

*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 ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

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 исследования

На современном этапе развитие национального финансового сектора и его ядра – банковского сегмента – во все большей степени определяется воздействием факторов эффективности. В свою очередь, эффективность в значительной мере детерминируется качеством банковских услуг. Их качественное разнообразие и востребованность, комфортные ценовые и иные условия предоставления формируют лояльность банковской клиентуры, способствуют росту масштабов бизнеса банков и увеличению его доходности. Качество банковских услуг становится значимым фактором повышения их конкурентоспособности как залога устойчивого и длительного функционирования банка в высококонкурентной среде. Одновременно качество банковских продуктов и услуг зависит от общей институциональной зрелости финансовых рынков и адекватности их регулирования, от уровня развития банковских технологий. Такой подход к анализу банковских услуг, определяющий актуальность исследования Ю. А. Васильевой, представляется нам бесспорным.

Дополнительно актуализирует тему объективно низкий уровень оценки рядом потребителей качества банковских услуг. Ситуация усугубляется неэффективным менеджментом в ряде банков в части управления качеством услуг, агрессивной и рискованной корпоративной политикой. Постепенное падение клиентской лояльности требует глубокого научного анализа проблемы и формирования комплекса мер по повышению качества услуг, чему и посвящена диссертация Ю. А. Васильевой.

Имеющийся научный и информационный отечественный массив не в полной мере представляет эту проблему. Налицо недостаточная изученность подходов к комплексному управлению качеством услуг, а работ, посвященных связи качества с конкурентоспособностью практически нет. Таким образом, недостаточная степень научной разработанности проблемы обусловила интерес автора, который в своем исследовании ставит актуальную научную проблему развития банковского сектора и предлагает пути ее решения.

Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Цель диссертационной работы в рамках выбранной темы исследования автор определил как разработку теоретико-методического обоснования и практических рекомендаций по развитию системы повышения качества банковских услуг, способствующих усилению их конкурентоспособности. Выбранная диссертантом цель обусловила постановку задач, которые, по нашему мнению, полностью решены в проведенном исследовании. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографии и приложений. Изложение материала сопровождается обширным иллюстративным материалом в форме рисунков и таблиц. Диссертационная работа обладает логичной и ясной структурой, а её содержание свидетельствует о значительном личном вкладе автора и корректном научном обосновании полученных выводов и рекомендаций.

Степень достоверности и обоснованности научных результатов обусловлена глубокой проработкой автором теоретической и эмпирической базы исследования: трудов российских и зарубежных ученых по управлению качеством, включая качество банковских услуг, по проблемам конкуренции и конкурентоспособности. Автором изучены междисциплинарные труды, актуальные публикации в российских и международных периодических изданиях по тематике исследования, регуляторные и нормативные акты, положения саморегулируемых организаций, статистические и аналитические данные ряда банков и банковского сектора в целом и пр.

Обоснованность научных результатов диссертации основана на использовании автором ряда общенаучных приемов и методов: методов классификации, обобщения, группировки и декомпозиции, научного синтеза, моделирования, экспертно-аналитических методов и т. д. Применение методов обосновано и адекватно.

На основании вышеизложенного можно сделать выводы о высокой степени обоснованности научных выводов и рекомендаций, предложенных в исследовании.

Научная новизна положений и результатов исследования

Новизной и согласованностью с исследуемой теоретической базой отличаются как сами поставленные задачи, так и полученные решения. Автор закономерно начинает исследование с теоретических аспектов качества банковских услуг в условиях конкурентной среды, отдельно выделяя классификацию банковских услуг (с. 10–23), критически анализируя их качество в обнародованных банковских методиках (с. 24–33), а также характеризуя современную систему управления качеством (с. 34–43). Новизной в этом разделе является предложенная автором градация банковских услуг на основе классификационного признака их качества. Интерес представляет шкала оценок качественных характеристик банковских услуг. Сегментация услуг основана на соответствии разграниченных автором рыночных и локальных ожиданий их фактическому уровню. Такое деление является принципиально новым, отражает современные реалии и одновременно дает представление о высоком научно-аналитическом потенциале автора.

