

РД 20-840 / 03.12.2018

РЕЦЕНЗИЯ

от доц.д-р Мария Петрова Кехайова-Стойчева,
Икономически университет – Варна, катедра „Маркетинг“
научна специалност „Маркетинг“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по научно направление 3.8, научна специалност „Маркетинг“

Основание за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № РД-06-3548 от 22.10.2018 г. на Ректора на ИУ - Варна и решение на първото заседание на журито от 24.10.2018 г..

Автор на дисертационния труд: Владимир Христов Христов

Тема на дисертационния труд: „Влияние на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите“

Научен ръководител: проф.д-р Евгени Петров Станимиров

1. Обща информация

От представената документация за докторантурата и откриването на процедурата по защита се вижда, че всички нормативни изисквания (национални и институционални) са спазени. Обучението на докторанта е извършено съгласно изискванията. Докторантът е отчислен с право на защита на 01.02.2014 г.. Процедурата за защита е разкрита коректно.

2. Данни за дисертанта

Владимир Христов притежава богат професионален опит в логистичния бизнес. От почти 10 години заема мениджърски позиции в големи логистични фирми в гр. Варна. Работата му е свързана с: планиране, управление и координиране на основни корпоративни дейности;

разработване на маркетингови стратегии; подобряване на фирмената конкурентоспособност и управление на взаимоотношенията с клиенти. Бакалавърското и магистърското му образование са в областта на Икономиката – финанси. Като докторант в катедра „Маркетинг“ притежава и преподавателски опит.

3. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Представеният дисертационен труд е с общ обем от 255 стандартни страници, структуриран във въведение, основен текст в три глави, заключение, използвана литература и приложения.

Изложението е представено в три глави, състоящи се съответно от 55, 65 и 59 стр., 46 таблици и 30 фигури. В този смисъл може да се каже, че представеното изследване е балансирано по обем.

Списъкът с литература съдържа 172 източника на български, руски и английски език, периодични издания и уеб сайтове.

Тематиката на дисертационния труд е актуална с оглед на процесите, които протичат в логистичния сектор не само в България. Променят се условията за правене на бизнес. Променят се предпочитанията на клиентите. Променят се технологиите. Всичко това налага необходимостта от намиране на работещи модели за обслужване на клиентите по време на целия им жизнен цикъл. Актуалността на дисертацията е аргументирана в достатъчна степен от докторанта.

Обектът и предметът са дефинирани и отразени ясно във въведението.

По отношение на целта на дисертацията, бих добавила, че анализът на процесите и явленията върви ръка за ръка с оценката. Още повече, че в хода на развитие на дисертационното изследване е извършена оценка на влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите. В този смисъл, считам, че целта до известна степен е непълна, което, обаче не се е отразило на

логичността и последователността на проведеното изследване. Това личи от поставените задачи, които считам, че осигуряват постигането на дефинираната цел.

По отношение на тезата на цялостното дисертационно изследване трябва да кажа, че тя е доста по-широка от извършеното в дисертационния труд. Формулирането на идея, че влиянието „може да се осъществи чрез прилагането на целенасочен корпоративен подход в процеса на“ обслужването на клиентите, с направеното уточнение, че такъв подход е идентифициран с модел на фирмено поведение при обслужване би означавало много пълно и цялостно очертаване на корпоративен подход и на модел на фирмено поведение. А това са неща, които излизат извън обхвата на поставената цел и задачи от докторанта.

Независимо от известните несъвършенства в част от формулировките по рамката на дисертационното изследване, считам, че настоящата дисертация има фокус, логическа последователност и добри ограничителни условия.

4. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

В първа глава, която има теоретичен характер, докторантът демонстрира добри аналитични умения при обработка на концептуално съдържание. В съчетание с богатия практически опит на докторанта последователно са постигнати няколко научни резултати:

- Извършен е ретроспективен преглед на еволюцията на логистиката в условията на различни състояния на средата в глобален план;
- Извършен е критичен анализ на съдържанието на ключови понятия, свързани с концепцията за комплексното логистично обслужване, а именно: „логистика“, „вериги на доставки“, „управление на веригите на доставки“, „логистично обслужване“, „логистични доставчици“. На база на това авторът предлага собствени трактовки и обобщения. Аргументирано е отъждествяването на логистиката с „бизнес

логистиката“, което става основа за поставяне на акцент върху „партньорските взаимоотношения в логистиката“. Трактовката на автора за понятието „верига на доставки“ го отвеждат към идеята за разширяване на трактовката на понятието „логистично обслужване“, а в тази връзка и с разширяване на съдържанието на понятието „комплексно логистично обслужване“.

- Концептуални рамки на CRM са адаптирани към логистичния сектор, като например: авторската интерпретация на модела на жизнения цикъл на клиентите в логистичния сектор; обвързването на видове CRM с процеса на развитие на взаимоотношенията с клиентите на комплексни логистични услуги.
- Изведени и аргументирани са четири възможни резултати от влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите: добавяне на ценност/стойност за клиентите (тук е предложен авторски концептуален модел за проектиране на комбинацията от предлагани логистични услуги във веригата на стойността); клиентска удовлетвореност (предложен е авторски процесен модел, приложим за доставчици на комплексни логистични услуги за постигане на удовлетвореност); клиентска лоялност и доверие.

В тази част от дисертационното изследване докторантът демонстрира много добри умения за осъществяване на теоретичен анализ и синтез.

Фокусът на втора глава е върху конкурентната среда в логистичния сектор в България. Отделено е сериозно внимание на: състоянието, проблемите и тенденциите в логистичния сектор в България; на изясняването на привлекателността на средата, в която оперират логистичните фирми в България; на определянето на настоящи и бъдещи конкурентни позиции на логистичните компании в България. В рамките на втора глава докторантът е обработил значителен брой източници на вторични данни за сектора, приложил е методиката на Майкъл Портър за

петте сили на конкуренцията и е провел допитване със 195 представители от 65 компании, специализирани в предлагането на комплексни логистични услуги.

Трета глава от дисертационния труд е насочена към методическата рамка на цялостното изследване и на емпиричното изследване. Тук е разработена подробна концептуална рамка на изследването, насочено към: 1) практиките при взаимодействие с клиентите на компании от типа „трета страна в логистиката“ в България и 2) мнения, оценки и действия на клиентите, породени от потребността от комплексно логистично обслужване. Докторантът формулира добре изследователските проблеми в двата обекта на изследване. Въз основа на което разработва концептуален модел за проучване влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите. Формулирани са основните хипотези по дисертационното изследване. Разработен е изследователски инструмент и е проведено емпирично изследване сред компании от типа „трета страна в логистиката“ и сред клиенти на логистични услуги.

В резултат на извършените статистически анализи (дескриптивна статистика; тестове за разлики на средни величини; множествен регресионен анализ) последователно е доказано, че операционализиращите променливи и обобщените измерители от концептуалния модел са подходящи. Последователно са доказани всички четири работни хипотези.

В края на трета глава авторът аргументира насоки за усъвършенстване на взаимоотношението клиент-доставчик в логистичния сектор чрез прилагането на гъвкав и комплексен подход при оформянето на предлагането на логистичните услуги.

В оценъчен план мога да заява, че в третата, методологическа и емпирична част, докторантът демонстрира добри умения за концептуализиране, извършване на самостоятелно научно изследване и боравене с аналитични техники.

