перв.обращений}}$  – количество клиентов, обратившихся в банк,

$V_{\text{обращений}}$  – количество сделок, совершенных клиентами,

$\pi_{\text{одной сделки}}$  – прибыль банка в процессе заключения одной сделки,

$C_{\text{одной сделки}}$  – расходы банка на одну сделку,

$\pi_{\text{БУ}}$  – прибыль банка от предоставления качественных банковских услуг,

$K_{\text{БУ}}$  – конкурентоспособность банковских услуг.

В диссертации определены ключевые факторы, влияющие на каждый из показателей мультипликативной модели, которые объединены в пять групп: качество, цена, затратоемкость, показатели состояния банка, показатели внешней среды. Для оценки конкурентоспособности банковских услуг разработана система показателей конкурентоспособности в разрезе каждого фактора, приведена формула их расчета и порядок присвоения числовой оценки с учетом их веса. Система показателей представлена в таблице 4.

Таблица 4 - Система показателей конкурентоспособности банковских услуг

Показатель	Содержание	Формула расчета	Диапазон значений	Вес, в процентах
I. Показатели качества банковских услуг				
1. Доступность	Характеризуют качественные составляющие банковских услуг. Оцениваются экспертами.	$D = \sum D_i G_i$	0 – 5 баллов	6,0
2. Скорость		$C = \sum C_i G_i$		6,0
3. Безопасность		$B = \sum B_i G_i$		6,0
4. Комфорт		$K = \sum K_i G_i$		6,0
5. Организация		$O = \sum O_i G_i$		6,0

Продолжение таблицы 4

Показатель	Содержание	Формула расчета	Диапазон значений	Вес, в процентах
<b>II. Показатели ценовых характеристик банковских услуг</b>				
1. Уровень постоянных платежей	Характеризуют выгодность ценовых условий для клиентов. Оценивается в сравнении со среднерыночными значениями.	$\Delta_p = \frac{P_i}{\bar{p}} \times 100\%$	[110%; +∞] – 0, [105%; 110%] – 1, [100%; 105%] – 2, [95%; 100%] – 3, [90%; 95%] – 4, [0%; 90%] – 5 Для активных операций банка; * пункт 4 – обратная шкала	12,5
2. Уровень разовых платежей				2,5
3. Уровень дополнительных платежей				2,5
4. Уровень компенсационных выплат*				2,5
<b>III. Показатели затратоемкости банковских услуг</b>				
1. Уровень переменных затрат на рубль доходов	Характеризуют затратоемкость. Рассчитывается через долю затрат в единице дохода и сравнивается со среднерыночным значением.	$K_c = \frac{C_i}{p} \times 100\%$ $\Delta_{K_{c_i}} = \frac{K_{c_i}}{\bar{K}_c} \times 100\%$	[110%; +∞] – 0, [105%; 110%] – 1, [100%; 105%] – 2, [95%; 100%] – 3, [90%; 95%] – 4, [0%; 90%] – 5	15,0
2. Уровень постоянных затрат на рубль доходов				15,0
<b>IV. Показатели состояния банка</b>				
1. Размер банка	Характеризует величину банка, рассчитывается через показатель доли активов банка в общих активах банковского сектора региона	$d_A = \frac{A_{\text{банка}}}{A_{\text{БС}}} \times 100\%$	[0%; 0,5%] – 0, [0,5%; 1%] – 1, [1%; 3%] – 2, [3%; 5%] – 3, [5%; 20%] – 4, [20%; 100%] – 5.	2,5
2. Степень присутствия банка (применим только при оценке в региональном аспекте)	Характеризует степень присутствия банка в регионе, рассчитывается как число точек обслуживания на 100 тыс.чел.	$K_{\text{пр.}} = \frac{Q_{\text{оф.}}}{Q_{\text{нас.}}} \times 100\%$	[0%; 0,1%] – 0, [0,1%; 0,3%] – 1, [0,3%; 0,5%] – 2, [0,5%; 0,8%] – 3, [0,8%; 1,0%] – 4, [1,0%; 100%] – 5,	2,5
3. Известность банка	Доля клиентов банков, знающих о банке и о предоставлении им интересующей услуги	$K_{\text{изв.}} = \frac{Q_{\text{зн.}}}{Q_{\text{общ.}}} \times 100\%$	[0%; 5%] – 0, [5%; 10%] – 1, [10%; 25%] – 2, [25%; 50%] – 3, [50%; 75%] – 4, [75%; 100%] – 5.	2,5
4. Имидж банка	Доля клиентов, положительно характеризующих банк	$K_{\text{им.}} = \frac{Q_{\text{пол.}}}{Q_{\text{общ.}}} \times 100\%$	[0%; 5%] – 0, [5%; 10%] – 1, [10%; 25%] – 2, [25%; 50%] – 3, [50%; 75%] – 4, [75%; 100%] – 5.	2,5
<b>V. Показатели внешней среды</b>				
1. Состояние экономики	Характеризует текущее состояние экономики региона функционирования банка. Оценивается через показатель темпа прироста ВВП	$T_{\text{пр}} = \left( \frac{\text{ВВП}_1}{\text{ВВП}_0} - 1 \right) \times 100\%$	[-100%; 0%] – 0, [0%; 1%] – 1, [1%; 3%] – 2, [3%; 5%] – 3, [5%; 10%] – 4, [10%; 100%] – 5.	2,5