Проведенная автором критическая оценка существующих методик оценки конкурентоспособности позволяет получить ясную картину существующих научно-методологических подходов, применяемых в банковской практике, что помогло впоследствии диссертанту выработать собственную научную позицию.

Анализируя систему управления качеством банковских услуг в условиях конкурентной среды, автор развернуто интерпретировал понятия «Система», «Система управления», «Управление качеством», что позволило разработать модель системы управления качеством банковских услуг (с.38–43, рис. 3 и 4) в рамках процессного подхода. Считаем, что этот раздел исследования отражает зрелый научный взгляд автора, расширяет современные представления о системе управления качеством банковских услуг.

Заслуживает внимания научная характеристика существующих моделей управления качеством банковских услуг, методик оценки качества и оценка влияния качества услуг на их конкурентоспособность (с. 44–75). Диссертант детально проанализировал модели управления качеством и возможность их применения в банковской сфере. При этом автор подчеркивает их ограниченность и сугубо теоретический характер. Диссертант на основании собственных исследований материалов 20 банков выявил проблемы по управлению качеством, проанализировал принципы стандартов качества и их применение в банковской сфере (с. 52–56)

Заслуживающим внимания научным аспектом исследования является характеристика методик оценки качества банковских услуг – как общих, так и частных. Ю. Васильева критически анализирует их содержание, выявляя достоинства и недостатки. На том же информационном исследовательском массиве сделаны основные выводы об оценках банками качества услуг (с. 62–66).

Констатирована ограниченность материала для определения факторов повышения качества услуг, усеченный характер методик.

Автором детально проработана оценка влияния качества банковских услуг на их конкурентоспособность; при этом использован репрезентативный глубокий опрос физических лиц – пользователей услуг, результаты которого получили в диссертации развернутую и обоснованную трактовку (с. 67–75). Оценивались факторы отбора банков, в т. ч. по отдельным продуктам, предложены ранги значимости характеристик банковских услуг (таблица 13), оценена зависимость между факторными и результирующими признаками на основе расчета коэффициента корреляции рангов; представлена значимость факторов *стоимость-качество-надежность*.

Развивая взгляды на повышение качества услуг, автор предлагает отличный от предшествующих моделей подход (с 76–78), представленный на рисунке 22 и устанавливающий балансирующую, прямую и обратную связь между фактическим качеством услуг и ожиданиями клиентов.

Научный интерес представляет разработанная методика оценка качества банковских услуг с учетом их доступности, скорости, безопасности, комфорта и организации процессов их оказания. Это позволило автору на строго научной основе определить конкурентные позиции банковских услуг. В сжатом виде система показателей качества представлена на рис. 27. Методика включает детально проработанные показатели для оценки качества банковских услуг с применением весов показателей нескольких уровней (таблица 19). Определение значений показателей осуществлялось автором количественно, экспериментально и экспертно, что в совокупности дает репрезентативные выводы. Методика апробирована на деятельности 20 банков и может считаться вполне работоспособной.

Научным приращением является разработанная система показателей конкурентоспособности банковских услуг с учетом их качества, ценовых условий предоставления, параметров затратоемкости, состояния банка и внешней среды. Представлен алгоритм формирования прибыли банка в зависимости от объема оказания качественных услуг и построена мультипликативная модель формирования прибыли. Проработанная система показателей с научно обоснованными весами этих показателей (таблица 26) является очевидным научным достижением автора, равно и как регрессионный анализ показателей качества, ценовых условий и показателей состояния банка применительно к ипотечному кредитованию.

Значимость результатов исследования для науки и практики

Считаем, что результаты, полученные диссертантом в исследовании, обладают теоретической и практической значимостью. Теоретически значимыми компонентами являются новый подход к классификации банковских услуг, структурирование системы повышения качества банковских услуг, разработка методики оценки качества банковских услуг и авторская модель повышения качества

Полученные в исследовании результаты позволили автору предложить комплекс рекомендаций по управлению качеством (матрица на рисунке 23), использование драйверов роста качества банковских услуг (рисунок 24), схема делегирования функций по повышению качества рабочим группам, создание многоуровневой системы стандартизации качества услуг банка, применение краудсорсинга, изменение системы мотивации и другие практические меры. Они апробированы и могут использоваться многими банками, что подтверждает практическую значимость разработанных диссертантом предложений.

