

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА Д 212.196.02,  
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО  
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА» МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА  
СОИСКАНИЕ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № \_\_\_\_\_

решение диссертационного совета от 24 июня 2021 г. № 19

О присуждении Васильевой Юлии Александровне, гражданке Российской Федерации, учёной степени кандидата экономических наук.

Диссертация «Развитие системы повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности» по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит принята к защите 22 апреля 2021 г. (протокол заседания № 14) диссертационным советом Д 212.196.02, созданным на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, 117997, г. Москва, Стремянный пер., д. 36, диссертационный совет создан приказом № 374/нк от 29 июля 2013 г.

Соискатель Васильева Юлия Александровна, 1990 года рождения, в 2012 году окончила федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского» по специальности «Финансы и кредит» с присуждением квалификации экономиста (диплом с отличием ОКС № 11644, регистрационный номер

6512.0397, дата выдачи 05 июля 2012 года). В 2014 г. окончила очную магистратуру федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского» по направлению подготовки «Финансы и кредит» с присвоением квалификации магистра (диплом магистра 105518 0333661, регистрационный номер 6514.0329, дата выдачи 11 июля 2014 года).

В 2016 г. соискатель поступила и в 2019 году окончила очную аспирантуру в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» с присвоением квалификации «Исследователь. Преподаватель-исследователь». Кандидатские экзамены сданы (диплом об окончании аспирантуры 107718 1076229, регистрационный номер 2, дата выдачи 29 октября 2019 года).

Васильева Ю.А. работает в должности андеррайтера отдела экспертизы кредитных рисков малого бизнеса № 1 Центра экспертизы кредитных рисков малого бизнеса Межрегионального центра «Экспертиза» в Публичном акционерном обществе «Сбербанк России».

Диссертация выполнена на кафедре «Финансовые рынки» федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор Наточеева Наталья Николаевна, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», кафедра «Финансовые рынки», профессор.

#### Официальные оппоненты:

Дворецкая Алла Евгеньевна – доктор экономических наук, профессор, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», кафедра экономики и финансов факультета экономических и социальных наук, заведующий кафедрой;

Ларионова Ирина Владимировна – доктор экономических наук, профессор, федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», департамент банковского дела и финансовых рынков финансового факультета, профессор, дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», город Санкт-Петербург, в своём положительном отзыве, подписанном Никитиной Татьяной Викторовной, доктором экономических наук, профессором, профессором кафедры банков, финансовых рынков и страхования, Яновой Светланой Юрьевной, доктором экономических наук, профессором, заведующим кафедрой банков, финансовых рынков и страхования и утверждённом Горбашко Еленой Анатольевной, доктором экономических наук, профессором, проректором по научной работе, указала, что диссертационная работа Васильевой Ю.А. представляет собой завершённое, самостоятельное научное исследование, в котором автору успешно удалось достигнуть поставленной цели – разработать теоретико-методическое обоснование и практические рекомендации по развитию системы повышения качества банковских услуг, способствующих усилению их конкурентоспособности. Область исследования диссертационной работы соответствует паспорту

научных специальностей 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит.

Результаты исследования, проведенного Васильевой Ю.А., включают элементы научной новизны, являются достоверными и обоснованными, имеют практическую и теоретическую значимость.

Диссертационная работа Васильевой Ю.А. является логически завершенным научным трудом, в котором предложено решение научной проблемы, имеющей существенное экономическое значение, изложены научно-обоснованные теоретические и методические разработки, внедрение которых будет способствовать развитию российского банковского бизнеса и экономики Российской Федерации.

Диссертационная работа удовлетворяет требованиям 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.

Соискатель имеет 19 опубликованных работ, в том числе по теме диссертации опубликовано 19 работ, из них в рецензируемых научных изданиях опубликовано 8 работ. Статьи посвящены исследованию теоретических и практических вопросов качества банковских услуг, их оценке и управлению, вопросам конкурентоспособности услуг банка, построению системы повышения качества банковских услуг, выявлению направлений её развития.

Наиболее значительные научные работы по теме диссертации:

1. Васильева, Ю.А. Система повышения качества банковских услуг / Ю.А. Васильева // Банковское дело. – 2020. – № 8. – С.66-75. – 0,7 печ. л.

2. Васильева, Ю.А. Драйверы роста качества банковских продуктов и услуг / Ю.А. Васильева // Банковские услуги. – 2020. – № 3. – С. 15-28. – 1,75 печ. л.

3. Васильева, Ю.А. Социальная направленность банковских продуктов и услуг / Ю. А. Васильева // Путеводитель предпринимателя. Научно-практический сборник трудов. – 2019. – Вып. XLII. – С. 61-66. – 0,38 печ. л.