Продолжение таблицы 4

Показатель	Содержание	Формула расчета	Диапазон значений	Вес, в процентах
2. Динамика численности субъектов экономики	Характеризует динамику потенциальных клиентов банка, рассчитывается через показатель темпа прироста потенциальных клиентов банка	$T_{пр} = \left(\frac{\Delta AH_1}{\Delta AH_0} - 1\right) \times 100\%$	[-100%; 0%] – 0, [0%; 1%] – 1, [1%; 3%] – 2, [3%; 5%] – 3, [5%; 10%] – 4, [10%; 100%] – 5.	2,5
3. Направление государственного регулирования	Показывает направление денежно-кредитной политики. Оценивается посредством анализа изменения ключевой ставки	$\Delta r = r_1 - r_0$	[0%; 100%] – 0, [-0,2%; 0%] – 1, [-0,5%; -0,2%] – 2, [-1,0%; -0,5%] – 3, [-3,0%; -1,0%] – 4, [-100%; -3,0%] – 5.	2,5
4. Степень доверия банковским институтам	Характеризует общее отношение экономических субъектов, положительно настроенных к сотрудничеству с банковскими институтами	$K_d = \frac{Q_{дов.}}{Q_{общ.}} \times 100\%$	[0%; 5%] – 0, [5%; 10%] – 1, [10%; 25%] – 2, [25%; 50%] – 3, [50%; 75%] – 4, [75%; 100%] – 5.	2,5

Источник: разработано автором

В работе проведен регрессионный анализ показателей качества, ценовых условий, показателя состояния банка (с учетом значимости показателей внутри группы) применительно к ипотечному кредитованию и объему выданных кредитов 15 крупнейших коммерческих банков по объему портфеля ипотечных кредитов. Оценка проводилась одномоментно, все банки имеют единые показатели внешней среды, поэтому показатель условий внешней среды был исключен из расчета. Ввиду закрытости данных о себестоимости операций, показатель себестоимости был также исключен из расчета, показатель прибыли заменен показателем объема выданных кредитов, т.е. фактически были определены факторы, влияющие на востребованность услуг и на их конкурентоспособность в узком ее понимании.

По результатам проведенного анализа была построена регрессионная модель и рассчитан коэффициент детерминации, равный 0,72. Это означает, что показатели качества, ценовых условий и состояния банка на 72% подтверждают распределение объема привлеченных кредитов (формула 4):

$$Y = -43,58 + 17,99X_1 + 2,89X_2 + 0,22X_3 \quad (4),$$

где  $X_1$  – балльная оценка качества банковской услуги,

$X_2$  – балльная оценка ценовых условий банковской услуги,

$X_3$  – балльная оценка показателей состояния банка.

Модель является значимой по критерию Фишера при 95% уровне значимости. При формировании системы показателей конкурентоспособности банковской услуги было осуществлено присвоение весов на основе рассчитанных коэффициентов при факторном признаке, а также с учетом экспертного мнения и полученных данных опросов клиентов.

