

## **РЕЦЕНЗИЯ**

**от проф. д. ик. н. Виржиния Иванова Желязкова от ВУЗФ-София**

на дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен  
**„доктор”**

в Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки

Професионално направление 3.8. Икономика

докторска програма „*Финанси, застраховане и осигуряване*“

**Автор:** *Арман Хасанович Исламгалеев*

**Тема:** *“Повишаване на ефективността в управлението на продажбите и отражението върху финансовите резултати на металургични компании в Република Казахстан”*

**Научен ръководител:** *проф. д-р Мариана Матеева Петрова*

### **1. Общо описание на представените материали**

Със заповед №182 /22.11.2021 г. на Ректора на Висшето училище по застраховане и финанси доц. д-р Григорий Вазов съм определена за член на научното жури за осигуряването на процедура за защита на дисертационен труд на тема *“Повишаване на ефективността в управлението на продажбите и отражението върху финансовите резултати на металургични компании в Република Казахстан”* за придобиване на образователната и научна степен

„доктор” в Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, Професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма „*Финанси, застраховане и осигуряване*“

Автор на дисертационния труд е *Арман Хасанович Исламгалеев* – докторант в самостоятелна форма на обучение към катедра ”Финанси” с научен ръководител *проф. д-р Мриана Матеева Петрова*.

Предадените от Арман Исламгалеев материали включват документи по представен опис:

- автобиография;
- дисертационен труд на руски език за присъждане на ОНС “доктор”;
- автореферат на дисертационния труд на български и на руски език;
- списък с научните публикации на докторанта по темата на дисертационния труд;
- списък на участията на докторанта в научни форуми;
- справка за изпълнението на минималните национални изисквания, заложи в Закона за развитието на академичния състав в Р България (ЗРАСРБ) и Правилника за неговото прилагане;
- справка за приносните моменти в дисертационния труд;
- справка за участието на докторанта в научни мероприятия.

Докторантът е приложил пет броя научни статии, три от които публикувани в списания, индексирани в световноизвестни бази данни с научна информация, и три броя доклади от научни конференции. Две от статиите и един от докладите са в съавторство.

## **2.Кратки биографични данни за докторанта**

Арман Исламгалеев е роден на 15 април 1973 г. в Казахстан. Прави впечатление интересният му образователен и професионален път. Той завършва Медицинския университет в Астана със специалност “Анестезиология и

реанимация”. Притежава бакалавърска степен по “Маркетинг” от университета Туран, магистърска и докторска степен по “Бизнес администрация” от университета Алма. Освен това А. Исламгалеев посещава квалификационни курсове - по корпоративно управление в Лондонския институт за директори и по педагогика в Евразийския национален университет, които допълват знанията, уменията и квалификациите му.

А. Исламгалеев притежава дългогодишен опит като ръководител в компании, занимаващи се с търговия на метали. Това допринася значително за развитието на неговите знания и разработването на дисертационен труд за придобиване на ОНС “доктор” на тематика, близка до ежедневната му работа, е логично следствие от този процес.

### **3. Актуалност на тематиката и целесъобразност на поставените цели и задачи**

Темата за повишаването на ефективността на продажбите и това как тя се отразява върху финансовите резултати на дадена компания е сред най-интересните и значими за всяка организация. Разглеждането на този проблем в контекста на маталургичните компании в Република Казахстан представлява интерес от гледна точка на споделяне на опита на компаниите в тази страна и на някои изводи, които биха били полезни и за други организации. От тази гледна точка темата, обект на представения за рецензиране дисертационен труд, е категорично актуална. Поставените цели и задачи са целесъобразни спрямо нея и отразяват яснотата, която докторантът притежава в областта на изследвания въпрос. Тази яснота допринася за логичното и подредено изложение в труда, което определено е негово достойнство.

### **4. Познаване на проблема**

Освен сериозния професионален опит в областта на управлението на бизнеса на компании, занимаващи се с търговия на метали, докторантът много добре познава теорията и научните изследвания по темата на труда си. Това е видно от значимия брой литературни източници - 201 на латиница и 14 на кирилица, както и от гладкостта на изложението и яснотата, с която докторантът излага идеите и разсъжденията си по тях. Дисертационният труд представлява едно действително зряло, добре структурирано изследване от човек, който много добре познава проблематиката.

