

СТАНОВИЩЕ

От: проф. д-р **Валентина Любенова Николова-Алексијева**,
Университет по Хранителни Технологии - Пловдив,
Професионално направление 3.8. „Икономика“
Научна специалност „Икономика и управление“
(Бизнес икономика и корпоративно управление)

Относно: дисертационен труд за присъждане на научна степен **„доктор“** по по докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване, ПН 3.8. Икономика от научна област 3. Стопански, социални и правни науки към катедра „Финанси“, Висше училище по застраховане и финанси – София

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед на Ректора на ВУЗФ № 182/22.11.2021 г. за откриване на процедура за защита на дисертационен труд.

Автор на дисертационния труд: **Арман Хасанович Исламгалеев**

Тема на дисертационния труд: **ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА В УПРАВЛЕНИЕТО НА ПРОДАЖБИТЕ И ОТРАЖЕНИЕТО ВЪРХУ ФИНАНСОВИТЕ РЕЗУЛТАТИ НА МЕТАЛУРГИЧНИ КОМПАНИИ В РЕПУБЛИКА КАЗАХСТАН**

1. Актуалност на разработения в дисертационния труд проблем

Новата икономическа реалност, породена в условията на Индустрия 4.0, поражда необходимостта от дигитализация на бизнеса и трансформация на бизнес модела, като се отчита доминиращата роля на клиента.

Актуалността на представения дисертационен труд произтича от нуждата за адаптация на металургичните предприятия към характеристиките на съвременната турбулентна бизнес среда, чрез ефективно управление на продажбите, усъвършенстване на качеството и повишаване на ориентираността към клиента и неговата ангажираност в създаването на стоки и услуги за постигане на по-високи резултати, конкурентни предимства и устойчиво развитие.

Влияние върху разработването на настоящия дисертационен труд има фактът, че съществуват различни изследвания в областта на маркетинга и управлението на продажбите, но недостатъчни, ограничени са изследванията за това как влияе повишената ориентация на компанията към клиента и кои са факторите за постигане на по-високи финансови резултати, в частност и при металургичните компании в Казахстан.

В тази връзка може да се заключи, че темата на дисертацията е *дисертабилна и сполучливо избрана. Тя е изключително актуална и има голяма практическа значимост. Докторантът е обосновал много добре тази значимост и актуалност.*

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Дисертационният труд анализира съвременните научни постижения в областта на маркетинга и управлението на продажбите, чрез ангажиране на клиентите в създаването на продукти и услуги и постигане на добавена стойност, финансова устойчивост и конкурентно предимство. В списъка на използваните литературни източници са посочени **общо 215 източника**, от които: **14 на кирилица, 201 на латиница**.

Посочените литературни източници са актуални и пряко свързани с темата на дисертационния труд.

Представеният дисертационен труд е в обем от **228 страници**. В структурно отношение включва **увод, 3 глави, заключение и 14 приложения**. Резултатите са получени чрез съвременен инструментариум и са онагледени с подходящо подбрани **25 фигури и 32 таблици**. Приложенията представят анкетни карти, измервания и резултати, свързани с емпиричното изследване.

Във въведението на дисертационния труд са формулирани **основната цел и три** логически обвързани **задачи** за нейното постигане. Коректно са определени обектът и предметът на изследването. Издигнати са **осем работни хипотези**, които са верифицирани в хода на дисертационното изследване.

Структурата на дисертационното изследване е логически построена и съответства на поставената цел и задачи.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

➤ В теоретична част от дисертационното изследване:

Докторантът е извършил сериозен литературен обзор и е направил синтез на на ориентираните към клиента концепции. Изяснени са ключовите понятия като лоялност, удовлетвореност, съвместно създаване на услуги, ангажираност, ключови фактори за цялостно управление на качеството TQMFC, TQMHR, онлайн офлайн търговия (O2O) и др. *Висока оценка заслужава уметлото разглеждане на основните проблеми, през призмата на спецификата на взаимоотношенията с клиенти в търговията с метали, както и на характерните особености на състоянието на пазара за търговия с метали в Казахстан*. Направените систематизации и обобщения показват *задълбоченост и добросъвестна работа с литературните източници*, умения за приложение на аналитични и дедуктивни техники за обработка на значителен обем информация с различни изследователски методики. Коректно, в скоби са изведени всички цитирания и коментари на автора, което улеснява справките по цитираните източници.