Отмечается нецелесообразность ограничения системы оценки конкурентоспособности исключительно факторами востребованности, аналогичную значимость имеют показатели эффективности, поэтому возможно включение в модель показателя затратноемкости с весом 30% как равнозначного показателя параметров, определяющим востребованность услуг, и показателя оценки внешней среды на уровне 10%. При наличии открытой информации о затратноемкости банковских услуг конкурирующих банков модель позволит определить конкурентоспособность банковских услуг каждого из банков в широком ее понимании. Модель применима для оценки банковских услуг одного банка на основе аналитической информации по расходам и прибыли каждой услуги.

**6. Определены направления развития системы повышения качества банковских услуг, включающие создание многоуровневой системы стандартизации качества услуг банка; внедрение сравнительного мониторинга показателей ожидаемого и фактического качества; организацию работы по повышению качества банковских услуг на базе краудсорсинга; модификацию системы мотивации с ориентацией на показатели качества банковских услуг и позволяющие повысить их конкурентоспособность.**

В результате анализа существующих методов управления качеством банковских услуг и формирования системы повышения качества банковских услуг были определены основные направления ее развития, которые объединены по двум блокам воздействия: ожидаемое качество и фактическое качество.

В рамках блока «ожидаемое качество» определены следующие направления развития системы повышения качества банковских услуг:

1. Реорганизация деятельности банков в сфере стандартизации качества, которая предполагает внедрение системы добровольных и обязательных стандартов на уровне государства, а также разработку и внедрение стандартов на уровне коммерческого банка: внешних стандартов (для сотрудников фронт-офиса) и внутренних (для сотрудников бэк-офиса). Предлагаемая система стандартов качества представлена в таблице 5.

Таблица 5 – Многоуровневая система стандартов качества банковских услуг

Критерий	На уровне государства		На уровне коммерческого банка	
	Обязательные	Добровольные	Внешние	Внутренние
Содержание	<ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарты продаж банковских услуг,</li> <li>- стандарты обслуживания лиц с ограниченными возможностями,</li> <li>- стандарты добросовестности контрагентов банка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарты процессов и продуктов,</li> <li>- стандарты работы в период кризисных ситуаций,</li> <li>- стандарты обслуживания клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарты работы с претензиями клиентов,</li> <li>- стандарты обслуживания,</li> <li>- стандарты организации офисов обслуживания</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарты качества коммуникаций,</li> <li>- стандарты качества функционирования подразделения,</li> <li>- стандарты работы руководителя</li> </ul>

Источник: разработано автором

2. Разработка системы мониторинга локальных и рыночных ожиданий, оценка разрыва между ними и фактическим качеством услуги.

Оценка разрыва между ожидаемым ( $LE$ ) и фактическим ( $Q$ ) качеством услуг коммерческого банка предполагает их сравнение и рассчитывается через коэффициент соотношения локальных ожиданий и фактического качества (формула 1). В работе предложена оценка разрыва между рыночными ожиданиями ( $ME$ ) и фактическим качеством, рассчитывается как коэффициент соотношения рыночных ожиданий и фактического качества (формула 2). Предусмотрен регулярный мониторинг данных показателей.

В рамках блока «фактическое качество» выделены следующие направления развития системы повышения качества банковских услуг:

1. Организация управления качеством на основе внедрения функций по повышению качества в обязанности каждого подразделения и совершенствование качества банковских услуг на базе краудсорсинга. Предлагается схема по созданию рабочих групп повышения качества на уровне каждого подразделения, направленных на совершенствование внутренних регламентов, оптимизацию процессов за счет выявления пробелов, ликвидацию несовершенств в работе функционального блока и оперативного реагирования. Эта система является централизованной, задача централизации состоит в обмене опытом реализации для исключения дублирования работы. Система позволяет учитывать предложения сотрудников и оперативно реагировать на их запросы, тем самым исключая рост недовольства несовершенством процессов.

Эффективность применения данной меры была оценена на уровне коммерческого банка как способствующая снижению затрат на управление качеством и потерь за счет оперативного выявления пробелов и ошибок в процессах оказания банковских услуг.

2. Ориентация системы мотивации на качественные показатели оказания услуг. Автором предложена универсальная система мотивации для сотрудников фронт-офиса, бэк-офиса и других банковских структур, в качестве параметров качества определены следующие показатели: доля клиентов (внешних и внутренних), удовлетворенных взаимодействием с сотрудником; доля операций, совершенных в нормативный срок; доля операций, совершенных без ошибок.

