

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

СОВЕТ ПО ЗАЩИТЕ ДИССЕРТАЦИЙ
НА СОИСКАНИЕ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК,
НА СОИСКАНИЕ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ ДОКТОРА НАУК
(ДИССЕРТАЦИОННЫЙ СОВЕТ)
Д 505.001.104

Решение диссертационного совета
от 28.06.2024
№ 2-24/104

Аттестационное дело № 29(104з-24)/41-11

З А К Л Ю Ч Е Н И Е

диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104
по диссертации на соискание ученой степени кандидата наук
о присуждении Алханнашу Ахмаду,
гражданину Российской Федерации,
ученой степени кандидата экономических наук

Диссертация «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» по научным специальностям 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки) и 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки) принята к публичному рассмотрению и защите 26.04.2024 (протокол заседания № 1-24/104) диссертационным советом Д 505.001.104, созданным Финансовым университетом в соответствии с правами, предусмотренными в пункте 3.1. статьи 4 Федерального закона «О науке и государственной научно-технической политике» от 23 августа 1996 г. № 127-ФЗ, приказом Финуниверситета 19.09.2018 № 1722/о. Изменения в полномочия и персональный состав внесены приказами Финуниверситета от 27.06.2019 № 1503/о; от 30.09.2019 № 1970/о; от 27.04.2022 № 1054/о; от 26.06.2023 № 1707/о; от 09.01.2024 № 0004/о; от 23.04.2024 № 1035/о. Решением диссертационного совета

Д 505.001.104 от 26.04.2024 № 1-24/104 дополнительно в состав совета введено 3 кандидатуры.

Соискатель Алханнаш А., 1992 года рождения, в 2023 году освоил программу подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре по направлению подготовки 38.06.01 Экономика с присвоением квалификации «Исследователь. Преподаватель-исследователь» федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации». В настоящее время Алханнаш А. не работает.

Диссертация Алханнаша А. выполнена в Департаменте бизнес-информатики Факультета информационных технологий и анализа больших данных Финансового университета (Москва, Правительство Российской Федерации).

Научный руководитель – доктор экономических наук, доцент Васильева Елена Викторовна, ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», Факультет информационных технологий и анализа больших данных, Кафедра бизнес-информатики, заведующий кафедрой.

По месту выполнения диссертации выдано положительное заключение по диссертации от 25.10.2023 № 08249.

Соискатель имеет 6 работ общим объемом 5,76 п.л. (авторский объем – 3.71 п.л.), в том числе 4 работы общим объемом 5,15 п.л. (авторский объем – 3.25 п.л.) опубликованы в рецензируемых научных изданиях, определенных ВАК при Минобрнауки России. Все публикации по теме диссертации.

В опубликованных научных работах раскрыты основные положения научной новизны, отраженные в диссертационной работе и выносимые на защиту. В них представлены следующие предложения: расширена система сбора и обработки маркетинговой информации (маркетинговой информационной системой (далее – МИС) за счет включения четырех поддерживающих ее ИТ-составляющих – аппаратные средства, программное

обеспечение, коммуникационные сети и базы данных; обоснованы вызванные санкционными ограничениями и кризисом послевоенного периода факторы и показано их негативное (стагнирующее) влияние на развитие банковской деятельности на примере Сирии; уточнена классификация интегрированных банковских каналов обслуживания клиентов при реализации принципов цифровой трансформации банков «LifeStyle Banking», включая мобильный банкинг, кросс-, мульти- и омниканальную системы на единой экосистемной цифровой платформе; описаны принципы построения бизнес-модели и сформулирован подход перехода банков на омниканальную стратегию при партнерстве с FinTech компанией на примере Сирии; разработана стратегия цифровой банковской трансформации коммерческого банка (на примере Сирии) в условиях разворачивания экосистемного сценария на единой банковской платформе; дано обоснование применения методики анализа экспертного мнения при определении стратегии кросс-продаж банковских продуктов; описан алгоритм применения инструмента Data Science для сегментирования клиентов банка и составления продуктового портфеля.

Личный вклад соискателя корректно отражен в тексте диссертации и выражен в разработке подхода к сбору и обработке данных эмпирических исследований на основе четырех осей измерения, формулировке направлений развития электронных сервисов и описания архитектурных принципов реализации омниканального банкинга.