5. Идентифициране и оценяване на научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд

В настоящия дисертационен труд са заявени следните приноси:

- Разширяване на трактовката на понятието „логистично обслужване“, а в тази връзка и разширяване на съдържанието на понятието „комплексно логистично обслужване“ (теоретичен принос).
- Изведени и аргументирани са четири възможни резултати от влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите: добавяне на ценност/стойност за клиентите (тук е предложен авторски концептуален модел за проектиране на комбинацията от предлагани логистични услуги във веригата на стойността); клиентска удовлетвореност (предложен е авторски процесен модел, приложим за доставчици на комплексни логистични услуги за постигане на удовлетвореност); клиентска лоялност и доверие (теоретичен принос).
- Прецизиране на конкурентната стойност на доставчиците на комплексни логистични услуги в България (практико-приложен принос).
- Разработен и апробиран концептуален модел за определяне на връзки и зависимости между етапите на комплексното логистично обслужване и етапите на жизнения цикъл на клиентите (практико-приложен принос).
- Предложени насоки за моделиране на адекватен подход за развитие на взаимоотношенията с клиентите от доставчиците на комплексни логистични услуги (практико-приложен принос).

Заявените приноси са действителни и налични в дисертационното изследване.

6. Оценка на публикациите по дисертационния труд и участието в научни форуми

За целите на процедурата дисертантът представя 6 публикации: 1 научна статия и 5 научни доклада. Всички публикации са в областта на тематиката на дисертационното изследване. 2 от научните публикации са в индексирани и реферирани издания (RePec). Представените публикации надхвърлят националните и университетски изисквания за придобиване на ОНС „Доктор“.

7. Критични бележки и препоръки

Дисертационното изследване е добро и има завършен характер. Опитът на докторанта в сектора е безспорен. Бих искала, обаче, да обърна внимание на няколко критични момента, които ще позволят на докторанта да прецизира в още по-голяма степен цялостната методология, когато я прилага в работата си:

- Твърде голямо внимание, според мен, е отделено на конкурентната среда в сектора, както и на прецизиране на конкурентните позиции на доставчиците на конкурентни логистични услуги. Независимо от това, че от практическа гледна точка това е важно, а най-вероятно такава информация рядко може да бъде достъпна за логистичния сектор като цяло в България, считам, че фокусът на темата не предполага усилия в тази посока. Това, че влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите може да има позитивен ефект върху конкурентната позиция на логистичната организация е вярно. Според мен, обаче това може да е предмет на друго дисертационно изследване. В този смисъл формулираната задача 3 във въведението излиза извън обхвата на настоящото дисертационно изследване, според мен.
- В хода на концептуализиране на ефектите върху клиентите при проследяване на развитието на взаимоотношението „клиент –

„доставчик“ като ключови са открити „клиентската удовлетвореност“ и „клиентската лоялност“. Прави впечатление, обаче, че тези две конструкции се разглеждат в значителна степен от гледна точка на поведението на крайните клиенти. Клиентите на доставчиците на комплексни логистични услуги са организации. Това от своя страна изисква прецизиране на клиентската удовлетвореност и на клиентската лоялност от гледна точка на организационното поведение. В този смисъл е важно, когато се прилага в практиката, процесният модел от фиг. 1.8 да бъде прецизиран, за да се постигне още по-високо ниво на коректност при последващи измервания.

- Концептуалният модел на дисертационното изследване се появява едва на стр. 138. В този смисъл може да се каже, че цялостната разработка е много разтеглена.
- На места са използвани твърде категорични позици, които не са верни. Например на стр. 78 от дисертационното изследване се твърди, че „през 2011 г. е проведено първото по рода си и единствено до момента представително изследване за степента на използване на корпоративен софтуер от малките, средни и големи предприятия в България“, при което е цитиран източник. Това не е вярно, защото Националният статистически институт ежегодно следи в бизнеснаблюденията си (представителни за икономическите субекти в България) използването на информационните и комуникационни технологии (вкл. въвеждането на ERP и CRM системи) от 2010 г. насам. Правя това уточнение, защото е много важно, когато се използват разнообразни източници на вторични данни много внимателно да се проверява достоверността на методиката, с която са набирани данните и на представяната информация.
- Изследователският инструмент за клиентите на комплексни логистични услуги има необходимост от прецизиране на част от

показателите, за да се повиши достоверността на получената информация (в тази връзка са поставени и 2 от въпросите ми към дисертанта).

