

*В диссертационный совет Д 212.196.02
на базе ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет
им. Г.В. Плеханова».
г. Москва, Стремянный пер., д. 36*

ОТЗЫВ на автореферат

диссертации Васильевой Юлии Александровны на тему
«Развитие системы повышения качества банковских услуг для усиления их
конкурентоспособности»,
представленной на соискание учёной степени кандидата экономических наук
по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

В период проведения политики оздоровления банковского сектора регулятором часть лицензий отозвана по причинам применения высокорискованной бизнес-модели, проведения теневых, сомнительных операций, что, несомненно, оказывало влияние и на качество оказываемых услуг. Низкий уровень управления в банках в совокупности с недостаточной ориентацией на качество банковских услуг подчеркивают актуальность исследования вопросов качества и управления им.

В своем исследовании автор затрагивает дискуссионные вопросы содержания понятий качества (стр. 9), конкурентоспособности (с. 18), содержания системы управления качеством (стр. 12), создания модели управления качеством (стр. 16) и методики их оценки (стр. 14).

Автором была предложена классификация банковских услуг, базирующая на критерии качества (стр. 11), структура системы повышения качества банковских услуг (стр. 13), разработаны модель повышения качества банковских услуг (стр. 16) и методика их оценки (стр.14), определены показатели конкурентоспособности банковских услуг (стр. 18-20) и место показателей качества, выявлены драйверы роста качества банковских услуг (стр. 21-22).

На основе анализа материалов автореферата можно сделать вывод о том, что результаты исследования соискателя обладают элементами научной новизны.

Важно отметить, что выводы диссертационного исследования получены на основе анализа обширного объема фундаментальных трудов отечественных и зарубежных авторов, современных публикаций, законодательных и нормативных актов РФ, ЦБ РФ, саморегулируемых банковских организаций, аналитических материалов, собственных расчетов автора, проведенных опросов. Таким образом, можно утверждать, что результаты исследования являются обоснованными и достоверными.

Несмотря на высокую теоретическую и практическую значимость проведенного исследования, в автореферате можно отметить вопросы дискуссионного характера, к числу которых относится:

- ограниченность исследования только банковскими услугами, определенными законодательно (банковские операции) и осуществляемыми коммерческими банками;

- отсутствие анализа альтернативных финансовых услуг при сравнении их конкурентоспособности (лизинговое финансирование, услуги микрофинансовых организаций, факторинговых компаний и пр.)

Предложенное выше направление усовершенствования исследования не снижает общей положительной оценки представленной Васильевой Ю.А. диссертационной работы.

Общий вывод: диссертационная работа Васильевой Ю.А. является актуальной и соответствующей паспорту научной специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит, обладает достаточной теоретической и практической значимостью для дальнейшего развития системы повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности.

Основные научные результаты исследования отражены в достаточном количестве публикаций (19) в ведущих рецензируемых ВАК РФ, базе Scopus, научных журналах и других изданиях. Диссертация соответствует критериям, которым должны соответствовать научно-квалификационные работы на соискание ученой степени кандидата наук.

Автореферат и диссертационное исследование автора соответствуют требованиям п. 9 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.

Шпилькина Татьяна Анатольевна,
кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры финансов
ФГБОУ ВО «Московский автомобильно-дорожный
государственный технический университет» (МАДИ)

Контактные данные:

Почтовый адрес: Российская Федерация, 125319, г. Москва,
Ленинградский пр., 64.

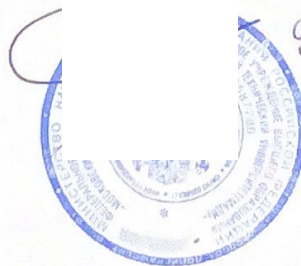
Тел. +499-155-08-10, e-mail: fynansy@madi.ru

Тел. +7-915-060-57-94, e-mail: luk-72@mail.ru

09.06.2021

Достоверность подписи подтверждаю

проректор по УР



Смирнитско Д.Б.