

СТАНОВИЩЕ

от **Тони Богданова Михова – доцент, доктор в Технически университет – София, филиал Пловдив**

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

Автор: Арман Хасанович Исламгалеев

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

1. Общо описание на представените материали

Със заповед № 182 от 22.11..2021 г. на Ректора на Висше училище по застраховане и финанси доц. д-р Григорий Вазов съм определена за член на научното жури за осигуряване на процедура за защита на дисертационен труд на тема „Повишаване на ефективността в управлението на продажбите 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.

Автор на дисертационния труд е Арман Хасанович Исламгалеев – докторант към катедра „Финанси”.

Предадените от Арман Хасанович Исламгалеев материали включват документи по представен опис: автобиография, копие на дипломата за придобита образователно-квалификационна степен „магистър”, автореферат, дисертация, 8 публикации и всички изискуеми справки и отговарят на изискванията.

2. Кратки биографични данни за кандидата

Докторантът е приложил подробна автобиография, в която акцентите във връзка с процедурата са свързани с магистърската и докторската степен по „Бизнес администрация”, както и 18 годишен професионален опит, като директор и бизнес консултант в металургичната индустрия.

3. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд се състои от увод, изложение в три глави, изводи, предложения и списък на използваната литература. Изложението е представено в обем от 228 страници. В основния текст се съдържат 25 фигури и 32 таблици. Литературният обзор систематизира 215 източника: 14 – на кирилица и 201 - на латиница.

В първа глава са разгледани задълбочено теоретичните основи на същността на ориентираните към клиента концепции. Изяснени са ключовите понятия за изследването като лоялност, удовлетвореност, съвместно създаване на услуги, ангажираност, ключови фактори за цялостно управление на качеството TQMFC, TQMHR, онлайн офлайн търговия (O2O) и др. Прави впечатление умелото разглеждане на основните проблеми, през призмата на спецификата на взаимоотношенията с клиенти в търговията с метал, както и на характерните особености на състоянието на пазара за търговия с метали в Казахстан.

Втората глава съдържа методологичните основи на изследването. Разгледани са показателите за измерване на фокуса на клиентите в търговията с метали. С висока научна стойност е разработването на концептуален модел за по-ефективно ориентиране към клиента на компаниите. Изследването е насочено към идентифициране на нови регресори и се основава на осем концепции, като подобряване на очакванията на клиентите, анализ и информация, XRM системи, ангажираност, съвместно създаване, TQMHR, TQMFC, O2O. Важно е да се отбележи, че теориите, обсъждани в областите SDL, TQM, дигитални технологии, Индустрия 4.0, ангажираност, социална психология, фокус върху клиентите и продажбите, потвърждават, че нивото на клиентски фокус може да бъде повлияно не само от свързани, но и от различни области на управление.

Третата глава е посветена на конкретните начини за подобряването на ориентирането към клиента в търговията на метали в Казахстан. Предложена е концептуална рамка за повишаване на клиент – ориентираността, приложима за стоки и услуги в металургичната промишленост, закупени в договорна среда. Авторът доказва, че емоционалното удовлетворение се влияе не само от преките действия на компанията под формата на ангажираност на клиентите, но и от корпоративните информационни системи XRM. Системата XRM осигурява автоматизация на всички административни дейности на компанията в рамките на нейните бизнес процеси. Съществен е извода на докторанта, свързан с това, че търговците на метали имат лидерство на пазара с по-малко служители и инвестиции, в сравнение с компании, които, въпреки че имат пълна верига на стойността, с огромни инвестиции и голям брой служители, показват ниска ефективност. Когато търговците на метал

преминават към архитектурата на съвременните ориентирани към клиента решения, те трябва да се придържат към принципите на основните системи: оперативна съвместимост, модулност, виртуализация, информация в реално време, ориентация към услуги и децентрализация.

Дисертационният труд представлява завършено изследване на теоретичните и практични основи на клиентския фокус в търговията с метали, на базата на което е предложена концептуална рамка за увеличаване на фокуса на клиентите в компаниите за търговия с метал в Казахстан.

Докторантът е представил справка за достоверност и оригиналност на дисертационния труд.

3. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката

Приемам определените в справката приноси на дисертационното изследване. Оценявам като значими във висока степен следните научни и научно-приложни приноси:

1. Систематизирана теоретичната основа за повишаване нивото на клиентска ориентация, с изясняване на нейните компоненти.
2. Формулирани конкретни задачи за изпълнение с цел подобряване нивото на клиент-ориентираността в търговията с метали.
3. Разработване на система от фактори за актуализиране осигуряването на клиентска ориентация в развитието на качеството.
4. Разработен механизъм за управление на клиент-ориентираността на металургичните компании с оглед повишаване на иновативното развитие на индустриалния сектор в Казахстан.

5. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Представените публикации са свързани с темата на дисертационното изследване и отразяват резултатите на дисертацията. Публикациите са 8, които могат да бъдат класифицирани по следния начин:

- Статии в индексирани и реферирани международни периодични издания и конференции Scopus и Web of Science - 3 броя;
- Статии в индексирани и реферирани международни периодични издания без Импакт фактор IF и импакт ранг SJR – 2 броя;
- Доклади на конференции – 3 броя.

Пет от публикациите са самостоятелни разработки, а останалите три са в съавторство. Публикациите в индексирани и реферирани международни периодични издания и Scopus и Web of Science доказват, че творческите способности на докторанта се оценяват високо сред научните среди.

6. Преценка за изпълнение на минималните национални изисквания

Констатирано е пълно съответствие на минималните национални изисквания за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ в професионалното направление 3.8. Икономика.

7. Автореферат

Авторефератът е разработен според изискванията на нормативната уредба и отразява основните резултати, постигнати в дисертационния труд.

8. Критични забележки и препоръки

Задълбоченият литературен преглед на източниците, теоретичните знания на докторанта и удачно подбраната методология са основата за разработване на дисертационното изследване, в което целта и задачите са изпълнени. Постигнатите резултати са със силно изразена практическа значимост и дават възможност на докторанта да разработи система от препоръки за ориентиране към клиенти в поделенията на металургичните компании.

Препоръките ми са свързани с формулировката на изводите след всяка глава. С цел постигане на по-висока степен на категоричност и прецизност на изводите, би могло да се замени описателната форма, като те се представят с кратки и ясни изречения, в синтезиран и обобщаващ вид.

Другата препоръка е свързана с бъдещи изследвания, в които докторантът може да задълбочи изследванията на клиентската ориентация в контекста на дигиталната трансформация на металургичната индустрия в Казахстан.

Препоръчително е така също, докторантът да популяризира резултатите от своите проучвания в индексирани и реферирани международни специализирани издания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд *съдържа научни, научно-приложни и приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката* и отговарят на всички изисквания на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ) и Правилника за

прилагане на ЗРАСРБ. Представените материали и дисертационни резултати **напълно** съответстват на специфичните изисквания на Правилника за приемане и обучение на докторанти във Висшето училище по застраховане и финанси.

Дисертационният труд показва, че кандидатът Арман Хасанович Исламгалеев **притежава** задълбочени теоретични знания и професионални умения по Професионално направление 3. 8. Икономика, като **демонстрира** качества и умения за самостоятелно провеждане на научни изследвания.

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 Хасанович Исламгалеев в Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки; Професионално направление 3. 8. Икономика.

30.12.2021 г.

Рецензент:

Доц.д-р Тони Михова