4. Васильева, Ю.А. Влияние качества банковских продуктов и услуг на конкурентоспособность коммерческого банка / Ю.А. Васильева // Экономика и предпринимательство. – 2019. – № 4 (105). – С. 911-914. – 0,50 печ. л.

5. Васильева, Ю.А. Социальная направленность как составляющая качества банковских продуктов и услуг / Ю.А.Васильева // Экономика и предпринимательство. – 2018. – № 11(100). – С. 995-999. – 0,63 печ. л.

6. Лисина, Ю.А. Качество банковских продуктов и услуг: структура и методы оценки / Ю.А. Лисина, Н.Н. Наточеева // Экономика и предпринимательство. – 2017. – № 12. – Ч. 2. (89-2). – С. 1066-1071. – 0,75 печ. л. (авт. – 0,38 печ. л.)

Недостовверных сведений об опубликованных соискателем ученой степени работах, в которых изложены основные научные результаты диссертации, и заимствования материалов или отдельных результатов без указания источника установлено не было.

На автореферат поступило 7 положительных отзывов:

1. Из ФГБОУ ВО «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова» от д.э.н., проф., заведующего кафедрой мировой экономики и управления внешнеэкономической деятельностью Щеголевой Натальи Геннадьевны. Отзыв положительный. Замечание: в предложенной системе повышения качества банковских услуг внешнее воздействие

ограничено уровнем государства, а также отсутствует анализ влияния международных субъектов.

2. Из ФГАОУ ВО «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина» от д.э.н., проф., профессора кафедры безопасности цифровой экономики и управления рисками Андрющенко Галины Ивановны. Отзыв положительный. Замечание: представляется целесообразным расширение спектра анализируемых банковских услуг. Было бы интересно провести сравнительный анализ качества банковских услуг не только отечественных, но и зарубежных банков.

3. Из ФГБОУ ВО «Мичуринский государственный аграрный университет» от д.э.н., доц., заведующего кафедрой управления и делового администрирования Карамновой Натальи Владимировны. Отзыв положительный. Замечание: в работе следовало показать апробацию методики оценки качества банковских услуг на конкретном банковском учреждении и как это повлияет на повышение уровня конкурентоспособности исследуемого объекта.

4. Из ФГБОУ ВО «Московский автомобильно-дорожный государственный технический университет» (МАДИ) от к.э.н., доц., доцента кафедры финансов Шпилькиной Татьяны Анатольевны. Отзыв положительный. Замечания: 1) Ограниченность исследования только банковскими услугами, определенными законодательно (банковские операции) и осуществляемыми коммерческими банками. 2) Отсутствие анализа альтернативных финансовых услуг при сравнении их конкурентоспособности (лизинговое финансирование, услуги микрофинансовых организаций, факторинговых компаний).

5. Из ФГБОУ ВО «Мичуринский государственный аграрный университет» от к.э.н., доц., доцента кафедры финансов и бухгалтерского учета Кирилловой Светланы Серафимовны. Отзыв положительный.

Замечаний нет.

6. Из ПАО «МТС-Банк» от к.э.н., методолога команды Отраслевые решения Дормидонтова Александра Владимировича. Отзыв положительный. Замечания: 1) Выводы об основных направлениях развития системы повышения качества банковских услуг (с. 21-22 автореферата) не имеют достаточного подкрепления в автореферате исследования. 2) Выбор показателя затратоемкости банковских услуг в системе показателей конкурентоспособности услуг банка (с. 19) требует дальнейшей детализации на предмет выявления факторных признаков.

7. Из АО «Банк БЖФ» от директора Департамента рисков Дубровиной Юлии Борисовны. Отзыв положительный. Замечание: приведенные данные апробации методики оценки качества услуг требуют больших комментариев в части их формирования.

Выбор официальных оппонентов и ведущей организации обосновывается их соответствием п. 22 и 24 Положения о присуждении ученых степеней.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

- предложена новая классификация банковских услуг, в основу которой заложен критерий степени соответствия фактического качества локальным и/или рыночным ожиданиям (с. 22-23), позволяющая оценить конкурентные позиции банковской услуги и резервы роста спроса на нее;
- разработана модель повышения качества банковских услуг, объясняющая формирование первичных и вторичных обращений клиентов в банк через результаты сравнения фактического качества банковских услуг с их локальными и рыночными ожиданиями и позволяющая определить зону управления качеством услуг коммерческого банка и эффективные для этой зоны мероприятия по повышению качества (с. 76-79);
- доказана перспективность использования системного подхода к

управлению качеством, на базе которого определена структура системы повышения качества банковских услуг, включающая субъекты управления, элементы управляющего воздействия, объекты управления и внешнее воздействие (с. 40-43);