## **5. Методика на изследването**

Избраната методика на изследването напълно съответства на темата на дисертационния труд, на хипотезите, поставени в него, както и на целите и задачите пред него. Използвана е комбинация от методи от областта на количествения и качествения анализ. Така например, използван е потвърждаващ факторен анализ (SFA) със СВ-SEM уравнения с помощта на софтуер LISREL, с помощта пък на SPSS е направен сравнителен анализ на критериите за проверка на нормалното разпределение на статистическите стойности чрез теста на Колмогоров-Смирнов; оценка на кумулативната надеждност на променливите, използвайки алфата на Кронбах; дискриминационен рейтинг на доверие с извличане на средна дисперсия (AVE). Същевременно докторантът използва методите на сравнителния анализ и синтеза, за да обоснове разсъжденията си. Смятам, че този подход е много подходящ с оглед на темата, задачите и структурата на дисертационния труд.

## **6. Характеристика и оценка на дисертационния труд**

Трудът е структуриран в увод, три глави, заключение, списък с използваните източници и общо 14 броя приложения. Основният текст се състои от 195 страници. Списъкът с референции съдържа 215 заглавия. В

рамките на текста са поместени общо 25 фигури и 32 таблици, които илюстрират разсъжденията на докторанта по много уместен начин.

Уводът играе въвеждаща роля в изложението на труда. В неговите рамки са представени хипотезите - общо осем на брой, което представлява една доста амбициозна заявка на автора за сериозност и задълбоченост на изследването, ясно са дефинирани и целта, задачите, обекта и предмета на труда. Много ясно е мотивирана е актуалността на разглеждания въпрос, категорично е открояна и необходимостта от подобно изследване. Така още от увода читателят разбира, че докторантът притежава много задълбочени познания по тематиката на труда си, има собствено мнение по всички разглеждани въпроси и притежава знанията да го мотивира с факти и анализи.

Първата глава е посветена на теорията на взаимоотношенията с клиентите. Изложението започва с представяне на анализ на някои теоретични подходи към понятието за фокусиране върху клиента. По-нататък докторантът продължава с разглеждане на понятия като лоялност и удовлетвореност на клиентите, очаквания на клиентите, ангажирането им и други ключови концепции за управлението на връзките с тях. От изложението става ясно, че докторантът е много добре запознат с всички представяни от него въпроси. Проличава неговата убедителност в излагането на различните теоретични положения, което безспорно е плод на дългогодишния му опит от практиката. Неговата запознатост с работата с клиенти е видна и от начина, по който подходжда към проучването на ключовите фактори за цялостното управление на качеството TQMFC и TQMHR, както и на онлайн и офлайн търговските изследвания. Докторантът е много добре запознат с някои най-съвременни методи за управление на връзките с клиенти, като CRM системите, и те са обект на неговия анализ в края на първата глава, от което проличава отново неговата висока компетентност. Главата завършва с представяне на съвременното състояние на пазара на търговия с метали в Казахстан и с изводи, които

обобщават основните заключения, до които той достига в рамките на тази част от труда си.

Втората глава от изложението на дисертационния труд е посветена на методологичните аспекти на работата. Тук докторантът подробно и последователно разглежда показателите за измерване на фокуса на клиентите в търговията с метали, след това представя свой концептуален изследователски модел за повишаването на този фокус и накрая завършва с разглеждането на някои методи и инструменти за събиране и анализ на данни и на т. нар. потвърждаващ факторен анализ (CFA). Втората глава, също както и първата, завършва с основни изводи от изследването в тази част на труда.

Обект на третата, последна глава, са някои начини за подобряване на ориентираността към клиентите в процеса на търговията с метали в контекста на практиката в Казахстан. В рамките на тази част от изследването докторантът представя редица практики и подходи за подобряване на управлението на връзките с клиентите, което неминуемо би довело и до подобряването на финансовите резултати на компаниите. По-конкретно той разглежда някои въпроси на внедряването на SDL в търговията с метали, самообслужването - SST, внедряването на XRM система в процеса на търговията с метали и анализира някои бъдещи технологии за предоставянето на различни услуги на клиентите в разглеждания от него сектор. Накрая представя своите разсъждения относно перспективите пред Индустрия 4.0 в тази сфера. На края на третата глава са представени в обобщен вид заключенията от извършения в нейните рамки анализ.

В заключението много добре са обобщени основните изводи от изследването.

