

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

Тема диссертационной работы Васильевой Ю.А. «Развитие системы повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности» посвящена исследованию актуальных вопросов качества банковских услуг, построению эффективной работы по его повышению. Эти вопросы требуют тщательного и многостороннего исследования, поскольку потребность их изучения формировалась постепенно с развитием самой банковской сферы, сокращением возможностей ценовой конкуренции и существенно усилилась под воздействием внешних факторов, одним из которых явилась необходимость модернизации клиентских дистанционных сервисов, в 2020-2021 гг. при введении ограничительных мер, обусловленных распространением коронавирусной инфекции COVID-19, что продемонстрировало большую значимость качественных характеристик услуг (доступность, скорость) в сравнении с ценовыми и качества построения процессов.

Основываясь на автореферате, можно сделать вывод, что в диссертации соискатель исследует широкий круг вопросов, а именно: содержание понятия качества банковских услуг (стр. 9), их классификации (с. 10-11), системы повышения качества банковских услуг (с. 11-13), ее основных направлений развития (с. 21-22), оценки качества банковских услуг (с. 14-15), управления качеством банковских услуг (с. 16-17), связи качества и конкурентоспособности услуг банка (с. 18-20).

Проведенное исследование позволило расширить существующие классификации банковских услуг, предложив классификацию по степени соответствия фактического качества локальным и/или рыночным ожиданиям (с. 11); определить структуру системы повышения качества банковских услуг (с. 11); сформировать комплексную методику оценки качества банковских услуг (с. 14); разработать рекомендации по управлению качеством банковских услуг на основе авторской модели повышения качества услуг банка (с. 16); сформировать систему показателей конкурентоспособности банковских услуг с учетом их качества (с. 18-20); выявить основные направления развития системы повышения качества банковских услуг (с. 21-22). Предложения и выводы автора имеют практическую значимость и обладают элементами научной новизны, являются достоверными и обоснованными, в их основе лежит изучение и анализ широкого массива теоретического материала, статистических и аналитических данных.

Следует отметить некоторые положения, которые требуют дополнительной проработки. Выводы об основных направлениях развития системы повышения качества банковских услуг (с. 21-22) не имеют достаточного подкрепления в автореферате исследования. Также выбор


показателя затратоемкости банковских услуг в системе показателей конкурентоспособности услуг банка (с. 19) требует дальнейшей детализации на предмет выявления факторных признаков.

Указанные замечания являются дискуссионными и не могут изменить общей положительной оценки научной работы Васильевой Юлии Александровны.

Исследование автора целесообразно рассматривать как самостоятельное и законченное, выполненное на высоком уровне и содержащее обоснование теоретических подходов и практических рекомендаций.

Анализ автореферата позволяет сделать вывод, что диссертационная работа соответствует 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.

Дормидонтов Александр Владимирович,  
Кандидат экономических наук  
(08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит),  
Методолог команды Отраслевые решения  
ПАО «МТС-Банк»

  
А.В. Дормидонтов

Контактная информация:

ПАО «МТС-Банк»

Адрес организации:

Россия, 115432, г. Москва, Андропова пр-т, д. 18, корп. 1

Телефон: 8(495)921-28-00

e-mail: adormidontov@mtsbank.ru


e-mail: avdormidontov@rambler.ru

03.06.2021

Вице-президент

Директор Департамента по работе с персоналом

ПАО «МТС - БАНК»

  
Д.Н. Капранова