К наиболее значительным работам соискателя следует отнести: Алханнаш, А. Анализ текущей ситуации применения электронных сервисов в сирийских банках и перспективы их развития / А. Алханнаш, Е.В. Васильева // Управление. – 2021. – № 1. Том 9. – С. 101-111. – ISSN 2309-3633; Алханнаш, А. Анализ состояния электронного банковского сервиса в арабских странах / А. Алханнаш, Е.В. Васильева // Управление. – 2021. – № 3. Том 9. – С. 99-111. – ISSN 2309-3633; Алханнаш, А. Проблемы автоматизации банковской деятельности, с которыми сталкиваются сотрудники сирийских банков / А. Алханнаш // Самоуправление. – 2021.

– № 6 (128). – С. 17-26. – ISSN 2221-8173; Алханнаш, А. The impact of electronic services technology in minimizing the phenomenon of job burnout in Commercial Bank of Syria = Влияние технологии электронных услуг на минимизацию явления профессионального выгорания в коммерческом банке Сирии / А. Алханнаш, Е.А. Халимон, Х.А. Абуисса // Управление. – 2022. – № 2. Том 10. – С. 26-32. – ISSN 2309-3633.

В диссертации Алханнаша А. отсутствуют достоверные сведения об опубликованных работах, в которых изложены научные результаты диссертации.

Лица, включенные в состав диссертационного совета, представили 12 письменных отзывов на диссертацию, из них 12 положительных, 0 отрицательных. Председатель диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104, д.э.н., доцент Васильева Е.В., является научным руководителем Алханнаша А., представила отзыв научного руководителя согласно второму абзацу п. 6.12 «Положения о присуждении в Финансовом университете ученой степени кандидата наук, ученой степени доктора наук».

На диссертацию и автореферат диссертации поступили отзывы от:

1. Белозеровой Ю.М. (АНО ВО «Институт кино и телевидения (ГИТР)», к.э.н., доцент). Отзыв положительный. Выделено, что несмотря на высокий научный уровень исследования, некоторые положения диссертации требуют уточнения. В частности, предложенная методика цифровой трансформации в сфере дистанционного банковского обслуживания была апробирована только на сирийском банковском секторе и Коммерческом банке Сирии. Это может поставить под сомнение универсальность предложенной методики. Например, бизнес выиграет, если методология оценки будет применена к банковским секторам других стран с аналогичной экономической и банковской средой.

2. Година В.В. (ФГБОУ ВО «Государственный университет управления», д.э.н., профессор). Отзыв положительный. Отмечены спорные

моменты, требующие обсуждения. Например, было бы полезно расширить исследование, включив в него не только Коммерческий банк Сирии, но и государственные банки. Модель реализации стратегии партнерства традиционного банка с FinTech не включает подход оценки кросс-продаж банковских продуктов и сегментирования клиентов банка, на котором далее делается акцент. Хотя именно этот подход является наиболее интересным с позиции применения технологий искусственного интеллекта. И практику его применения можно распространить не только на банковский сектор, но и на другие финансовые и сервисные отрасли Сирийской Арабской Республики.

3. Динец Д.А. (ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», д.э.н., доцент). Отзыв положительный. Однако, отмечено, что в автореферате диссертации не дано обоснование причин выбора сирийскими банками предлагаемой методики. Кроме того, следует отметить, что причины проблем в области автоматизации банковских сервисов сконцентрированы только на четырех измерительных осях: (АО, ПО, сети, базы данных), тогда как более глубокое маркетинговое исследование позволило бы расширить спектр причин, а также методологически обогатить предлагаемую автором диссертации модель.

4. Зараменских Е.П. (ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», к.техн.н., профессор). Отзыв положительный. В качестве замечания выделено, что представленные научно-практические рекомендации не включают изучение влияния действующего алгоритма на улучшение рыночной доли банка и повышение его конкурентоспособности в будущем, однако данный вопрос может быть применен в будущих исследованиях.

5. Лопаткина Д.С. (ФГБОУ ВО «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева», к.э.н., доцент). Отзыв положительный. Отмечено, что в автореферате в явном виде не показано, каким образом внедрение омниканальной платформы позволит

снизить количество ошибок, как изменится ИТ-ландшафт. Остается открытым вопрос, каким образом будет сформирована экосистема банка.

6. Палей Т.Ф. (ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», д.э.н., профессор). Отзыв положительный. Отмечено, что некоторые аспекты исследования требуют большей глубины. Например, предложенная автором дорожная карта цифровой трансформации требует большей детализации с точки зрения технических позиций, которые будут использоваться в каждый период времени, и, таким образом, это облегчит применение стратегий.

7. Шевцовой И.В. (ФГБОУ ВО «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, к.э.н.». Отзыв положительный. Среди недостатков стоит отметить, что в вопросе изученности темы соискатель рассматривает работы небольшого круга авторов, преимущественно российских и представителей арабских стран. В то время как основной вклад в развитие FinTech все же приходится на представителей так называемого западного мира.

