

РЕЦЕНЗИЯ

РД 20 - 16 / 14. 01. 2019
по обявена процедура за придобиване на ОНС „доктор“

Изготвил рецензията: **проф. д-р Росен Николаев Николаев, Икономически университет – Варна**, магистър по специалност „Математика“ на Софийски университет със специализация „Изследване на операциите“, придобил ОНС „Доктор“ по научна специалност 05.02.18 „Икономика и управление“, придобил академична длъжност „Доцент“ по професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност „Икономика и управление (количествени методи в управлението)“ и академичната длъжност „Професор“ по професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност „Икономика и управление (количествени методи в икономиката)“.

1. Основание за написване на рецензията

Рецензията е написана на основание на Заповед № РД-06-3940 от 26.11.2018 г. на Ректора на Икономически университет – Варна за състав на Научно жури и Решение на Научното жури от първо заседание проведено на 27.11.2018 г., и съобразно изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за прилагане на закона за развитие на академичния състав в Република България и Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна (ПУРПНСЗАД в ИУ-Варна).

2. Представяне на дисертанта

Дисертант по настоящата процедура е **Виктория Станимирова Станчева**, автор на дисертационен труд на тема „**Оптимизиране на клиентски портфейли**“.

Виктория Станчева е завършила висшето си образование в ИУ-Варна, като е придобила ОКС „бакалавър“ по спец. „Финанси“ през 2014 г. и ОКС „магистър“ по специалности „Корпоративни финанси“ и „Комуникации и бизнес развитие“ през 2015 г. От м. септември 2013 г. е хоноруван асистент към катедра „Приложна математика“ в ИУ-Варна, а от м. септември 2015 г. е асистент в катедра „Маркетинг“ при ИУ-Варна.

През м. ноември 2016 г. е зачислена в докторантура на самостоятелна подготовка по ДП „Маркетинг“ от ПН 3.8 Икономика за срок от три години. Изпълнила е предсрочно всички дейности, свързани с обучението в докторантура и това е дало основание да бъде предсрочно отчислена с право на защита и да ѝ бъде открита процедура по защита на дисертационен труд. Всички докторантски минимума, заложен в индивидуалния план за обучение, са положени с отлични оценки.

От представената творческа автобиография проличава, че паралелно с обучението си в докторантура, Виктория Станчева осъществява и редица административни дейности в ИУ-Варна, както и активна преподавателска работа и участие в различни инициативи със студенти.

Виктория Станчева проявява афинитет към научно-изследователската работа и различни други образователни инициативи още по време на обучението си в бакалавърска и магистърска степен и в резултат на това е получила над 130 сертификата за различни постижения, основните от които са: Носител на стипендия „Еврика“ за 2 учебни години, Студент на годината на Община Варна за 3 учебни години, Студент на годината на ИУ-Варна за 2 учебни години и др.

Познавам Виктория Станчева от учебната 2010/2011 г. като участник в Националната студентска олимпиада по математика, на която винаги е заемала призови места. Личните ми впечатления са, че тя е способен и амбициозен човек, с вече доказани възможности за развитие на научна и преподавателска кариера.

3. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд е представен във вид на монографичен ръкопис и съгласно изискванията на чл. 27, ал. 2 от Правилника за прилагане на закона за развитие на академичния състав в Република България. Общият му обем е 237 страници и включва: Заглавна страница, Съдържание, Списък с таблици (19 броя), Списък с фигури (25 броя), Въведение (9 стр.), три глави (съответно с обеми 64 стр., 57 стр., 50 стр.), Заключение (3 стр.), Библиография (294 източника на български, английски и руски език), Приложения (13 броя).

4. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд и мнение относно коректността на автореферата на дисертационния труд

Във въведението на дисертационния труд е обоснована актуалността и значимостта на изследвания реален практически проблем, а именно проблемът за оптимизиране на клиентски портфейли. Коректно са посочени обект (портфейлите от клиенти (авиокомпани) на „Фрапорт Туин Стар Еърпорт Мениджмънт“ АД („ФТСЕМ“ АД)) и предмет на изследването (възможностите за оптимизиране на портфейлите от клиенти (авиокомпани) на „ФТСЕМ“ АД). Дефинирани са основната теза, а също и основната цел и задачи на дисертационния труд. Посочени са методите, използвани в изследването и основните му ограничения.

Дисертантът е избрал да развие и докаже тезата си като използва стандартна структура на дисертационен труд от три глави с по три параграфа, които са балансирани по обем. Изложението на дисертационния труд е на необходимото високо научно ниво и е логично подредено с оглед поставеното изпълнение на поставените изследователски задачи, водещо до постигане на основната цел.

Първа глава има теоретичен характер и представя най-съществените аспекти на оптимизирането на клиентски портфейли като акцентира на концепцията „клиентски портфейл“ в бизнеса, концептуалните основи на управлението на клиентски портфейли и възможностите на икономико-математическото моделиране за оптимизиране на клиентски портфейли. Тук авторът по един категоричен начин показва своите способности да борави коректно и добросъвестно с научна литература, да прави анализ на съществуващи теоретични постановки по даден проблем и на тази основа да изразява собственото си мнение.