- предложена методика оценки качества банковских услуг, дающая возможность за счет четкой идентификации критериев оценки каждого из показателей по направлениям доступности, скорости, безопасности, комфорта и организации процессов максимально точно определить конкурентные позиции банковской услуги (с. 90-98);

- разработана система показателей оценки конкурентоспособности банковских услуг, позволяющая охватить ключевые факторы ее формирования, а именно: качество банковских услуг, ценовые условия предоставления, параметры затратоемкости, состояния банка и внешней среды (с. 115-116);

- выявлены ключевые направления развития системы повышения качества банковских услуг, среди которых создание многоуровневой системы стандартизации качества услуг банка, внедрение сравнительного мониторинга показателей ожидаемого и фактического качества, организация работы по повышению качества банковских услуг на базе краудсорсинга, модификация системы мотивации с ориентацией на показатели качества, обеспечивающие усиление конкурентоспособности банковских услуг (с. 80-87).

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

- доказана необходимость расширения существующих классификаций банковских услуг за счет дополнения классификации по критерию их качества, а также потребности определения понятий фактического качества и ожиданий с разделением последних на локальные и рыночные;

- проведена модернизация имеющихся подходов к управлению



качеством путем разработки модели качества банковских услуг, базирующейся на рассмотрении локальных ожиданий как элемента управления, являющегося неотъемлемой составляющей усиления конкурентоспособности услуг банка;

- доказана необходимость исследования качества банковских услуг как многоаспектного и многостороннего понятия; этот подход применен при построении методики оценки качества услуг банка, включающей важные показатели со стороны клиента, банка, общества; составляющие обслуживания, продукта и процесса оказания банковской услуги;

- определена структура системы повышения качества банковских услуг, включающая основные элементы управления качеством, раскрыты на основе изучения имеющейся практики управления качеством банковских услуг ключевые направления её развития, служащие основой усиления их конкурентоспособности.

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:

- предложена и внедрена на базе коммерческих банков (ПАО «Плюс Банк», АО КБ «ИС Банк») разработанная автором методика оценки качества банковских услуг;

- создана система показателей конкурентоспособности банковских услуг, служащая основой для оценки конкурентных позиций банка;

- разработаны и реализованы в деятельности коммерческих банков (АО «НДБанк», АО КБ «ИС Банк») мероприятия для более высокого уровня организации их деятельности с целью повышения качества банковских услуг;

- внедрены в учебный процесс преподавания дисциплин «Банковское дело», «Организация деятельности коммерческого банка», «Банковский менеджмент» ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» предложенные автором классификация банковских услуг, элементы управления качеством услуг (модель повышения качества банковских услуг,

методика оценки качества услуг банка, структура системы повышения качества банковских услуг).

Оценка достоверности результатов исследования выявила:

- теоретический анализ осуществлен автором на основании признанных концепций и моделей, согласуется с опубликованными работами по теме диссертации;
- идеи и мнения автора базируются на анализе существующей практики управления качеством банковских услуг и обобщении передового опыта в данной сфере;
- использованы современные методики сбора информации при апробировании методики оценки качества банковских услуг, современные эконометрические методы обработки данных для обоснования значимости факторных показателей конкурентоспособности услуг банка, а также статистические методы при выявлении взаимосвязи качества услуг банка и их конкурентоспособности;
- установлено качественное совпадение авторских результатов с результатами, представленными в независимых источниках по данной тематике.

Личный вклад соискателя состоит в непосредственном участии соискателя в получении исходных данных, их обработке, анализе; вовлеченности на всех этапах диссертационного исследования, личном участии в апробации результатов исследования, подготовке основных публикаций по выполненной работе.

Диссертационное исследование является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение научной задачи по разработке теоретического обоснования и методических рекомендаций по развитию системы повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности, имеющей значение для развития банковского бизнеса Российской Федерации.

Диссертационное исследование соответствует требованиям п. 9–14 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842.

Результаты диссертационного исследования могут быть использованы кредитными организациями при управлении качеством банковских услуг, а также Центральным банком Российской Федерации, саморегулируемыми организациями при разработке мер по повышению качества банковских услуг.

На заседании 24 июня 2021 года диссертационный совет принял решение присудить Васильевой Ю.А. учёную степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 16 человек, из них 14 докторов наук по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит, участвовавших в заседании, из 24 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за – 16, против – 0, недействительных бюллетеней - 0.

Председатель диссертационного совета  
Д 212.196.02,  
доктор экономических наук, профессор

Слепов В.А.

Учёный секретарь диссертационного совета  
Д 212.196.02,  
доктор экономических наук, профессор

Маршавина Л.Я.

25 июня 2021 г.