Развитие системы повышения качества банковских услуг по предложенным направлениям способствует росту эффективности функционирования банков за счет сокращения потерь спроса, снижения затрат на оказание банковских услуг посредством увеличения скорости услуг, совершенствования процессов предоставления качественных услуг.

**В заключении** приведены основные выводы и рекомендации по теме диссертации.

### **III. ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

#### **Работы, опубликованные в рецензируемых научных изданиях:**

1. Васильева, Ю.А. Качественные характеристики банковских услуг, влияющие на выбор обслуживающего банка/Ю.А.Васильева, М.В.Цыганова // Банковское дело. – 2020. – № 12. – С. 61-71. – 0,77 печ. л. (авт. – 0,39 печ. л.)
2. Васильева, Ю.А. Система повышения качества банковских услуг/Ю.А.Васильева // Банковское дело. – 2020. – № 8. – С.66-75. – 0,70 печ. л.
3. Васильева, Ю.А. Драйверы роста качества банковских продуктов и услуг/Ю.А.Васильева // Банковские услуги. – 2020. – № 3. – С. 15-28. – 1,75 печ. л.
4. Васильева, Ю.А. Влияние качества банковских продуктов и услуг на конкурентоспособность коммерческого банка/Ю.А.Васильева // Экономика и предпринимательство. – 2019. – № 4 (105). – С. 911–914. – 0,50 печ. л.
5. Васильева, Ю.А. Социальная направленность банковских продуктов и услуг/Ю.А.Васильева // Путеводитель предпринимателя. Научно-практический сборник трудов. – 2019. – Вып. XLII. – С. 61-66. – 0,38 печ. л.
6. Васильева, Ю.А. Социальная направленность как составляющая качества банковских продуктов и услуг/Ю.А.Васильева // Экономика и предпринимательство. – 2018. – № 11(100). – С. 995-999. – 0,63 печ. л.
7. Васильева, Ю.А. Надежность и безопасность как составляющие качества банковских услуг и факторы конкурентоспособности банков/Ю.А.Васильева, М.В.Цыганова // Проблемы экономики и юридической практики. – 2018. – № 5. – С. 92-98. – 0,81 печ. л. (авт. – 0,41 печ. л.)
8. Лисина, Ю.А. Качество банковских продуктов и услуг: структура и методы оценки/Ю.А.Лисина, Н.Н.Наточеева // Экономика и предпринимательство. – 2017. – № 12. – Ч. 2. (89-2). – С. 1066-1071. – 0,75 печ. л. (авт. – 0,38 печ. л.)

#### **Работы, опубликованные в изданиях библиографической и реферативной базы Scopus:**

9. Lisina, Y.A. Effects of Bank Resolution on Financial Stability and Competitiveness of Banking Sector/N.N.Natocheeva, T.V.Belyanchikova, Y.A.Lisina (Vasilyeva) // International Journal of Engineering and Advanced Technology. – 2019. – Volume 9. – Issue 1. – С. 5092- 5096. – 0,59 печ. л. (авт. – 0,20 печ. л.)

#### **Работы, опубликованные в других изданиях:**

10. Васильева, Ю.А. Взаимосвязь качества банковских продуктов и услуг с их конкурентоспособностью/Ю.А.Васильева // XXXII Международные Плехановские чтения. 16 апр. 2019 г.: сб. ст. аспирантов и молодых ученых. – М.: РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2019. – С. 157-161. – 0,12 печ. л.
11. Васильева, Ю.А. Качество банковских продуктов и услуг и его влияние на конкурентоспособность коммерческого банка/Ю.А.Васильева //

Современная наука: актуальные вопросы, достижения и инновации: сб. ст. VI Междунар. науч.-практ. конф. 10 апр. 2019 г. – Пенза: Наука и просвещение, 2019. – С. 166-168. – 0,17 печ. л.

12. Васильева, Ю.А. Доверие к банку как фактор конкурентоспособности банковских продуктов и услуг/Ю.А.Васильева // Актуальный диалог. 17-18 окт. 2018 г.: материалы Междунар. науч.-практ. конф. – М.: РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2018. – С. 43-48. – 0,35 печ. л.

13. Лисина, Ю.А. Взаимосвязь качества банковских продуктов и услуг с конкурентоспособностью кредитных организаций/Ю.А.Лисина // XXXI Международные Плехановские чтения. 16 апр. 2018 г.: сб. ст. аспирантов и молодых ученых. – М.: РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2018. – С. 111-114. – 0,23 печ. л.