Втора глава на дисертационния труд е посветена на анализ на средата, в която следва да се приложи методика за оптимизиране на клиентски портфейли. На първо място са представени основните аспекти на тенденциите в развитието и особеностите на авиационната индустрия в България. На тази основа е извършен анализ на представянето на компанията „ФТСЕМ“ АД и предвид очертаните особености са предложени концептуален модел и процесна рамка за оптимизиране на клиентските ѝ портфейли. В тази глава авторът доказва способностите си за извършване на икономически анализ на конкретната среда и на тази основа определяне на адекватен подход за оптимално управление.

Трета глава има изцяло приложен характер и е свързана с конкретни действия по посока оптимизиране на клиентските портфейли на „ФТСЕМ“ АД. Извършен е анализ на текущите клиентски портфейли, апробиран е адаптиран от автора модел за оптимално управление на клиентски портфейли на компанията и на тази основа са обобщени съществени изводи и препоръки за управлението на клиентски портфейли на „ФТСЕМ“ АД. По отношение на използвания математически апарат искам да изкажа мнението си, че резултатите са точни и неоспорими по мое виждане, и техният анализ е адекватен, което способства за постигане на основната цел на автора. Икономико-математическите модели и методи са коректно формулирани, адаптирани и използвани. Така авторът разкрива способностите си за намиране на оптимални решения в конкретна практическа ситуация на базата на научно-обосновани методи.

Заклучението представя в резюме най-съществените елементи от цялостното научно-приложно изследване.

Авторефератът на дисертационния труд е разработен съгласно установените изисквания и е в обем от 50 стр. В него синтезирано са представени действително най-важните и основни моменти от проведеното научно изследване, които дават цялостна представа за постигнатите приноси моменти от дисертанта.

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

В дисертационния труд са налице съществени приноси с теоретичен и приложен характер. Приемам всички изведени от автора приноси моменти, посочени в автореферата, съпътстващ дисертационния труд.

В допълнение, като съществен принос на автора с предимно приложен характер, мога да посоча извършеният задълбочен анализ на представянето на „ФТСЕМ“ АД, на чиято основа са предложени и апробирани модели за оптимизиране на клиентски портфейли.

Също така, считам, че като принос на автора следва да се изтъкнат направените анализи, изводи и препоръки за управлението на клиентски портфейли на „ФТСЕМ“ АД.

Посочените приноси по мое мнение имат предимно приложен характер и могат да бъдат полезни на заинтересованата компания при

провеждането на анализи на дейността и вземане на решения за оптимално управление на различни фирмени дейности.

6. Публикации и участие в научни форуми

Дисертантът представя две научни статии и два доклада, всички самостоятелни, в които са публикувани основните резултати по темата на дисертационния труд. Всички публикации са включени в индексирани, реферирани и оценявани списания. Това свидетелства за изпълнение и дори надвишаване на количествените изисквания по чл. 35, ал. 1, т. 4 от ПУРПНСЗАД в ИУ-Варна.

Следва да се отчете и оцени високо фактът, че дисертантът е автор (или съавтор) на общо 21 научни публикации, от които една студия, 4 статии и 16 доклада.

7. Критични бележки и препоръки

Като член на разширен състав на катедрени заседания, в които е обсъждан дисертационният труд на Виктория Станчева съм отправял редица съществени бележки и препоръки, които своевременно са били вземани предвид. Във основа на това, към завършеният и представен за защита дисертационен труд, аз няма да отправя такива.

8. Въпроси към дисертанта

Поставям на дисертанта няколко въпроса, възникнали при прочита на дисертационния труд:

- 1) Считате ли, че наличието на висока регулация и влияние на редица фактори на макросредата, които са налице в авиационния бранш (87-96 стр.) могат да възпрепятстват или затруднят внедряването на резултатите от приложените методи за оптимизиране на клиентски портфейли?
- 2) В дисертационния труд се посочва, че е използвано експертното мнение по въпроси, свързани с проучването, на представители на „ФТСЕМ“ АД и на други летищни оператори в ЕС. Считате ли, че предложените модели и методи за оптимизиране на клиентски портфейли и приложени за „ФТСЕМ“ АД в този си вид могат да

бъдат приложени за летищни оператори и в други страни извън ЕС, или притежават някакви специфики, които ограничават възможностите за приложението им?

- 3) В дисертационния труд се споменава, че предложените методи и модели за оптимизиране на клиентски портфейли са до голяма степен универсални. Можете ли да посочите примери и възможни икономически резултати и за други браншове, освен за летищни оператори?

