

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104,
д.э.н., профессора Шишкина Анатолия Викторовича
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 (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 решение актуальной научной задачи, имеющей важное социально-экономическое значение – разработан комплексный подход к

формированию стратегии цифровой трансформации банка с точки зрения изменений ИТ-ландшафта и в условиях перехода на омниканальность при сотрудничестве с Финтех, что является новым для управления банковской системой в Сирии и позволит повысить эффективность деятельности банков, вернуть их позиции на современный конкурентоспособный уровень.

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

- *основные теоретические результаты* состоят в дополнении классификации проблем банка в послевоенный период; *конкретизации* принципов цифровой трансформации сирийского банка; *преобразовании* через расширение 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;

- *основные практические результаты* состоят в дополнении классификации каналов обслуживания клиентов, характерных для банков Сирии на современном этапе; *преобразование принципиально новых положений* при построении целевой модели совместного создания стоимости и партнерства Финтех и традиционного на примере коммерческого банка Сирии; *конкретизация научных данных* при разработке дорожной карты цифровой трансформации, *преобразование принципиально новых положений* к рекомендациям по применению аналитических инструментов при решении задач оценки кросс-продаж банковских продуктов, сегментации клиентов

3. Диссертация «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» обладает внутренним единством. Важнейшие теоретико-методологические положения, представленные и критически рассмотренные в первой главе диссертации, во второй главе раскрываются и получают свое практическое воплощение. Логически выверенным является представление материалов третьей главы диссертации.

4. Обоснованность положений и выводов диссертации «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» подтверждена следующими аргументами по научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки):

1) теоретические положения по расширению маркетинговой информационной системы (МИС) при предоставлении банковских услуг в части включения элементов информационно-технологической платформы позволили определить четыре оси измерений технологического уровня предоставления банковских услуг, обеспечивающие принятие маркетинговых решений: аппаратное обеспечение (АО), поставки программного обеспечения (ПО), сети, базы данных;

2) теоретические положения по классификации каналов обслуживания клиентов Сирийскими банками при построении мульти- и кросс-канальной системы через интегрированные между собой каналы (мобильный банк, интернет-банк, терминалы, банкоматы), а далее – к омниканальности;

3) модернизация алгоритма исполнения операций по каждому каналу взаимодействия «клиент – банк – партнер», изменение ИТ-ландшафта и переход на инновационные каналы обслуживания через переход банков Сирии на кросс- или омниканальную стратегию, с учетом способа организации целостной бизнес-логики получения клиентского опыта, доставки персональных и индивидуальных предложений до клиента, встроенных в процесс обслуживания;

4) практическая значимость реализации сотрудничества Коммерческого банка Сирии с Финтех сформулирована через принципы и построение бизнес-модели совместного создания стоимости и партнерства по Э. Филту и А. Остервальдеру через выделение структурных изменений в работе банка с учетом человеко-центричного подхода.

Достоверность результатов, полученных Алханнаш Ахмедом, в области *теоретического исследования* подтверждено сопоставимостью авторских данных и данных, полученных ранее по рассматриваемой тематике.

Экспериментальное исследование подтверждено использованием современных, адекватных изучаемым явлениям, методик сбора и обработки исходной информации, представительными выборочными совокупностями с обоснованием подбора объектов (единиц) наблюдения и измерения. Применены программа SPSS для расчета коэффициента достоверности альфа Кронбаха; Альфа-тест Кранаха (Cranach's Alpha) для определения стабильности элементов разрешения; критерий Колмогорова – Смирнова (Kolmogorov – Smirnov), на проверку нормального распределения; One Sample test для измерения значимости каждого пункта ответов на онлайн-опрос и проверки установочной гипотезы.

5. Результаты диссертации Алханнаш Ахмада используются в работе Коммерческого банка Сирии, в частности, концептуальная модель формирования будущей цифровой стратегии сирийских банков и механизмы применения этой модели. 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.

6. Диссертация содержит сведения о личном вкладе Алханнаш Ахмада в науку, который выразился в том, что соискатель продемонстрировал достаточно глубокие теоретико-методологические знания по выбранной научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки) п. 10.12. «Стратегии и методы построения маркетинговых каналов распределения товаров» и п. 10.15. «Технологии маркетинга в интернет-среде» в соответствии с утвержденной темой диссертации. При этом построение работы вполне логично. В работе представлен обстоятельный теоретический анализ различных научных позиций по исследуемой проблеме, а также грамотный подбор и обзор литературы по теории и практике маркетинга, в т.ч. в области маркетинга в интернет-среде. Овладев теоретическими положениями научного исследования по построению маркетинговых каналов распределения и практическим инструментарием маркетинга в интернет-среде, в частности

полевые исследования, опросы, статистические приемы обработки выборочных массивов и другими, Алханнаш Ахмад доказал наличие квалификационных способностей к дальнейшей научной деятельности в решении новых научных задач управления маркетингом.

Личный вклад автора, указанный в диссертации и автореферате, определен непосредственным участием соискателя в получении исходных данных и научных экспериментах на всех этапах процесса исследования, личном участии автора диссертации в апробации результатов исследования, 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 и может быть допущена к защите.

Шишкин Анатолий Викторович
доктор экономических наук, профессор

20.05.2024 г.