

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное  
бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(СПбГЭУ)  
Садовая ул., д. 21, г. Санкт-Петербург,  
Россия, 191023  
Тел.: (812) 458-97-27; Факс (812) 310-20-92  
e-mail: rector@unecon.ru http://www.unecon.ru  
ОКПО 44353610 ОГРН 1129847034570  
ИНН/КПП 7840483155/784001001

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной работе  
федерального государственного  
бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Санкт-Петербургский  
государственный экономический  
университет»

\_\_ Горбашко Е.А.  
\_\_\_\_\_ 2021 г.



25.05.2021 № 748  
На \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

### ОТЗЫВ

ведущей организации - ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» на диссертационную работу Васильевой Юлии Александровны на тему «Развитие системы повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности», представленную на соискание учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

#### Актуальность темы диссертационного исследования.

Диссертационная работа посвящена изучению актуальных проблем повышения качества банковских услуг в условиях конкурентной среды, расширения инструментария управления качеством банковских услуг и развития системы повышения качества банковских услуг.

Банковская система находится в непрерывной трансформации, внешние и внутренние факторы развития банковской сферы влияют на оказываемые банками услуги, что обуславливает необходимость повышения их качества. Изучение составляющих качества банковских услуг, их оценка на предмет соответствия требованиям рынка является необходимым условием для эффективного развития банковской сферы.

В настоящее время отмечается тенденция усиления качественной составляющей конкурентоспособности банковских услуг, что обусловлено изменением требований потребителей, снижением диапазона ценовой вариативности банковских услуг. Эту ситуацию целесообразно исследовать с целью поиска эффективных мер усиления конкурентных позиций коммерческого банка и оказываемых им услуг.

Повышение качества банковских услуг требует комплексного рассмотрения, изучения всего спектра механизмов и мер воздействия на него. Исследования системы управления качеством продуктов и услуг в

большей степени получило развитие в производственной сфере, несмотря на необходимость ее изучения применительно к банкам.

Существующие подходы к вопросам качества банковских услуг, управления им не позволяют в полной мере отразить его многоаспектный и многоуровневый характер, а также оценить влияние качественных характеристик банковских услуг на их конкурентоспособность, исследованию данной связи уделено недостаточное внимание.

На основании вышеизложенного можно утверждать, что диссертационная работа Васильевой Ю.А. написана на актуальную тему, выбор данной темы обусловлен объективной необходимостью поиска решения теоретических и практических вопросов усиления конкурентоспособности банковских услуг за счет развития системы повышения их качества.

#### **Степень обоснованности и достоверности научных положений и рекомендаций.**

Оценка представленных автором материалов позволяет утверждать, что научные положения и рекомендации являются обоснованными и достоверными. Данное заключение сформировано на основе следующего:

- автором изучено и обобщено значительное количество научных работ отечественных и зарубежных исследователей по вопросам качества банковских услуг, конкурентоспособности, системы управления качеством; результаты изученных исследований успешно дополнены своими предложениями;
- дополнительно соискателем исследованы международные нормативно-правовые акты, законодательные и нормативные акты национального уровня, Центрального Банка Российской Федерации и саморегулируемых организаций в сфере качества банковских услуг, тем самым изучены регулятивные практики в исследуемой сфере;
- в диссертации проведен комплексный анализ значительного объема статистических и аналитических материалов, использованы данные социологического опроса, проведенного автором; полученные данные вовлечены в научное исследование;
- полученные теоретические выводы и практические рекомендации успешно апробированы в деятельности коммерческих банков ПАО «Плюс банк», АО «Народный банк», в докладах международных научно-практических конференций и в опубликованных автором научных работах.

#### **Новизна научных результатов, выводов и рекомендаций.**

Диссертация включает теоретико-методологические и практические положения, выступающие элементами приращения научного знания, применение которых позволит развить систему повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности.