Трябва да бъде подчертано, че направените бележки са напълно нормални като за първо по-сериозно и цялостно научно изследване. Това са пропуски, които са характерни за голяма част от докторантските изследвания. Направените критични бележки имат за цел да насочат Владимир Христов към повишаване на коректността при концептуализиране на конструкции и боравене с данни. Това е особено важно, когато извличането на знания за клиентите стават основа за разработване на корпоративно поведение за целите на развитие на бизнеса. Подобни недостатъци могат да костват загуби.

8. Въпроси към дисертанта

С оглед на защитата имам няколко въпроса към докторанта:

1. В концептуалната част на дисертацията е уточнено (стр. 31 и околни), че понятията „комплекс от логистични услуги“ и „комплексни логистични услуги“ не са идентични. Уточнени са различията между тях. Според Вас, какво съдържание внасят клиентите в тези понятия? Правят ли необходимата разлика, за да могат да оценят показателите по въпрос А1? С кои показатели от използвания изследователски инструмент (Приложение 4) е установен внасяният смисъл в тези понятия? Ако такива липсват, как са интерпретирани резултатите по тези показатели?

2. Да си представим следната ситуация. В рамките на цялостното си клиентско преживяване и опит, клиент А е използвал няколко доставчика на комплексно логистично обслужване. От тази гледна точка, какви проблеми би имал при отговаряне на въпрос А2, например, от изследователския инструмент в Приложение 4?

3. В хода на предлагането на конкретни мерки за подобряване на работата на доставчиците на комплексни логистични услуги е уточнено, че едно от важните условия за това е извършването на постоянен мониторинг

на състоянието на клиентите в хода на развитието на взаимоотношенията с тях. Според Вас, какво би мотивирало доставчиците на комплексни логистични услуги да превърнат в реална практика подобен мониторинг? Какви биха били евентуалните инвестиции, необходими за това? Какви времеви перспективи могат да бъдат определени за превръщането на подобен мониторинг в регулярна работеща практика в логистичния сектор в България?

9. Заключение

В резултат на задълбоченото ми запознаване с изследването изразявам становището, че представеният дисертационен труд отговаря напълно на критериите на Закона за развитие на академичния състав в Република България, на Правилника за провеждането на конкурси за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности и на вътрешно университетската нормативна уредба в Икономически университет - Варна. Авторът демонстрира способности и умения да провежда самостоятелни научни изследвания, да подбира и да прилага подходяща методология и да формулира научно и приложно значими изводи и заключения. От тази гледна точка изразявам **положителната си оценка** относно представения за защита дисертационен труд на докторант Владимир Христов Христов. Всичко това ми дава основание да предложа на Уважаемото научно жури да **присъди образователната и научна степен „доктор“** по професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност „Маркетинг“ на **Владимир Христов Христов**.

30.11.2018 г.

гр. Варна

Иготвил рецензията:

(доц.д-р М. Кехайова-Стойчева)



РЕЦЕНЗИЯ

върху дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ по научна специалност „Маркетинг“

Автор на дисертационния труд:	Владимир Христов Христов
Тема на дисертационния труд:	„Влияние на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите“
Рецензент:	Доц. д-р Тодор Борисов Кръстевич, катедра „Маркетинг“, Стопанска академия „Д. А. Ценов“.
Научна специалност на рецензента:	„МАРКЕТИНГ“

Рецензията се изготвя въз основа на Заповед №РД-06-3548 от 22.10.2018 г. на Ректора на ИУ – Варна, издадена на основание чл. 9 от ЗРАСРБ, чл. 30, ал. 3 от ППЗРАСРБ, чл. 36, ал. 3 от Правилника за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна и решение на Факултетния съвет на факултет Управление (Протокол №34 от 16.10.2018 г.).