Участието на докторантът в дискусиите по изследваните проблеми *е активно и отразява умения да изразява собствено критично мислене и формулира нови изводи и констатации*.

➤ В методическата част от дисертационното изследване:

Докторантът е избрал подходяща методология и изследователски инструментариум, който съответства на сложния, многомерен характер на изследването. Използван е **системният и процесният подход**, надграждане на вече направени проучвания, теоретичен анализ и синтез, сравнителен анализ, методът на наблюдението, експериментален и емпиричен метод, както и дескриптивни, индуктивни, дедуктивни методи относно обобщаване и извеждане на същностните характеристики на основните понятия. За постигането на **основната цел** и поставените **задачи** са използвани *метод на групиране* (мнения на автори, методически характеристики, фактори оказващи влияние, компании); *метод на аналогията; графични методи; статистически* и други методи. Използвани са качествени и количествени методи за събиране на първична информация при реализиране на дълбочинно интервю и *експертна оценка*. В хода на доказване на издигнатите хипотези и оценка на измервателния модел е използван факторен анализ (SFA) с CB-SEM уравнения с помощта на софтуер LISREL 8.8. С

ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ - СОФИЯ

помощта на специализирания програмен продукт SPSS версия 23 е извършен сравнителен анализ на критериите за проверка на нормалното разпределение на статистическите стойности чрез теста на Колмогоров-Смирнов; оценка на кумулативната надеждност на променливите, използвайки алфа-Кронбах; дискриминационен рейтинг на доверие с извличане на средна дисперсия (AVE). От полевите методи на проучване са използвани *анкетните проучвания на служители на компания за търговия с метали ТОО „Казпромкомплекс“ и две групи клиенти – потенциални и лоялни клиенти, както и на клиенти с висока степен на ангажираност.* Извадката е неслучайна целева типологична и включва 197 респондента.

Давам много висока оценка на литературния обзор, използваната методология, както и по отношение на изпълнението на поставените задачи за постигането на изследователската цел.

➤ В приложната част на дисертационното изследване:

Докторантът предлага концептуална рамка за повишаване на ориентираността към клиента, отчитаща спецификите и приложима в металургичната промишленост. Авторът доказва, че върху емоционалното удовлетворение и успешната търговия влияят не само целенасочената политика на компанията да ангажира 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 принос на докторанта* представлява направената аналогия и синтез, въз основа на които стига да извода, че лидерство на пазара постигат търговците на метали с малък брой служители и по-ниски инвестиции, в сравнение с големи компании, с голям брой служители и огромни инвестиции, които въпреки че разполагат с пълна верига на стойността, отчитат ниска ефективност. Идентифицирани са и са предложени решения на проблеми в търговията с метали, чрез повишаване на ориентацията към клиента в поделенията на металургичните компании.

Трудът съдържа конкретни резултати и емпирични доказателства, които обективно отразяват реалните постижения на проведеното научно изследване.

Представеният дисертационен труд е цялостно, завършено изследване по актуален и значим общественоекономически проблем. В хода на изследването са повдигнати и поставени на обсъждане най-значимите теоретични и практически проблеми, свързани с управлението на продажбите и повишаване на тяхната ефективност, чрез идентифицирането на факторите за усъвършенстване на качеството и ангажираността на клиента във веригата на стойността на металургичните компании.

Всичко това дава основание да се заключи, че Арман Исламгалеев познава отлично съвременната литература по изследвания проблем и притежава необходимото теоретично равнище за изследване и анализиране на икономически проблеми, формулиране и проверка на хипотези, чрез емпирични доказателства и формиране на научни обобщения.

Заинтересовани страни от изследването могат да бъдат образователни и обучителни организации за целите на професионалната подготовка, бизнесорганизации с различен индустриален профил, организации от неправителствения сектор, органите на държавната и регионална власт.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси.