## **7. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката**

Докторантът е предложил общо шест броя приноси - три с научен и три с приложен характер. Приемам ги така, както ги е формулирал - това е направено коректно с оглед отразяване на постигнатото в рамките на дисертационния труд. Предложената теоретична рамка за повишаването на нивото на ориентацията към клиентите и детайлното описание на нейните характеристики е безспорно важно постижение на дисертационния труд. Обогащаването ѝ с разнообразни нови, независими фактори, изпреварващи очакванията на клиентите също представлява теоретичен принос на дисертационния труд. Друг принос с научен характер също така е мотивирането на нуждата от решаването на различни задачи за подобряването на равнището на ориентацията към клиентите и конкретизирането на тези задачи, като:

1. “подобряване на автономната стратегия на TQM FC чрез решаване на проблеми при планирането и управлението; намаляване на фиксираните и променливи разходи, намаляване на разходите за осигуряване на качеството и преодоляване на конкуренцията;
2. подобряване на механизмите за съвместно създаване на услуги в областта на търговията с метали;
3. представени са изисквания за изграждане на нови модели за ориентирани към клиента, като се вземе предвид технологичната структура на Индустрия 4.0;
4. разработване на контрол на качеството на клиент-ориентиранности;
5. подобряване на XRM системи за търговци на метали;
6. подобряване на електронната търговия на търговци на метали O2O”.

Останалите три приноса имат изразен приложен характер и биха могли да бъдат в пряка помощ на всяко предприятие, което се стреми да повиши ефективността на ориентацията си спрямо клиентите и оттам - да подобри финансовите си резултати. Докторантът на практика дава конкретни отговори на основния въпрос - как точно да се реализира повишаването на ефективността.

## **8. Преценка на публикациите по дисертационния труд**

А. Исламгалеев е представил за рецензиране общо осем броя научни публикации, от които пет статии и три доклада на научни конференции. Три от статиите са публикувани в издания, реферирани и индексирани в международни бази данни с научна информация - Web of Science и Scopus, като две от тях са в съавторство с други учени. Двете статии, които са публикувани в други бази данни, са самостоятелно дело на докторанта. Два от трите доклада също са самостоятелни, един е в съавторство. Всички публикации имат тематична връзка с дисертационния труд на А. Исламгалеев. Те показват неговата



изключителна активност в научните среди и това допринася за апробирането на достигнатите от него резултати сред академичната общност и бизнеса.

#### **9. Преценка за изпълнение на минималните национални изисквания**

Докторантът изпълнява и надхвърля минималните национални изисквания за присъждане на ОНС “доктор”, заложен в ЗРАСРБ и Правилника за неговото прилагане. Това е видно от броя и качествата на научните му публикации.

#### **10. Лично участие на докторанта**

Към момента на изготвянето на настоящата рецензия няма информация за плагиатство в трудовете на докторант А. Исламгалеев, което ме води към заключението, че те са плод на неговия труд.

#### **11. Автореферат**

Авторефератът на дисертационния труд е структуриран логично и точно отразява същината на труда. Изготвен е съобразно възприетата добра академична практика за подобен род научни разработки.

#### **12. Критични забележки и препоръки**

Нямам съществени критични бележки. Бих препоръчала на докторанта да публикува дисертационния си труд като книга - това би подпомогнало разпространението на резултатите, до които той е достигнал, и те биха били от помощ на много организации.

#### **13. Лични впечатления**

Познавам докторант А. Исламгалеев от времето, когато беше зачислен във ВУЗФ. От самото начало ми направи впечатление със задълбочените си познания, мотивация и амбиция да напише стойностен дисертационен труд.

**14. Препоръки за бъдещо използване на дисертационните приноси и резултати**

Бих препоръчала на А. Исламгалеев да обмисли съставянето на сравнително изследване на практиката и в други страни, освен Казахстан - това би предствлявало интерес за по-широк кръг аудитория.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Дисертационният труд съдържа научни и приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката и отговарят на изискванията на ЗРАСРБ и Правилника за прилагане на ЗРАСРБ. Представените материали и дисертационни резултати съответстват на специфичните изисквания на Правилника за приемане и обучение на докторанти във Висшето училище по застраховане и финанси.

Поради гореизложеното, убедено давам своята положителна оценка за проведеното изследване, представено от рецензираните по-горе дисертационен труд, автореферат, постигнати резултати и приноси, и предлагам на почитаемото научно жури да присъди образователната и научна степен “доктор” на Арман Исламгалеев в Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки; Професионално направление 3. 8. Икономика; докторска програма “Финанси, застрховане и осигуряване”.

10.01.2022 г.

Рецензент: .....

(проф. д. ик. н. Виржиния Желязкова)