

Отзыв

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

Управление качеством услуг является актуальной проблемой для любого современного банка, что обусловлено необходимостью развития его конкурентных преимуществ. Тот или иной банк должен эффективно использовать имеющиеся ресурсы и объективно оценивать качество предоставляемых услуг, что важно для всех заинтересованных сторон (самого банка, его акционеров, сотрудников, клиентов, контролирующего органа в лице Банка России, банков-партнеров)

За последнее десятилетие существенно увеличилось количество банковских учреждений, выросла занятость в этой сфере, расширился спектр предлагаемых услуг. Наряду с этим, в условиях интернационализации банковской деятельности и повышения требований к банковскому капиталу обострилась конкурентная борьба между банками. Перед отечественными кредитными учреждениями возникают насущные вопросы по адаптации и поиска возможностей занять устойчивую позицию среди конкурентов. В современных условиях этого можно достичь только эффективно управляя качеством банковского обслуживания с учетом потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон, чему посвящена диссертация соискателя, актуальность темы которой не вызывает сомнения

Насколько можно судить по автореферату, в диссертации соискателя получены научные результаты, обладающие новизной и практической значимостью.

Цель и задачи диссертационного исследования в своей совокупности нацелены на достаточно детальное решение изучаемой проблемы. Выносимые на защиту положения, несомненно, представляют научный и практический интерес, так как исследуемые вопросы в настоящее время являются проблемными и требуют соответствующего решения.

Структура автореферата построена логически последовательно, что позволило в должной мере осветить теоретико-методические основы и практические аспекты решения рассматриваемой проблемы.

Диссертационная работа, представленная рецензируемым авторефератом, является полноценным научно-исследовательским трудом, выполненным автором на достаточно высоком научном уровне и отражает все этапы исследования. Изложенные в работе результаты исследования достоверны, выводы и рекомендации обоснованы.

Автор изучил широкий круг источников и нормативно-правовых актов, статистических данных и результатов других исследований, что характеризует его как вполне сложившегося исследователя.

Важным достоинством работы является то, что она обладает вполне выраженной практической значимостью, состоящую в том, что основные методические положения и разработанные методики оценки качества банковских услуг и системы показателей их конкурентоспособности на финансовом рынке могут быть использованы Центральным банком и коммерческими банками для принятия управленческих решений в целях повышения качества оказываемых услуг.

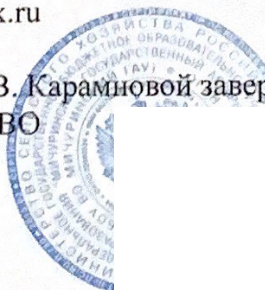
Однако работа не лишена недостатков: в работе следовало показать апробацию методики оценки качества банковских услуг на конкретном банковском учреждении, и как это повлияет на повышение уровня конкурентоспособности исследуемого объекта.

Несмотря на указанный недостаток актуальность темы, научная новизна, широта апробации и внедрения результатов позволяют считать, что диссертационная работа соответствует требованиям п. 9 «Положения о порядке присуждения ученых степеней», предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор Васильева Юлия Александровна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

Карамнова Наталья Владимировна
доктор экономических наук (08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством, 2016 г.), доцент
Зав. кафедрой управления и делового администрирования
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Мичуринский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Мичуринский ГАУ)
393760, Тамбовская обл., г. Мичуринск, ул. Интернациональная, д. 101
Тел.: +7 (47545) 3-88-11, доб. 370
E-mail: KaramnovaN@yandex.ru

Достоверность подписи Н.В. Карамновой заверяю
Ученый Секретарь ФГБОУ ВО
Мичуринский ГАУ, к. с.х.н

12 мая 2021 г.



/О.Е. Самсонова/