Приносите могат да бъдат разделени на *научни и научно-приложни.*

❖ Към **научните приноси** могат да бъдат отнесени:

- обогатяване на знанията в областта на управлението на продажбите и фокус върху ангажираността на клиентите при разработването на продукти и услуги в контекста на търговията с метали;
- систематизация на ключови фактори, които влияят за повишаване на ориентираността към клиента и подобряване на качеството;

❖ Към **научно-приложните** се отнасят:

- предложеният авторски модел на ключови фактори за повишаване на ориентираността към клиента с помощта на проведен факторен анализ и експертна оценка;
- предложената оригинална авторска методика за повишаване на ефективността на продажбите, чрез формиране на индивидуални траектории на операционализация, които позволяват стандартизация, планиране на проектиране на ориентирани към клиента решения, включително в дигиталната среда;
- препоръките за разработване на управленски решения за подобряване на ориентацията към клиента в металургични компании.

Приемам приносите като реални, достоверни и доказани в хода на дисертационното изследване.

Приносите постижения считам за лично дело на докторанта. Изводите и предложенията в дисертационния труд представят Арман Исламгалеев като ерудиран изследовател с добра теоретична подготовка, с възможности за творчески обобщения и формулиране на решения за практиката.

5. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Представени са общо **8 публикации** за периода 2018 -2020 г, от които *три в съавторство и пет самостоятелни*. Три от тях са реферирани и индексирани в Web of Science и Scopus, две от тях са публикувани във вторични международни база данни и три от тях са доклади от национални и международни форуми. *Като обем и качество те съответстват на изискванията за получаване на ОНС „доктор“.*

Приемам всички публикации като пряко съотнесими към дисертационния труд. В тях са обобщени и публикувани съществени проблеми и резултати от изследванията в дисертационния труд.

Давам много висока оценка за активната публикационна дейност на докторанта и неговата способност, както за самостоятелна изява, така и за работа в екип.

6. Оценка на автореферата

Представеният автореферат на дисертационния труд е в обем от **51 страници**. В него са отразени целите и задачите на изследването, акцентите на отделните глави на дисертационния труд, както и приносите на автора. *Авторефератът е разработен в съответствие с изискванията за изготвянето му и отразява основните резултати и приноси на дисертационния труд.*

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

- **Основно мнение:** качествена дисертация, отлично онагледена, ясно очертани приноси с потенциал за развитие.
- **Критични бележки:** нямам съществени критични бележки към дисертационното изследване.
- **Препоръки:** считам, че резултатите от дисертационното изследване са с висока степен на практическа приложимост, затова препоръчвам проектно - ориентирания подход за продължаващо развитие на темата.
- **Въпроси:**
 - Според докторанта, как ще се отрази реализирането на стратегия за „Клиенто-ориентирана компания“ върху маркетинговия бюджет на изследваната от него фирма?

ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ - СОФИЯ

- Има ли информация какъв е настоящия индекс на лоялност на клиентите в изследваната фирма и как, и след колко време този индекс би се променил при реализацията на стратегията за „Клиенто-ориентирана компания“?

8. Заключение

Предвид достоинства на дисертационния труд, актуалността и сложността на изследваните проблеми, необходимостта от търсене на ефективни решения за тях в практиката, доброто теоретично равнище на изследваните и анализирани проблеми, може да се обобщи, **че представеният дисертационен труд отговаря на нормативно заложените критерии за присъждане на образователната и научна степен „доктор” /ЗРАСРБ и Правилника на ВУЗФ за неговото приложение/.**

Посочените резултати от изследването, посветено на **„Повишаване на ефективността в управлението на продажбите и отражението върху финансовите резултати на металургични компании в република Казахстан“** дават достатъчно основание за висока оценка на научния потенциал и възможности за изследователска дейност на докторанта.

Всичко това ми позволява **убедено да гласувам ПОЛОЖИТЕЛНО за присъждане на Арман Хасанович Исламгалеев на научната и образователна степен „доктор“ по професионално направление 3.8. „Икономика“.**

05.01.2022 г.
гр. Пловдив

Изготвил становището:

/проф. д-р В. Николова-Алексиева/