

## ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104,  
д.э.н., доцента Ойнер Ольги Константиновны  
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. Работа посвящена актуальной проблеме, что доказано в автореферате и 1 главе диссертации.
2. Автором разработаны стратегия и практические рекомендации по развитию банковских услуг в условиях расширения применения финансовых технологий.
3. Предложен авторский подход перехода банков Сирии на кросс- или омниканальную стратегию.
4. Диссертация содержит сведения о личном вкладе Алханнаша Ахмада в науку, апробация и внедрение результатов исследования подтверждены соответствующими документами.
5. Все материалы или отдельные результаты, заимствованные Алханнашем Ахмадом из чужих работ, оформлены в тексте диссертации надлежащим образом с указанием источника заимствования.
6. 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.

Следует отметить некоторые недостатки и дискуссионные вопросы:

1. В части разработки теоретических положений. Теоретическая глава, как таковая, отсутствует. В ней хотелось бы увидеть авторскую трактовку понятия электронных сервисов банка, их состава и классификации. В разных частях работы они представлены по-разному. Например, в 1.1 и 1.2. представлены преимущественно электронные платежи, тогда как в последующих главах используются более широкий перечень сервисов. Также, следовало бы обозначить связь понятий электронных сервисов и электронных каналов.

2. В работе не содержится анализа теоретических подходов, позволяющих обосновать выделение четырех осей измерения технологического уровня предоставления банковских услуг. Использование в качестве основы текст блога Оливии Отласан (Otilia Otlacan, 2017), представляется нерелевантным. Данный блог не имеет статуса научной публикации. Следует отметить, что в ведущих академических журналах имеются публикации, предлагающие различные модели цифрового комплекса маркетинга, например, модель  $4P+2P^2 C^2 S^2$ .

3. Содержание работы не вполне соответствует ее названию. Так, главы 2 и 3 содержат разработанную автором стратегию развития Коммерческого банка Сирии, в то время как в название работы «Перспективы развития электронных сервисов...», что предполагает несколько иной фокус работы.

4. Имеются вопросы к корректности проведенных эмпирических исследований:

- исследование №1 «о востребованности и практике электронного банковского обслуживания» - методология исследования (обоснование типа и метода формирования выборки, достаточности ее объема, анкета и т.д.) не представлена; отсутствуют доказательства достоверности и релевантности полученных результатов

- исследование №2 «о серьезных препятствиях, с которыми сталкиваются сирийские банки» - методология представлена не полностью. Возникает также вопрос: можно ли результаты опроса 65 менеджеров одного ведущего банка распространять на всю генеральную совокупность?

- исследование №4 «оценка клиентами электронных банковских услуг в Сирии путем изучения мнений клиентов Коммерческого банка Сирии». – методология представлена не полностью; вопросы анкеты, представленные в таблице 24 сформулированы некорректно.

5. Отличия кросс- и омниканальности четко не определены. Проблема необходимости перехода к омниканальности некоторыми авторами ставится под сомнение и предлагается подход оптиканальности, который не рассматривается в работе. Возможно, именно он, был бы наиболее целесообразен в силу ограниченности ресурсов и положения сирийских банков.

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

  
Ойнер Ольга Константиновна,  
Доктор экономических наук, доцент

22.05.2024

Ф	Т
В	Г.
«	»