I. Общо представяне на дисертационния труд и дисертанта

Представеният за рецензиране дисертационен труд е разработен от Владимир Христов Христов, в качеството му на редовен докторант към катедра „Маркетинг“ при Икономически университет – Варна, отчислен, с право на защита. При изготвяне на настоящата рецензия е изхождано от предоставения по процедурата пакет документи, включващ дисертационен труд и автореферат, както и списък с публикации на докторанта, свързани с темата на дисертацията.

Дисертационният труд е в общ обем от 225 страници. Състои се от въведение (7 с.), три глави (182 с.), заключение (4 с.) и четири приложения (45 с.). В текста са вградени 46 таблици и 30 фигури. Приложен е списък с използваната литература, съдържащ общо 172 източника, от които 50 представляват публикации и нормативни документи на български език, 25 препратки към текстове и документи в Интернет, а останалите 97 научни статии, монографии учебна литература на английски език. Източниците са описани и цитирани коректно и добросъвестно.

Дисертационният труд е представен във вид и обем, съответстващи на Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна (за образователна и научна степен „доктор“).

Авторефератът представя правдиво и обективно основните моменти от съдържание на дисертационния труд. Съдържа изискуемата декларация за оригиналност. С подобаваща научна скромност са декларирани аспирации за научни приноси и са посочени потенциални адресати и ползватели на получените научни резултати и изведени препоръки.

Осигуряването на публичност на резултатите от изследователската работа на дисертанта е постигнато чрез самостоятелното публикуване на една статия в българско научно издание с научно рецензиране, включено в националния референтен списък на НАЦИД, както и пет научни доклада от участия в научни форуми, които са отпечатани в сборници от международни и национални научни конференции в страната. Заглавията и съдържанието на публикациите се вменват в контекста на изследваната тема. С тези си публикации дисертантът покрива количествените изисквания по чл. 35, ал. 1, т. 4 от Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна, както и Минималните национални изисквания към научната, преподавателската и/или художественотворческата или спортната дейност на кандидатите за придобиване на научна степен (Област 3, ПН 3.8 Икономика), регламентирани от ППЗРАСРБ.

II. Анализ и оценка на съдържанието на дисертационния труд

2.1. Актуалност и значимост на разработената тема

Изучаването на взаимовръзките между доставчици и клиенти в контекста на управлението на логистичните вериги на доставките е интересна тема с практико-приложно значение. През последните години към това поле се забелязва нова вълна на интерес, насочена преди всичко към повишаване на ефективността на логистичните системи. Авторът сполучливо е подбрал и фокусирал своето изследване върху влиянието на комплексното логистичното обслужване върху дългосрочното, стратегическо развитие на взаимоотношенията с клиентите.

2.2. Оценка на адекватността на дефинираната теза, обект, предмет, цели и задачи

Твърдението на с. 8 от дисертацията, оповестено като „теза“ **не може да се приеме** като ясно и еднозначно дефинирано, най-малкото поради обстоятелството, че е твърде общо, абстрактно и „непроблемно“ дефинирана. Това донякъде се компенсира от прецизно очертаните ограничителни условия на изследването както и имплицитно подразбиращи се изследователски хипотези, залегнали в т. 1.3 (с. 51) на първа глава на дисертацията. Поставената изследователска цел (с. 7) и конкретни задачи (с. 8) са адекватни на дефинираните обект и предмет на дисертацията.

2.3. Адекватност на изследователски подход и методология

Авторът е избрала да следва характерните за всяко едно икономическо изследване методи за логически и емпиричен анализ и синтез, стремейки се на моменти да стига до теоретични обобщения и заключения чрез силогизми. Той се позовава авторитетни и интензивно цитирани от академичната общност

научни публикации. Налице е **задълбочена** литературна ретроспекция на еволюционното развитие на логистиката като функция и набор от услуги, завършваща с оценъчни моменти. Теоретичният анализ се гради на дедукция, тъй като е натрупан и теоретично е изтълкуван емпиричният материал, който авторът систематизира. Строго и последователно са изведени всички следствия от него, като в резултат са налице наченки на ново знание, изразяващо се в (1) преосмисляне и синтезирано представяне на концепция за жизнения цикъл на клиента в логистичния сектор (с. 41), както и в (2) проектирането на комплекси логистични услуги във верига на стойността (с. 56).

