

В диссертационный совет Д 212.196.02
на базе ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет имени
Г.В. Плеханова»

ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

д.э.н., профессора Наточеевой Н.Н. на диссертационную работу Васильевой Юлии Александровны на тему: «Развитие системы повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

Васильева Юлия Александровна, 1990 г.р., гражданка России, в 2012 г. с отличием закончила ФГБОУ ВПО «Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского» по специальности «Финансы и кредит». В 2016 году была зачислена в очную аспирантуру ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова» (г. Москва) для написания диссертационной работы на кафедре «Банковское дело».

В условиях глобализации банковского рынка с приходом на российский рынок крупных иностранных банков вопросы повышения конкурентоспособности российских кредитных организаций приобретают особое значение. Одним из основных направлений повышения конкурентоспособности банков выступает качество банковских услуг. Исследований, посвященных повышению качества банковских услуг, применению новых методов оценки качества и анализа эффективности используемых методик и технологий в научной литературе недостаточно, что доказывает объективную необходимость развивать и совершенствовать инструментарий качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности.

В исследовании автором определена цель, касающаяся разработки теоретического обоснования и практических рекомендаций по развитию системы повышения качества банковских услуг для усиления их конкурентоспособности.

В работе определены объект исследования – банковские услуги в условиях конкуренции, и предмет исследования – экономические отношения, связанные с развитием системы повышения качества банковских услуг, способствующей усилению их конкурентоспособности.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке системы повышения качества банковских услуг, способствующей усилению их конкурентоспособности за счет повышения эффективности процессов, увеличения клиентской базы, снижения рисков и определения направлений её совершенствования.

Автором предложена классификация банковских услуг по критерию их качества, определена структура системы повышения качества банковских услуг, построена модель повышения качества банковских услуг, основанная на положительном результате сравнения фактического качества банковских услуг, локальных и рыночных ожиданий; сформирована методика оценки уровня качества банковских услуг, разработана технология оценки конкурентоспособности банковских услуг с учетом показателей их качества, определены основные направления совершенствования системы повышения качества банковских услуг.

Теоретическая значимость заключается в дальнейшем развитии теоретических положений и выводов в сфере управления качеством банковских услуг в виде разработки классификации банковских услуг по уровню их качества, а также определения структуры системы повышения качества банковских услуг для повышения их конкурентоспособности, что способствует более глубокому пониманию процессов банковского бизнеса и принятия управленческих решений.


Практическая значимость основана на использовании конкретных методик оценки качества банковских услуг, моделей управления качеством услуг и технологий повышения конкурентоспособности банка на основе роста качества услуг коммерческого банка.

Личное участие соискателя Васильевой Ю.А. заключается в научном обосновании отдельных положений теории управления качеством банковских услуг, вытекающих из анализируемых автором результатов фундаментальных и прикладных исследований, трудов ведущих ученых и экономистов, изучавших вопросы качества банковских услуг в конкурентной среде. Полученные автором выводы исследования соответствуют поставленной в диссертации цели и задачам. Рекомендации исследования опираются на методологические положения

и законодательные документы в области качества банковских услуг и конкурентоспособности кредитных организаций, их отличает глубина, продуманность и аргументированность основных положений.

Выводы и заключения диссертационной работы подтверждены фактическими данными, позволившие выявить основные тенденции и закономерности в управлении качеством услуг конкурентоспособной кредитной организации.

Достоверность экспериментальных данных автор обеспечил за счет использования современных аналитических средств и методик проведения исследований. Используемый в работе исследовательский инструментарий свидетельствует о высоком профессиональном уровне соискателя. Успешная апробация ключевых положений диссертации проведена автором в рамках международных научно-практических конференций, форумах, Плехановских чтениях, а также публикацией главных выводов соискателя в авторитетных цитируемых научных изданиях и журналах, в том числе в журналах из Перечня рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Результаты исследования использованы в учебном процессе РЭУ им. Г.В. Плеханова.

Диссертация соответствует требованиям, установленным пунктами 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Российской Федерации от 24.09.2013 г. №842, и может быть рекомендована к защите в диссертационном совете Д 212.196.02 по специальности 08.00.10 – Финансы,  и кредит.

Научный руководитель:

Наточеева Наталья Николаевна,

доктор экономических наук, профессор, кафедра «Финансовые рынки» федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

адрес места работы: Стремянный пер., д.36, 419 ауд., 6-й 

рабочий тел: 8-495-800-12-00, 8-903-673-31-33

e-mail: natocheeva12@yandex.ru

« 18 » января 2021 г.

ПОДПИСЬ _____
Специалист по раб
18.01.2021