14. Лисина, Ю.А. Доступность как социальная составляющая качества банковских продуктов и услуг/Ю.А.Лисина. - Текст: электронный // Наука сегодня: проблемы и пути решения: материалы междунар. науч.-практ. конф., 28 марта 2018 г.: в 3 ч.– Вологда: Маркер, 2018. – Ч. 2. – С. 35-37. – URL: [https://www.elibrary.ru/download/elibrary\\_32744855\\_53516518.pdf](https://www.elibrary.ru/download/elibrary_32744855_53516518.pdf) (дата обращения: 18.01.2021). – Режим доступа: Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. - 0,24 печ. л.

15. Лисина, Ю.А. Качество банковских продуктов и услуг и способы их оценки/Ю.А.Лисина. - Текст: электронный // Вестник Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. Вступление. Путь в науку. – 2017. – № 2 (18). – С. 98-104. – URL: [https://www.elibrary.ru/download/elibrary\\_29409233\\_60277230.pdf](https://www.elibrary.ru/download/elibrary_29409233_60277230.pdf) (дата обращения: 18.01.2021). – Режим доступа: Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. - 0,48 печ. л.

16. Лисина, Ю.А. Теоретические аспекты качества продуктов и услуг коммерческого банка/Ю.А.Лисина. - Текст: электронный // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд: сб. материалов XLIX Междунар. науч.-практ. конф. 8 авг., 6 сент., 6 окт. 2017 г. – Новосибирск: ЦРНС, 2017. – С. 124-129. – URL: [https://www.elibrary.ru/download/elibrary\\_30314917\\_23445565.pdf](https://www.elibrary.ru/download/elibrary_30314917_23445565.pdf) (дата обращения: 18.01.2021). – Режим доступа: Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. - 0,32 печ. л.

17. Лисина, Ю.А. Качество продуктов и услуг коммерческого банка [Электронный ресурс]/Ю.А.Лисина // Интернет-журнал Молодой ученый. – 2017. – № 36 (170). – С. 42-45. Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/170/45601/> (дата обращения: 18.01.2021). – 0,38 печ. л.

18. Лисина, Ю.А. Качество банковских продуктов и услуг и способы их оценки/Ю.А.Лисина // XXX Международные Плехановские чтения. 14 марта

2017 г.: сб. ст. аспирантов и молодых ученых. – М.: РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2017. – С. 175-178. – 0,23 печ. л.

19. Лисина, Ю.А. Качество банковских продуктов и услуг и их стандартизация/Ю.А.Лисина, Н.Н.Наточеева // Россия и Китай: вызовы и перспективы международной интеграции: материалы Междунар. науч.-практ. конф. (молодые ученые). 1-2 нояб. 2017 г. – М.: РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2017. – С. 83-90. – 0,47 печ. л. (авт. – 0,24 печ. л.)

## **ВАСИЛЬЕВА ЮЛИЯ АЛЕКСАНДРОВНА**

### ***Развитие системы повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности***

В диссертации исследованы направления усиления конкурентоспособности банковских услуг за счет совершенствования системы повышения их качества. Предложена классификация банковских услуг по критерию степени соответствия фактического качества сформированным ожиданиям, обоснована модель повышения качества банковских услуг, в основе которой управление разрывом между фактическим качеством и сформированными локальными и рыночными ожиданиями. В диссертационном исследовании предложена методика оценки качества банковских услуг, сформирована система показателей конкурентоспособности банковских услуг с учетом их качества. Автором разработана система повышения качества банковских услуг и определены основные направления ее развития.

## **VASILYEVA YULIA ALEKSANDROVNA**

### ***Developing a system for improvement of the quality of banking services in order to increase their competitiveness***

The dissertation explores different ways to increase the competitiveness of banking services by developing a system to improve their quality. The author proposes a classification of banking services based on correspondence of actual service quality and the formed expectations, and substantiates a model for improving the quality of banking services based on managing of the gap between the actual quality and the formed local and market expectations. The dissertation research proposes methods for assessing the quality of banking services, and forms a system of indicators of competitiveness of banking services that takes into account their quality indicators. The author develops a system for improving the quality of banking services and identifies the main directions of its development.