Отчитайки сложността и многообразието на предмета на изследване, както и от дефинираната цел, авторът съвсем **резонно** изхожда от ситуационен анализ на пазара на логистични услуги в България. Систематизирано са представени показателите, формиращи съставния международен индекс на логистично представяне на България през последните години (с. 69), от които се прави извод за състоянието на логистичния сектор. Въз основа на анализа на вторични данни (в частност, доклади, проучвания и анализи за глобалната конкурентоспособност, касаеща внедряването на високи технологии в компаниите от различни сектори на икономиката в България и) се прави заключение, че е налице негативна тенденция в логистичното представяне (с. 83), което би могло да се дискутира и постави под съмнение, предвид очевидната давност на някои от визираните аналитични доклади (напр. този на „Алфа Рисърч“ от септември, 2011 г. – вж. с. 79 и с. 81).

С цел адекватен **структурен анализ на конкуренцията** в логистичния сектор у нас, авторът е провел **самостоятелно емпирично изследване чрез допитване**. Изследователският план на изследването е построен върху популярния модел на Майкъл Портър за петте конкурентни „принуди“ (с. 86). Чрез дескриптивен статистически анализ на експертните мнения на 24 респонденти (управители и мениджъри на логистични компании, вж. с. 87) са изведени оценки на набор от ключови фактори, формиращи всяка от петте конкурентни „принуди“ на Портър. Резултатите без съмнение са интересни, но поради малкия размер на извадката трудно може да се приемат оценките за статистическа значимост между сегашните оценки и бъдещите очаквания на респондентите (вж. таблици от 2.3 до 2.9).

Интерес предизвиква опитът на автора за оценка на конкурентоспособността на доставчиците на логистични услуги (т. 2.3). За целта той е организирал и провел самостоятелно анкетно проучване сред 65 компании, регистрирани на територията на България. В резултат на проучването на идентифицирани основните източници на информация, които фирмите използват за предсказване на бизнес ходовете на преките конкуренти (с. 117). Освен това, направен е опит чрез експертни самооценки на респондентите да се състави система от показатели за сравнителен анализ актуалната и очакваната в бъдеще конкурентоспособността на типичните 3PL оператори в бранша (с. 119).

2.4. Оценка на изпълнението на поставените изследователските цели и задачи и адекватност на статистическия инструментариум

Основният изследователски въпрос, „... дали и как влияе комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите....?“ е търсен систематично в третата глава на дисертацията. Авторът предлага концептуален модел за изследване на това влияние (с. 138) и дълъг списък от индикатори и обобщаващи измерители за неговото оценяване (с. 139-144). Логическата верификация на модела почива на проверката на четири работни хипотези (с. 145). Интересен е подхода за идентифициране на потенциалните потребители на комплекси логистични услуги, който авторът използва при оценката на оценяването влиянието на логистичното обслужване върху връзката с клиента на тази услуга (с. 152). Получените данни от анкетирането на 111 компании – потенциални клиенти на комплексно логистично обслужване – представляват адекватна основа за провеждане на статистически обобщения и изводи.

Критична роля за постигането на изследователските цели и задачи са играли три ключови елемента – правилно (прецизно) дефинирана теоретична рамка (модел) на изследвания проблем, правилно и прецизно подбиране на индикатори за неговото емпирично наблюдение и коректното използването на аналитичните (статистически) методи за анализ и интерпретация на обобщения и резултати. Процесът на изпълнение на задачите е детайлно и проследимо разписан. Интересен е подходът за сравняване на мненията и нагласите и на „двете страни“ в логистичните взаимоотношения – доставчиците на услугата и потребителите на услугата. Считаю, че като цяло, целта на изследването е **постигната и изпълнението** на поставените задачи е **отчетено коректно** и с достатъчна прецизност.

III. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд

Приносните моменти в предоставения за рецензиране дисертационен труд е възможно да се търсят в три аспекта:

[1]: Предложен е оригинален процесен модел за постигане на клиентска удовлетвореност, приложим за доставчици на комплекси логистични услуги (с. 60). В този аспект, ключови приносни моменти са „систематизация“ и „класификация“ на съществуващо знание.

[2]: Предложени са и са емпирично потвърдени фактори, които биха повлияли върху ефикасното пазарното поведение на доставчиците на комплексни логистични услуги – адекватно информиране и адекватно (експедитивно) реагиране.

[3]: Въз основа на емпиричен анализ са изведени насоки и препоръки за фирмено поведение от страна на доставчиците на комплекси логистични услуги спрямо клиентите, с оглед дългосрочно поддържане и развитие на взаимоотношения с тях.

IV. Критични бележки, въпроси и препоръки по дисертационния труд

Представената дисертация не е лишена от някои спорни моменти и дефицити. Начинът на използването на аналитичната методология също не могат да бъдат приети изцяло и безрезервно.

Следването на „червената нишка“ на анализа (особено при обследването на иначе сполучливо дефинирания концептуален модел за операционализиране на зависимостите между етапите на комплексното логистично обслужване и фазите от жизнения цикъл на клиента) на места е силно затруднено. Завоалирана е връзката между фрагментарните изводи, направени след отделните стъпки на статистическия анализ и общата оценка на предложения концептуален модел.

Забелязват се и някои (може би технически) несъответствия в описанията на използваните извадкови наблюдения. Например, на с. 86-87 се декларира, че конкурентният анализ е извършен на базата на наблюдение (самооценки) на 24 респонденти. Същевременно, на с. 152 има препратка към същото проучване, но вече се твърди, че са били наблюдавани 124 експерти, чиито самооценки служат за основа на конкурентния анализ в глава втора.

С цел по-добро изясняване на някои от спорните постановки в дисертационния труд си позволяваме да провокираме следните дискуссионни въпроси по време на защитата:

[B1] Да се доизясни по време на публичната защита авторовото разбиране на понятието „същинска конкурентна стойност“ (с. 132, с. 195) и начините (подходите, методите) за извеждането и проследяване по емпиричен път на оценки на тази „стойност“ в обследвания сектор.

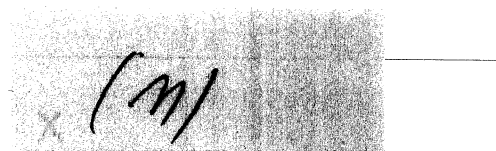
[B2] Да се коментира и обоснове по време на защитата логиката и адекватността на използване на от автора т.нар. „слаб χ^2 -тест“ (с. 163) в контекста на проведените регресионни анализи (Таблицы 3.8, 3.9, 3.12.13.1, 3.14.1, 3.16 и др.).

V. Обобщено заключение и становище

Рецензираният дисертационен труд представлява задълбочено теоретично и емпирично изследване и дава полезни просветления и препоръки по въпросите на една актуална за бизнеса и маркетинга проблематика – създаване на дълготрайни взаимоотношения с клиентите чрез по-добро управление на веригите за доставки. Констатиранияте дефицити и критични бележки не бива да бъдат интерпретирани като омаловажаващи усилията на автора. Отчитайки актуалността на темата, успешното ѝ решаване в методически и емпиричен аспект, както и откритите приноси моменти на изследването си позволявам да изразя мнение, че достигнатите в дисертационния труд резултати и демонстрираните умения за извършване на самостоятелно научно изследване **покриват** установените изисквания за присъждане на исканата научно-образователна степен в област на висшето образование 3. „Социални, стопански

и правни науки“, професионално направление 3.8. „Икономика“ по научната специалност „Маркетинг“.

Категорично подкрепям решението да бъде присъдена образователната и научна степен „доктор“ по икономика на Владимир Христов Христов и му пожелавам успешно професионално развитие!



Тодор Кръстевич

доц. д-р

14.12.2018 г.

Свищов