

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 диссертационной работы 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 условиях интеграции национального банковского сектора в мировой финансовый рынок, необходимость повышения конкурентоспособности банковских услуг многократно возрастает. Одним из направлений повышения конкурентоспособности банковских услуг является их качество, что подтверждает актуальность избранной темы. Ознакомление с авторефератом диссертации Васильевой Ю.А. дает основание полагать, что автор глубоко и всесторонне изучил тему, определил ее значимость и актуальность для развития российского финансового рынка. Следует отметить высокую информационную насыщенность автореферата и диссертационной работы, широкий спектр исследуемых вопросов, без нарушения логичности и последовательности проведенного исследования.

Результаты изучения автореферата позволяют сделать вывод о высокой степени обоснованности и достоверности данных, автором исследованы научные подходы вопросов управления качеством не только отечественных, но и зарубежных исследователей.

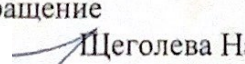
Выводы и предложения соискателя характеризуются научной новизной. Обращает на себя внимание позиция автора по разграничению понятий качества и ожиданий в отношении качества (стр.9-10), а также предложенная классификация банковских услуг по степени соответствия фактического качества локальным и/или рыночным ожиданиям.

На стр. 14 автореферата приведена система показателей качества банковских услуг, достоинством которой является ее комплексный характер, результаты оценки качества банковских услуг могут быть использованы при оценке конкурентоспособности банковских услуг (с.18).

Так, на стр. 12 Васильева Ю.А. отмечает, что для управления качеством наиболее эффективным является системный подход по сравнению с наиболее распространенным процессным, и представляет авторскую структуру системы повышения качества банковских услуг (стр.13).

В качестве замечания следует отметить, что в предложенной системе повышения качества банковских услуг внешнее воздействие ограничено уровнем государства, а также отсутствует анализ влияния международных субъектов. Данное замечание скорее дополняет исследование, предлагает ориентиры дальнейшего изучения и не противоречит общей положительной оценке проведенного диссертационного исследования.

Резюмируя вышеизложенное, можно заключить, что автореферат и публикации отражают главные научные идеи, результаты, методологические и методические разработки Васильевой Юлии Александровны, полученные научные результаты соответствуют содержанию диссертационного исследования, что позволяет сделать вывод о соответствии автореферата и публикаций требованиям п. 9 «Положения о присуждении учёных степеней» (утв. постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 № 842), предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а её автор, Васильева Юлия Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит.

Заведующая кафедрой  
мировой экономики и управления  
внешнеэкономической деятельностью  
факультета государственного управления  
ФГБОУ ВО «Московский государственный  
университет  
имени М.В. Ломоносова»,  
доктор экономических наук  
(08.00.10 – Финансы, денежное обращение  
и кредит), профессор  Щеголева Наталья Геннадьевна

119991, г. Москва, Ломоносовский проспект, д.27, к.4  
Тел.: +7 (495) 930-85-49  
Электронная почта: [shegoleva@spa.msu.ru](mailto:shegoleva@spa.msu.ru)

03.06.2021



Подпись проф. Щеголева  
Натальи Геннадьев-  
ны \_\_\_\_\_ удостоверяю

Зам. декана факультета \_\_\_\_\_

