

## ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104,  
д.э.н., профессора Карповой Светланы Васильевны  
на диссертацию Алханнаша Ахмада  
на тему «Перспективы развития электронных сервисов для реализации  
стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный  
период», представленную на соискание учёной степени кандидата наук по  
научным специальностям: 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика:  
маркетинг; 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы  
в экономике

Алханнаш Ахмад представил диссертацию на тему: «Перспективы  
развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового  
омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» на соискание  
учёной степени доктора наук к публичному рассмотрению и защите по научным  
специальностям: 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг; 5.2.2.  
Математические, статистические и инструментальные методы в экономике.

Содержание диссертации полностью соответствует пунктам  
п. 10.12. «Стратегии и методы построения маркетинговых каналов  
распределения товаров»; п. 10.15. «Технологии маркетинга в интернет-среде»  
Паспорта научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика:  
маркетинг (экономические науки); п. 18. «Развитие и применение  
инструментария проектирования, разработки и сопровождения  
информационных систем в интересах субъектов экономической деятельности»  
Паспорта научной специальности 5.2.2. Математические, статистические и  
инструментальные методы в экономике (экономические науки).

Полагаю возможным допустить соискателя учёной степени к защите  
диссертации.

Отмечаю, что:

1. Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад предложил значимое для  
науки и практики.

*Теоретическая значимость работы* состоит в классификации проблем  
банка в послевоенный период, определении принципов цифровой

трансформации сирийского банка, а также в расширении маркетинговой информационной системы при предоставлении банковских услуг в части включения элементов информационно-технологической платформы и практики применения математических и инструментальных средств в решении задач банка Сирии.

*Практическую значимость работы* имеют следующие результаты исследования: произведена классификация каналов обслуживания клиентов, характерная для банков Сирии на современном этапе, выделены репутационные, санкционные, технологические и другие проблемы; сформулированы принципы и построена целевая модель совместного создания стоимости и партнерства Финтех и традиционного на примере коммерческого банка Сирии; разработана дорожная карта цифровой трансформации; показана технологическая и кадровая основа перехода на кросс- или омниканальную стратегию; сформулированы базовые архитектурные принципы создания единой фронтальной системы омниканального банка; даны рекомендации по применению аналитических инструментов при решении задач оценки кросс-продаж банковских продуктов, сегментации клиентов; выделены психологические эффекты перехода к омниканальности в банке.

2. Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад ввел в научный оборот следующие новые научные результаты:

1) *теоретические положения дополнены* через предложения по расширению маркетинговой информационной системы (МИС) при предоставлении банковских услуг в части включения элементов информационно-технологической платформы. Определены четыре оси измерений технологического уровня предоставления банковских услуг, обеспечивающие принятие маркетинговых решений: аппаратное обеспечение (далее – АО), поставки программного обеспечения (далее – ПО), сети, базы данных. Данные оси позволяют сгруппировать статистические, аналитические материалы и результаты полевых исследований, выявить узкие места и точки развития бизнес-модели предоставления банковских услуг, выделить проблемы информатизации каналов и уровень удовлетворенности участников

2) *практические положения преобразованы* через сформулированные принципы и построенные бизнес-модели совместного создания стоимости и партнерства по Э. Филту и А. Остервальдеру в условиях применения человеко-центричного подхода к управлению и партнерства с Финтех-организациями. В данных бизнес-моделях выделены структурные изменения в работе банка в условиях применения инновационных электронных банковских услуг, описан технологический подход их реализации на примере реализации сотрудничества Коммерческого банка Сирии с Финтех.

3. Диссертация «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» обладает внутренним единством.

Диссертация Алханнаш Ахмада логично структурирована и раскрывает основные положения диссертационного исследования, что позволяет оценить научную и практическую значимость полученных результатов, выносимых на защиту; а также показывает достаточно высокий уровень теоретической подготовки и умение применять комплексные методы научных исследований. В диссертации последовательно формируется доказательная база, обосновывающая комплексный авторский подход к реализации цели и задач, поставленных в работе.

Достоверность выносимых на защиту положений и результатов исследования опирается на выверенную логику исследования, использование надежных методов и алгоритмов решения поставленных задач, достоверность исходных данных и подтверждается использованием результатов в практической деятельности.

4. Обоснованность положений и выводов диссертации «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» подтверждена достоверностью результатов, полученных Алханнашем Ахмадом, обусловлена с точки зрения *теоретического исследования* сопоставимостью авторских данных, использованием в основе авторской концепции известных, проверяемых данных, подтверждена автором экспериментальным путем.

*Экспериментальное исследование* подтверждается использованием современных, адекватных изучаемым явлениям, методик сбора и обработки исходной информации, представительными выборочными совокупностями с обоснованием подбора объектов (единиц) наблюдения и измерения. Автором применены опросы, интервью, методы анализа экспертных оценок, шкала Лайкерта (Likert Scale), структурное моделирование процессов.

#### 5. Результаты диссертации Алханнаша Ахмада.

Материалы диссертации приняты к практическому использованию:

1) выводы и основные положения диссертации используются в управлении проектами в сирийских банках, а механизмы реализации, которые были разработаны в диссертационной работе, будут использованы в банковской работе Коммерческого банка Сирии, которые способствуют увеличению стоимости компании;

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

Апробация и внедрение результатов исследования подтверждены соответствующими документами.

6. Диссертация содержит сведения о личном вкладе Алханнаша Ахмада в науку, который выразился в непосредственном участии соискателя в получении исходных данных и научных экспериментах, обработке и интерпретации экспериментальных данных с применением программ SPSS для расчета коэффициента достоверности альфа Кронбаха; Альфа-тест Кранаха (Cranach's Alpha) для определения стабильности элементов разрешения; использования критерия Колмогорова – Смирнова (Kolmogorov – Smirnov), на проверку нормального распределения; One Sample test для измерения значимости каждого пункта ответов на онлайн-опрос и проверки установочной гипотезы. А также

подтверждено личное участие автора диссертации в подготовке основных публикаций по выполненной работе.

7. Все материалы или отдельные результаты, заимствованные Алханнаш Ахмад из чужих текстов (работ), оформлены в тексте диссертации надлежащим образом с указанием источника заимствования.

8. Основные научные результаты диссертации опубликованы в рецензируемых научных изданиях общим объемом 5,76 п.л. (авторский объем – 3,71 п.л.), в том числе четыре работы общим объемом 5,15 п.л. (авторский объем – 3,25 п.л.) опубликованы в рецензируемых научных изданиях, определенных ВАК при Минобрнауки России.

9. Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад в ходе работы над диссертацией и её публичной защиты показал необходимые теоретические знания по научным специальностям: 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки); 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки).

Исходя из изложенного, полагаю, что представленная к защите диссертация Алханнаша Ахмада: соответствует заявленным научным специальностям, установленным критериям и требованиям, и может быть допущена к защите.

Карпова Светлана Васильевна  
доктор экономических наук, профессор

20.05.2024 г.



Ф  
В  
«

В

Карпова  
Светлана  
Васильевна  
20.05.2024 г.