

## ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104,  
д.э.н., профессора Христофоровой Ирины Владимировны  
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  
кандидата 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.

Полагаю возможным допустить соискателя учёной степени к защите  
диссертации.

Отмечаю, что:

1) Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад предложил значимое для науки и практики решение актуальной научной задачи, имеющей важное социально-экономическое значение — разработки и реализации омниканальной стратегии банка.

2) Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад ввёл в научный оборот такие *теоретические* научные результаты как классификация каналов обслуживания клиентов банками, принципы и бизнес-модели совместного создания стоимости и партнерства. К перечню *практических* научных результатов можно отнести методические рекомендации по реализации омниканальной стратегии с точки зрения изменений в технологической инфраструктуре банка и методику оценки кросс-продаж банковских продуктов на основе методов экспертных оценок.

3) Диссертация «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» обладает внутренним единством, выраженным в последовательном раскрытии автором поставленных задач, логикой внутренних взаимосвязей между главами диссертации, соответствием между целью, задачами и результатами проведенного исследования.

4) Обоснованность положений и выводов диссертации «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» подтверждена следующим:

- сформулированы предложения по расширению маркетинговой информационной системы при предоставлении банковских услуг, обеспечивающие принятие маркетинговых решений: аппаратное обеспечение, поставки программного обеспечения, сети, базы данных (с. 61–70; 167–176);

- представлена классификация каналов обслуживания клиентов банками (с. 89–101);

- сформулированы принципы и построены бизнес-модели совместного создания стоимости и партнерства (с. 109–133; 157–159);

- разработаны методические рекомендации по реализации омниканальной стратегии с точки зрения изменений в технологической инфраструктуре банка (с. 144–155; 161–186);

- предложена методика оценки кросс-продаж банковских продуктов на основе методов экспертных оценок (с. 117–122; 126–150).

Достоверность результатов, полученных Алханнаш Ахмад, обусловлена использованием современных методик сбора и обработки информации, выборочными совокупностями объектов наблюдения, адекватной статистической обработкой полученных данных при помощи программы SPSS, в частности для расчета коэффициента достоверности, определения стабильности элементов, оценки применяемых критериев и пр.

5) Результаты диссертации Алханнаша Ахмада нашли практическое применение в деятельности Коммерческого банка Сирии и Департамента бизнес-информатики Факультета информационных технологий и анализа больших данных ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» в преподавании учебной дисциплин.

6) Диссертация содержит сведения о личном вкладе Алханнаша Ахмада в науку, который выразился в самостоятельном планировании цели, задач, формулировании темы, предмета исследования, анализе и обобщении информации по теме диссертации, планировании и проведении опросов, анализе полученных результатов, их статистической обработке.

Личным вкладом является непосредственное участие соискателя в апробации полученных результатов в ходе подготовки основных публикаций по выполненной работе, освещении и обсуждении их на научно-практических конференциях, в частности Всероссийской научно-практической конференции «Технологическое предпринимательство, коммерциализация результатов интеллектуальной деятельности и трансфер технологий», Всероссийской научно-практической конференции «Образование. Технологии. Качество», IX

Международной научно-практической конференции «Управленческие науки в современном мире», на XXIII Ясинской международной научной конференции по проблемам развития экономики и общества, VI Всероссийской научно-практической конференции «Государственное управление и проектный менеджмент: современные подходы и технологии» с 2020 по 2022 г.

7) Все материалы или отдельные результаты, заимствованные Алханнашем Ахмадом из работ других авторов, 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 хорошие теоретические знания по научным специальностям: 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг; 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике; овладел принципами, методологией научного познания; продемонстрировал умение логично и аргументировано излагать суждения в области экономики.

В то же время, несмотря на высокий уровень представленной к рассмотрению диссертации, в ходе знакомства с результатами исследования возникли следующие вопросы:

1. На рис. 7 стр. 29 диссертации представлен график, отражающий динамику развития электронных операций, осуществляемых через Real Estate с 2008 по 2013г. Автор указывает, что *«достигнув своего пика в 2010 г., количество проводимых транзакций начало резко падать в начале сирийского кризиса»*. Желательно пояснить дополнительно, в чем проявился этот кризис, с чем конкретно связан указанный спад, только с начавшейся 2011г. гражданской войной или были и другие причины.

2. Поскольку в названии диссертационного исследования сделан акцент на определенном временном периоде: «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на *послевоенный период*», хотелось бы услышать сравнительные характеристики о состоянии банковского рынка Сирии в довоенный период, в период военных действий и в послевоенный период. В диссертационной работе, на мой взгляд, было бы логично более четко представить (описательно или графически) этот аспект.

Кроме того имеют место некоторые замечания и рекомендации:

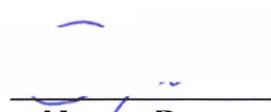
3. На 37 стр. диссертации автор, описывая III группу «*наиболее заметных препятствий*» применения электронного банкинга («*Социальные и культурные препятствия*»), выделяет в качестве проблемы «*Низкую осведомленность клиентов о современных технологиях и их преимуществах*». Проложенные рекомендации в диссертации связаны с внедрением новых технологий, но не с устранением затруднений, вызванных неэффективностью коммуникаций, недостаточной осведомленностью (имеются в виду рекламные коммуникации разного уровня и формата). На мой взгляд, предложение, разработка и применение такого рода мероприятий было бы тоже уместно в сложившейся ситуации.

4. В работе в целом, на мой взгляд, ограничено представлена маркетинговая терминология. В основном используются термины «банковские услуги», «банковские технологии», «информационные технологии», «управление», «менеджмент» и т.п. В частности, в списке литературы, состоящем из 182 наименований, нет русскоязычных работ по маркетингу услуг и банковскому маркетингу. Это, частично компенсировано зарубежными источниками: всего из 102 зарубежных источников представлено 7 публикаций, 4 из которых статьи в журнале «International Journal of Bank Marketing» и еще 3 публикации в других изданиях. На мой взгляд, было бы уместно представить более широкий литературный обзор по трудам банковского и сервисного маркетинга, в том числе российских авторов.

5. Поскольку работа подготовлена применительно к рынку банковских услуг, имеющих отдельную специальность в паспорте «Финансы», на мой взгляд, было бы уместно в рамках паспорта 5.2.3. «Региональная и отраслевая экономика» использовать также пункт 10.5. *Маркетинг на рынках товаров и услуг. Маркетинговые стратегии и маркетинговая деятельность хозяйствующих субъектов*, имея в виду банковский рынок и банковские услуги, что сняло бы лишние вопросы.

6. В связи с тем, что работа выполнена применительно к банковским услугам иностранного государства - Сирии, на мой взгляд, желательно было бы предусмотреть «стык» с соответствующей с научной специальностью - 5.2.5. «Мировая экономика».

В целом, несмотря на возникшие вопросы и отдельные замечания, представленная к защите диссертация соответствует заявленным научным специальностям и может быть допущена к защите.

  
Христофорова Ирина Владимировна  
доктор экономических наук, профессор

20.05.2024



*И.В.*

1  
2