Основные результаты, относимые к элементам научной новизны диссертационного исследования, полученные лично соискателем и выносимые на защиту, заключаются в следующем:

- обоснована классификация банковских услуг по критерию уровня их качества при сравнении фактического качества банковских услуг локальным и/или рыночным ожиданиям. Для использования данной классификации предложены понятия фактического качества (экспертная оценка качества банковских услуг конкретного коммерческого банка), локальных ожиданий (уровень представлений о качестве банковских услуг конкретного коммерческого банка) и рыночных ожиданий (среднерыночный уровень представлений о качестве банковских услуг). Указанные понятия расширяют существующую понятийную базу, а авторская классификация дополняет существующие классификации банковских услуг и позволяет определить конкурентные позиции банковских услуг по показателю качества, а также резервы роста спроса (стр. 22-23).
- построена система повышения качества банковских услуг, которая включает широкий спектр элементов управляющих и управляемым подсистем, а также элементов воздействия, которая упорядочивает их и определяет механизмы взаимодействия. Ее достоинствами являются учет внешнего воздействия (повышение качества на уровне банковской системы) и определение целевых установок через сравнения фактического качества и ожиданий (стр. 41-43).
- предложена и апробирована методика оценки качества банковских услуг, включающая широкий спектр показателей по направлениям доступности, скорости, безопасности, комфорта, организации процессов, затрагивающих как интересы клиентов, так и банка, и общества. Многоаспектный и комплексный характер разработанной методики оценки является ее основным достоинством, он расширяет сложившееся представление о качественных характеристиках банковских услуг, связанных с интересами потребителей. Другое достоинство методики – ориентация на снижение субъективизма за счет четкой идентификации числового значения оценки каждой характеристики качества банковских услуг (стр. 90-98).
- обоснована модель повышения качества банковских услуг как механизма взаимодействия фактического качества, локальных и рыночных ожиданий, базирующихся на основе положительной усиливающей связи. Данная модель носит теоретический характер, демонстрирует взаимосвязь роста локальных ожиданий и фактического качества, что отражается на повышении конкурентоспособности банковских услуг, находящей проявление в росте прибыли. Авторская модель представляет механизм постоянного повышения качества услуг и в отличие от других теоретических моделей демонстрирует положительный эффект локальных ожиданий (стр. 76-80).

- предложена система показателей конкурентоспособности банковских услуг с учетом их качества, ценовых условий предоставления, параметров затратоемкости, состояния банка и внешней среды, нацеленная на комплексную оценку конкурентоспособности услуг на финансовом рынке. Система показателей конкурентоспособности ориентирована на определение значимости качественной составляющей банковских услуг и выявления факторов, определяющих конкурентоспособность услуг банка (стр. 107-119).

- определены ключевые направления развития системы повышения качества банковских услуг, призванные усилить их конкурентоспособность и заключающиеся в децентрализации управления качеством, реформировании системы стандартизации и мотивации, внедрения сравнительного мониторинга фактического и ожидаемого качества банковских услуг (стр. 80-87).

### **Значимость полученных автором диссертации результатов для развития отрасли науки.**

Выполненное соискателем исследование, представленные научные положения и результаты работы имеют научно-теоретическое и практическое значение. Исследование характеризуется приращением научных знаний в области управления качеством банковских услуг, межбанковской конкуренции и их адаптации к современным тенденциям развития банковского сектора.

В работе автором уточнено понятие качества банковских услуг, предложены понятия фактического качества банковских услуг, локальных и рыночных ожиданий. С учетом указанных авторских теоретических разработок была впервые разработана классификация банковских услуг по критерию уровня качества банковских услуг. Данная классификация расширяет существующие классификации банковских услуг, является одной из составляющих модели повышения качества банковских услуг. Авторскую модель отличает четкая связь с конкурентоспособностью и отсутствие исключительно негативной оценки превышения локальных ожиданий над фактическим качеством банковских услуг. Представленные теоретические разработки следует рассматривать как приращение научного знания, которое имеет практическую значимость, поскольку дает конкретные рекомендации коммерческим банкам по управлению качеством банковских услуг для усиления их конкурентоспособности, определяя конкурентные позиции и резервы роста спроса.