В процессе защиты соискателем даны исчерпывающие ответы и необходимые разъяснения на замечания, содержащиеся в полученных отзывах.

В результате публичного рассмотрения и защиты диссертации Алханнаша А. на тему «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» диссертационный совет установил, что:

1. Соискатель ученой степени Алханнаш А. соответствует установленным требованиям, предъявляемым к соискателям ученой степени, как лицо, подготовившее диссертацию на соискание ученой степени кандидата наук при освоении программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре.

2. Название темы и содержание диссертации Алханнаша А. соответствуют научным специальностям 5.2.3. Региональная и отраслевая

экономика: маркетинг (экономические науки) и 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки), по которым проводятся публичное рассмотрение и защита диссертации в диссертационном совете.

3. Соискатель ученой степени Алханнаш А. предложил значимое для науки и практики решение актуальной научной задачи, имеющей важное социально-экономическое значение и заключающейся в разработке теоретических и практических рекомендаций по развитию информационно-технологической поддержки процессов предоставления банковских услуг в Сирии в рамках реализации цифровой кросс- и омниканальной стратегий банка и расширения применения финансовых технологий (FinTech).

4. Соискатель ученой степени Алханнаш А. ввел в научный оборот следующие новые научные результаты:

теоретические:

по научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки):

- предложено включить в МИС элементы информационно-технологической платформы и практики применения математических и инструментальных средств в решении задач банка. Определены оси измерений технологического уровня предоставления банковских услуг, а именно: аппаратное обеспечение, программное обеспечение, коммуникационные сети, базы данных, позволяющие сгруппировать статистические, аналитические данные и результаты полевых исследований, обеспечивающие принятие маркетинговых решений по увеличению качества обслуживания клиентов банка (С. 48-69);

- дана классификация каналов предоставления банковских услуг клиентам, включая выделение принципов разработки омниканальной стратегии (С. 69-72);

- представлены принципы цифровой трансформации банка и разработки экосистемной бизнес-модели поддержки совместного создания стоимости с партнерами банка в условиях применения человеко-центричного подхода к управлению и партнерства с FinTech-организациями на единой цифровой платформе (на примере сирийского банка) (С. 91–102);

по научной специальности 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки):

- разработаны модели и методы формирования рекомендаций применительно к данным, соответствующим банковской сфере (С. 117–138);

- предложены технологические и управленческие основы реализации стратегии развития цифрового омниканального банкинга крупного коммерческого банка в развивающейся арабской стране. Описаны технологические, управленческие и психологические аспекты при реализации омниканальной стратегии банка (С. 154–167; 167-188);

практические:

по научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки):

- дополнена классификация проблем банка в послевоенный период и условиях политических и экономических санкций, включая репутационные, санкционные, технологические и другие проблемы (С. 36-46; 69-72);

- дана оценка текущего состояния банковской системы Сирии с позиций четырех осей технологического уровня, с помощью которой выявлены барьеры цифровой трансформации как с точки зрения клиентов, так и с точки зрения персонала банка (С. 50-57; 170-178);

- раскрыты принципы цифровой трансформации сирийских банков «LifeStyle Banking» с учетом способа организации целостной бизнес-логики получения клиентского опыта, доставки персональных и индивидуальных предложений до клиента, встроенных в процесс обслуживания, сокращение операционных рисков за счет снижения участия человека в процессах предоставления банковских услуг и улучшение их качества за счет

модернизации алгоритма исполнения операций по каждому каналу взаимодействия «клиент – банк – пиринговый партнер» и т.д. Они отражают реализацию платформенной стратегии банка, при которой вокруг клиента создается особая экосистема. На базе такой платформы интегрируются собственные и партнерские сервисы и улучшается опыт взаимодействия с банковскими предложениями, в результате чего идет привязка клиентов банка к единому бренду. Банк через экосистему встраивается в цепочку добавленной стоимости во многих сегментах, а взамен партнеры получают доступ к данным о клиентах (С. 70-74; 78-85; 80-85; 89-90);

- определены взаимовыгодные отношения между пиринговыми потребителями и производителями в экосистеме на цифровой платформе банка (С. 138-146);

- представлены предложения по переходу Коммерческого банка Сирии на единую платформу при сотрудничестве с FinTech для послевоенного периода с указанием различных отделов банка, услуг, к которым можно получить доступ с помощью мобильного телефона (С. 75-80; 139-140; 144-145);