Отдельные замечания по диссертационной работе

1. При ознакомлении с диссертацией не вполне ясным остался вопрос, кто же на протяжении всего исследования рассматривается как реципиент банковских услуг – граждане, корпорации, либо и те, и другие под обобщенным термином «клиент». На с. 4 работы и с. 3 реферата указывается, что качество финансовых услуг является одной из ключевых характеристик качества жизни населения, из чего можно сделать вывод, что реципиентом банковских услуг является исключительно физические лица. Между тем услуги, оказываемые банками юридическим лицам в дополнение к классическим депозитно-ссудным и расчетным операциям, являются значительными по объему и разнообразными по структуре, и вместе с тем во многом отличающимися от услуг населению. Было бы полезным провести градацию клиентуры по этому признаку и оценить качество услуг в двух этих глобальных потребительских группах.

2. Предложенная методика оценки качества банковских услуг включает 54 детализированных показателя (с.95-97), нам представляется целесообразным объединение ряда показателей.

3. В современных условиях расширение предоставления банковских услуг становится неотъемлемой чертой и элементом формирования банковских экосистем, фактором формирования сильнейшей клиентской лояльности и одновременно детерминантой повышения конкурентной позиции банка. В работе автор практически не затрагивает этот современный тренд.

4. Не получила должного внимания в диссертации оценка влияния внешних шоков на конкурентоспособность банковских услуг – таких, например, как применение ограничительных мер, введенных в период пандемии в 2020-2021 гг., приведших к резкому переходу в дистанционный формат обслуживания.

Указанные замечания не снижают общей теоретической и практической ценности диссертационного исследования, не влияют на общую положительную оценку диссертации и могут использоваться как рекомендации для дальнейших исследований соискателя.

Заключение о соответствии диссертации

критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что диссертационное исследование Васильевой Юлии Александровны является актуальным исследованием, выполненным с высокой степенью обоснованности и достоверности научных положений, выносимых на защиту, обладает новизной, теоретико-методологической и практической значимостью.

Публикации соискателя по теме исследования и автореферат диссертации полностью отражают содержание и основные выводы диссертационной работы. Автореферат отличается структурированностью и последовательностью изложения, наглядным представлением результатов исследования в форме рисунков и таблиц, логикой изложения теоретических, методических и практических выводов. Его содержание полностью отражает основные результаты диссертационного исследования.

Опубликованные работы, в которых раскрывается содержание диссертации, выполнены в достаточном объеме (19 работ общим объемом 9,96 п.л., авт. – 8,19 п.л., в том числе 8 статей в рецензируемых научных изданиях). Текст диссертации 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».

Диссертационную работу Васильевой Юлии Александровны следует рассматривать как самостоятельное и законченное исследование научной проблемы, выполненное на высоком теоретическом и практическом уровне и содержащее обоснование новых теоретических положений, методических подходов и

практических рекомендаций для решения актуальной задачи повышения качества банковских услуг как фактора их конкурентоспособности.

Диссертационная работа соответствует требованиям п. 9 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого 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 учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит.

Д.э.н, профессор

Дворецкая А.Е.

Дворецкая Алла Евгеньевна,
доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой экономики и финансов
ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства
и государственной службы при Президенте Российской Федерации

Адрес места работы: 119571, Москва, п-т. Вернадского 82,
5-й учебный корпус, 3-й этаж, офис 305
рабочий тел.: +7 495 434 35 31
мобильный тел.: +7 916 160 36 21
e-mail: dvoretskaya-ae@ranepa.ru

28.05.2021

Подпись А.Е. Дворецкой удостоверяю

Декан ФЭСН, к.ф.н., доцент

А. В. Чичин