В диссертации автором изучены существующие методики оценки качества банковских услуг и отмечен их односторонний (нацеленность на потребителя в части обслуживания) характер. С целью устранения данного недостатка была предложена такая методика оценки, которая отражает многостороннее и комплексное содержание качества, а именно включает показатели со стороны потребителя, банка, а также общества; сервисную, продуктовую, организационную составляющие. Авторская методика была использована коммерческими банками с целью оценки

фактического качества и локальных ожиданий. Методика применима на макроуровне для оценки рыночных ожиданий. Показатели оценки качества банковских услуг предложены в качестве одной из пяти ключевых групп показателей оценки конкурентоспособности банковских услуг наряду с ценовыми условиями их оказания, характеристиками банка и внешней среды, а также параметрами затратоемкости услуг. Авторская разработка системы показателей конкурентоспособности имеет научную значимость, поскольку расширяет систему составляющих конкурентоспособности.

Автором были исследованы существующие теоретические и практические механизмы управления качеством банковских услуг с целью повышения их конкурентоспособности. На основе них определена структура системы повышения качества банковских услуг. Значимость данного исследования заключается в выборе системного подхода по повышению качества банковских услуг как основного метода против превалирующего процессного подхода, а также в комплексном и детализированном представлении элементов взаимодействия системы.

Практическая значимость работы заключается в выявлении основных направлений развития системы повышения качества банковских услуг, которые могут быть применимы на уровне коммерческого банка и банковской системы в целом.

#### **Рекомендации по использованию результатов и выводов, приведенных в диссертации.**

Теоретические положения, предложенные и обоснованные автором, могут быть использованы регулятором и саморегулируемыми организациями в рамках разработки концепций по повышению качества банковских услуг и отдельных его составляющих, а также образовательными учреждениями в рамках реализации учебных программ бакалавриата и магистратуры в сфере экономики и финансов.

Практические рекомендации автора могут использоваться коммерческими банками с целью усиления их конкурентных позиций и улучшению систем управления качеством услуг, а также Центральным банком, аналитическими агентствами при разработке мер в сфере повышения качества банковских услуг и оценке его уровня.

#### **Замечания по диссертации.**

При общей положительной характеристике результатов, представленных в диссертации, необходимо отметить, что она не лишена отдельных недостатков, обусловленных сложностью и многоаспектностью поднятой темы исследования. Основные замечания, возникшие после ознакомления с диссертацией, сводятся к следующему:

1. Автором в п. 1.3 диссертации (стр. 37) описаны этапы развития систем управления качеством банковских услуг, отмечено, что ключевой вклад был внесен зарубежными учеными (У. Шухарт, Э. Деминг, А. Фейгенбаум), в п. 2.1 (стр. 44-51) описаны получившие широкую известность модели управления качеством банковских услуг, разработанные за рубежом К. Гронруссом, Э. Гамессоном, Л. Берри,

Н. Кано и др., в п. 2.2 (стр. 57-61) – методики оценки качества банковских услуг, в т.ч. Л. Берри, В. Зетаймль, А. Парасурманом. При этом в главе 2 анализ применения моделей (с. 52-56) и методик оценки качества банковских услуг (с. 62-63), иных инструментов управления ограничен банковской системой Российской Федерации, отсутствует достаточный обзор опыта использования инструментария качества банковских услуг в зарубежных странах.

2. В пункте 2.3 диссертационного исследования автором представлены выводы (с. 68-73), демонстрирующие существенную вариативность значимости качественных и ценовых характеристик банковских услуг в зависимости от вида оказываемых услуг (кредиты, вклады, карты), при этом в п. 3.2 и 3.3 диссертации не представлена дифференциация весов различных показателей как проявления их значимости в зависимости от вида банковских услуг. Представляется целесообразным дифференцировать весовые значения различных характеристик банковских услуг предлагаемой методики оценки качества услуг, а также варьировать вес различных групп показателей системы конкурентоспособности банковских услуг в зависимости от вида услуг.