- выделены и раскрыты задачи трансформации банковской деятельности, направленной на реализацию стратегии омниканальности (С. 69-91);

- разработана дорожная карта перехода банков Сирии на кросс- или омниканальную стратегию с учетом готовности перехода к целевому состоянию цифровой трансформации и нацеленности на разные группы клиентов, включая цифровое молодое поколение во второй период цифровизации (С. 73-79; 85-88; 100-104);

по научной специальности 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки):

- разработан и обоснован алгоритм внедрения автоматизированных банковских услуг в сирийских банках. В данном алгоритме выделена

национальная особенность расширения электронных банковских услуг (С. 155-162);

- даны рекомендации по применению аналитических инструментов при решении задач кросс-продаж банковских продуктов, Data Science Pipeline для сегментирования клиентов банка, сочетающее сокращение размерности на основе метода главных компонент и кластеризации методом К-средних, обеспечивающих высокие значения метрик силуэта (С. 108–123);

- даны предложения для построения клиентоориентированной рекомендательной системы по банковским нишевым продуктам для целевых клиентов на основе гибридной модели рекомендаций GBDT + LR на примере датасета «Santander Product Recommendation» (С. 124-137);

- разработаны методические рекомендации по построению ИТ-архитектуры Коммерческого банка Сирии в сотрудничестве с FinTech на примере бизнес-процесса «Платежи юридических лиц» (на примере работы Коммерческого банка Сирии) (С. 163-168; 246-250).

5. Диссертация Алханнаша А. на тему «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» обладает внутренним единством, заключающимся в использовании общенаучных и специализированных методов познания: экономического и статистического, количественного и качественного анализа, синтеза, обобщения, группировки данных, изучения динамики и взаимосвязей показателей, методы экономико-математического моделирования, статистические и синтетические методы. Применены опросы, интервью, методы анализа экспертных оценок, шкала Лайкерта (Likert Scale), структурное моделирование процессов.

6. Обоснованность положений и выводов диссертации Алханнаша А. на тему «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» подтверждена фактическими материалами (как отечественными, так

и зарубежными), анализом результатов опросов, интервью, экспертного мнения и реальных данных, а также следующими аргументами:

- вынесенные на защиту положения научной новизны можно интерпретировать как дальнейшее развитие теории и практики в развитии управления цифровой трансформацией банковской системы в Сирии в послевоенный период;

- теоретическое исследование сопоставимо и подтверждено на проверяемых данных с использованием современных, адекватных методов. Применены опросы, интервью, методы экспертных оценок, шкала Лайкерта, структурное моделирование процессов.

Достоверность результатов, полученных Алханнашем А., обусловлена логикой исследования, использованием научных методов и данных, полученных ранее по рассматриваемой тематике такими учеными, как Н.М. Абдикеев, О.В. Пивоварова, Х.В. Шеожев, С.Л. Орлов, Н.А. Казаков, Е.В. Дудорова, И.М. Степнов, Ю.А. Ковальчук, Ю. Рагиду, М. Хабиба, С. Мухаммада, О. Гон Рула-Фарука, М. Асали, А. Азиза, А. Файж Бархума, Й. Варгу, а также корректным применением статистических методов и апробацией результатов исследования в практической деятельности.

7. Полученные результаты исследования Алханнаша А. докладывались и получили одобрение на российских и международных научных конференциях.

Результаты диссертации Алханнаша А. нашли практическое применение в деятельности Коммерческого банка Сирии, в частности, концептуальная модель формирования будущей цифровой стратегии сирийских банков и механизмы применения этой модели. По материалам исследования внедрена разработанная в диссертации модель, позволяющая существенно служить механизмам развития электронных услуг и, таким образом, создают большую ценность для развития сирийских банков. Выводы и основные положения диссертации Алханнаша А. используются в управлении проектами в сирийских банках и механизмы реализации, которые были разработаны в

диссертационной работе, будут использованы в банковской работе Коммерческого банка Сирии, которые способствуют увеличению стоимости компании.

.Материалы исследования использовались Департаментом бизнес-информатики Факультета информационных технологий и анализа больших данных ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» в преподавании дисциплин «Управление проектами создания информационных систем» для направления подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика».