3. Необходимо отметить описательный характер отдельных положений, представленных на рисунке 24 диссертации и описанных на стр. 81-89 диссертации. Направления реформирования системы стандартизации и мотивации в большей степени представлены как пожелания автора, отсутствует достаточная обоснованность эффективности данных мер. Несмотря на наличие результатов внедрения, предлагаемых мер как ключевых направлений развития банковских услуг, описанных на стр. 89, отсутствует количественная оценка эффективности направлений развития системы повышения качества услуг на макроуровне, а также каждого направления обособленно.

4. Автором предложена теоретическая модель повышения качества банковских услуг, базирующаяся на формировании первичных и вторичных обращений клиентов (рисунок 22, стр. 79), модель построена, исходя из того, что генерируемая прибыль как показатель конкурентоспособности является источником повышения качества банковских услуг. В модели исключено, что коммерческий банк может иметь иные направления расходования прибыли в зависимости от внешних факторов и внутренних факторов его функционирования, целевых установок.

5. Современный этап развития банковских услуг свидетельствует о необходимости рассмотрения обособленно такой составляющей качества банковских услуг, как степень их цифровизации, при этом данная характеристика не представлена как отдельная составляющая в предлагаемой классификации банковских услуг (рисунок 27, стр. 93), в то время как обособленно рассмотрен показатель

комфорта при все меньшей значимости данного фактора во взаимодействии с банком.

Указанные замечания не снижают теоретическую и практическую значимость полученных результатов диссертационного исследования, могут быть использованы в качестве направлений развития исследования данной темы автором.

### **Заключение о соответствии диссертационной работы требованиям.**

Диссертационная работа Васильевой Юлии Александровны на тему «Развитие системы повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности» представляет собой завершённое, самостоятельно выполненное научное исследование, в котором автору удалось достигнуть поставленной цели – разработать теоретико-методическое обоснование и практические рекомендации по развитию системы повышения качества банковских услуг, способствующих усилению их конкурентоспособности.

Результаты исследования, проведенного Васильевой Ю.А., включают элементы научной новизны, являются достоверными и обоснованными, имеют практическую и теоретическую значимость.

Личный вклад автора диссертационного исследования подтверждается непосредственным участием в получении исходных данных, апробации результатов исследования, подготовкой публикаций по теме работы, представлении и защите результатов исследования на научно-практических конференциях. Автореферат и работы, опубликованные соискателем, отражают основное содержание диссертационного исследования.

Диссертационная работа Васильевой Ю.А. является логически завершённым научным трудом, в котором предложено решение научной проблемы, имеющей существенное экономическое значение, изложены научно-обоснованные теоретические и методические разработки, внедрение которых будет способствовать развитию экономики Российской Федерации. Сделанные по работе замечания не снижают общей ценности проведенного исследования.

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

Диссертационная работа удовлетворяет требованиям Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а её автор Васильева Юлия Александровна заслуживает присуждения учёной

степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит.

Отзыв подготовлен доктором экономических наук, профессором кафедры банков, финансовых рынков и страхования ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» Никитиной Татьяной Викторовной.

Данный отзыв был утверждён на заседании кафедры банков, финансовых рынков и страхования ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» *24.05.2021 № 8.*

Доктор экономических наук, профессор,  
профессор кафедры банков,  
финансовых рынков и страхования  
ФГБОУ ВО  
«Санкт-Петербургский государственный  
экономический университет»

Доктор экономических наук, профессор,  
заведующий кафедрой банков,  
финансовых рынков и страхования  
ФГБОУ ВО  
«Санкт-Петербургский государственный  
экономический университет»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Россия, 191023, г. Санкт-Петербург, улица Садовая, дом 21, тел: +7 (812) 458-97-27, адрес электронной почты: [rector@unecon.ru](mailto:rector@unecon.ru), адрес официального сайта в сети «Интернет»: <http://unecon.ru/>



Т.В. Никитина

аверяю

О.Д. Маслюк

С.Ю. Янова

Под

аяю

Зам. на

управле

аслюк