8. Диссертация содержит сведения о личном вкладе Алханнаша А. в науку, который выражен в следующем:

- проведен анализ теории и практики маркетинга, применения клиентоцентричного подхода, различных научных позиций по проблеме развития банковских процессов в условиях технологических изменений;

- использован и адаптирован под сирийскую финансовую сферу российский опыт проектирования платформенных решений для поддержки экосистемы банка;

- расширена МИС за счет четырех осей измерений (аппаратные средства, программное обеспечение, сети, базы данных) для сбора, и обработки данных, оценки технологического уровня предоставления услуг;

- разработаны практические рекомендации по развитию банковских услуг в условиях применения финансовых технологий, включая построение целевых бизнес-моделей банка при партнерстве с FinTech компаниями, определение клиентоориентированных принципов развития банков на основе создания экосистемы вокруг потребностей клиентов;

- предложен авторский подход к переходу банков Сирии на кросс- или омниканальную стратегию с конкретными предложениями по формированию ИТ-ландшафта и выделению базовых архитектурных принципов создания единой фронтальной системы омниканального банка, применению математического инструментария для оценки кросс-продаж банковских

продуктов, а также сегментации клиентов банка на основе математических методов и технологий машинного обучения.

9. Все материалы или отдельные результаты, заимствованные и использованные Алханнашем А. из чужих текстов (работ), оформлены в тексте диссертации надлежащим образом с указанием источников заимствования.

Диссертационный совет отмечает, что лично Алханнашем А. получены следующие научные результаты:

Теоретические положения дополнены расширением МИС при предоставлении банковских услуг, которое выразилось включением элементов информационно-технологической инфраструктуры. Для оценки их эффективного применения введены четыре оси измерения: аппаратное обеспечение, программное обеспечение, сети, базы данных. Эти оси позволяют кластеризовать результаты полевых исследований, статистические и аналитические данные, определить проблемные места в информационно-технологической поддержке процессов предоставления банковских услуг;

- проведена классификация каналов предоставления банковских продуктов и услуг клиентам с точки зрения эволюционного подхода развития: от одной точки взаимодействия «клиент-банк» к кросс-, мульти- и омниканальной системе и развитию экосистемных отношений «клиент - банк - пиринговый партнер» на единой цифровой платформе;

- сформулированы базовые архитектурные принципы создания единой фронтальной системы омниканального банка для технологической поддержки его партнерской экосистемы;

- практические положения выражены в построении бизнес-модели совместного создания стоимости и партнерства в условиях реализации омниканальной стратегии и человеко-центричного подхода. Даны методические рекомендации по разворачиванию технологической инфраструктуры банка на примере процесса «Платежи юридических лиц»;

- разработан и обоснован алгоритм применения гибридной модели рекомендаций GBDT + LR для генерации предложений по продуктам для целевых клиентов. В отличие от известных ранее алгоритмов предполагается использовать методы экспертных оценок привлечение экспертов для составления продуктового портфеля, что позволит определить продуктовый минимум, принимать обоснованные решения в пользу тех или иных кросс-продуктов.

10. Основные научные результаты диссертации опубликованы в четырех научных работах в рецензируемых научных изданиях, определенных ВАК при Минобрнауки России в качестве обязательных по научным специальностям 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки) и 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки), а также в двух научных работах, опубликованных в других научных изданиях.

Все положения диссертации отражены в публикациях, неопубликованные научные результаты защищенной диссертации отсутствуют. В четырех научных работах, опубликованных совместно с Васильевой Е.В., Халимон Е.А., Абуисса Х.А., результаты исследования, приведенные в этих работах и выносимые на защиту, принадлежат лично Алханнашу А. (справка о разделении авторского вклада представлена в аттестационном деле соискателя).

11. Соискатель ученой степени Алханнаш А. в ходе работы над диссертацией и ее публичной защиты показал себя как исследователь, способный к самостоятельной научной деятельности; проявил необходимые общие теоретические знания по научным специальностям 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки) и 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки); овладел общенаучными принципами и логикой научного познания; продемонстрировал умение аргументировано излагать материал.

На заседании 28 июня 2024 г. диссертационный совет Финансового университета Д 505.001.104 принял решение присудить Алханнашу Ахмаду ученую степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет Финансового университета Д 505.001.104 в количестве 12 человек, из них 9 докторов наук по научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки), 3 доктора наук по научной специальности 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки) рассматриваемой диссертации, участвовавших в заседании, из 13 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за присуждение ученой степени - 12, против присуждения ученой степени - нет, недействительных бюллетеней - нет.

Председательствующий,
зам. председателя диссертационного совета
Финансового университета Д 505.001.104,
доктор экономических наук, профессор
*(письменное поручение председателя
диссертационного совета прилагается)*



С.В. Карпова

Ученый секретарь диссертационного совета
Финансового университета Д 505.001.104,
доктор экономических наук, доцент



И.А. Фирсова

28.06.2024