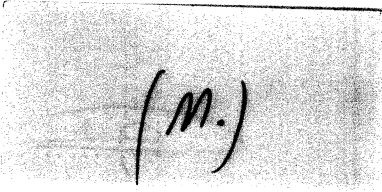
9. Заключение

В заключение мога да обобща становището си, че представеният за рецензиране дисертационен труд е посветен на безспорно актуален за теорията и практиката проблем, съдържа достатъчно оригинални научни приноси и доказва наличието на стабилна теоретична подготовка на автора и способността му да открива теоретични и практически проблеми и да намира тяхното решение чрез провеждане на самостоятелни научни изследвания. Предвид всичко казано в рецензията, считам, че са изпълнени целите на обучението в докторантура и е констатирано съответствие с изискванията на чл. 34 и чл. 35 от ПУРПНСЗАД в ИУ-Варна за придобиване на ОНС „доктор“.

В резултат на това бих искал да изкажа изцяло положителното си отношение и категоричното си решение да гласувам „ЗА“, като член на Научното жури по обявена процедура за придобиване на ОНС „доктор“ по ДП „Маркетинг“ в ПН 3.8 Икономика от дисертант Виктория Станимирова Станчева.

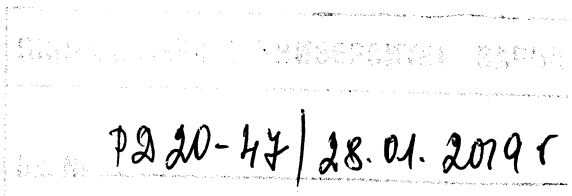
11.01.2019 г.

Рецензент: .



(M.)

/проф. д-р Р. Николаев/



РЕЦЕНЗИЯ

ОТНОСНО: Дисертационен труд на тема „Оптимизиране на клиентски портфейли“

КАНДИДАТ: Виктория Станимирова Станчева, кандидатстващ за научната и образователната степен „доктор“ в научна област 3.8 „Икономика“, научна специалност „Маркетинг“

НАУЧЕН РЪКОВОДИТЕЛ: проф. д-р Евгени Станимиров
ИУ Варна

РЕЦЕНЗЕНТ : проф. д-р Христо Иванов Катранджиев
Катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“,
Университет за национално и световно стопанство

Основание за представяне на рецензията: По силата на Заповед № РД-06-3940/26.11.2018г. на Ректора на ИУ-Варна съм избран за член на научно жури, а на първото заседание на журито, проведено на 27.11.2018г., ми е възложена задачата да изготвя рецензия на дисертационния труд „Оптимизиране на клиентски портфейли“. Дисертацията е представена от Виктория Станимирова Станчева, докторант по докторска програма „Маркетинг“ в ИУ-Варна.

I. ПРЕДСТАВЯНЕ НА ДОКТОРАНТА

Виктория Станимирова Станчева е възпитаник на МГ „Атанас Радев”, където е завършила средно образование с профил „Математика и информатика”. Бакалавърската ѝ степен е от ИУ Варна, специалност „Финанси”. Завършила е 2 магистърски специалности, а именно: „Корпоративни финанси” и „Комуникации и бизнес развитие”.

От 2015г. тя е асистент към катедра „Маркетинг” на ИУ Варна. Преподава Маркетинг, Маркетингов мениджмънт, Бранд комуникации, International marketing management и др. Ментор е на студенти, обучаващи се по програмата UIF на Stanford University през учебната 2018-2019г. Научните ѝ интереси са в областта на маркетинга, брандинга, моделирането на процеси, CRM.

II. ОБЩО ПРЕДСТАВЯНЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД И СЪПЪТСТВАЩИТЕ МАТЕРИАЛИ

Докторантката е представила следните материали, въз основа на които е изготвена рецензията:

1. Дисертационният труд „Оптимизиране на клиентски портфейли” е разработен в обем от 237 страници като основният текст обхваща 183 с. Структуриран е в три глави плюс въведение, заключение, използвана литература и приложения. Дисертацията съдържа 19 таблици и 25 фигури. В библиографската справка са включени 294 литературни източници.

Докторантката е избрала класическата тризвенна структура, която включва: увод, три глави, заключение, приложения, библиографска справка. Обемът е в рамките на нормалното за подобни изследвания.

2. Автореферат.

3. Списък с публикации по темата на дисертационния труд.

4. Списък с приноси на кандидата.

Докторантката е представила всички изискуеми материали, свързани с процедурата по защитата на образователната и научната степен „доктор“.

III. ОСНОВНИ ИЗВОДИ ОТНОСНО СЪДЪРЖАНИЕТО НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. Заглавието на дисертацията „Оптимизиране на клиентски портфейли” е оригинално и определено е дисертабилно. Подобно изследване определено е необходимо, защото научните изследвания в тази област като цяло са длъжник на маркетинговата практика. Що се касае за изследванията в тази област у нас – те са оскъдни. Ето защо приветствам избора на тема на представения дисертационен труд.

2. Увод на дисертационния труд

В увода на дисертационния труд докторантката е аргументирала актуалността и значимостта на дисертационното изследване. Понеже вече се спряхме на актуалността и значимостта на дисертационния труд в следващите редове ще бъде дадена оценка на останалите реквизити на увода на дисертационното изследване.

2.1. Обект и предмет на изследване

Обект на изследване в представения дисертационен труд са портфейлите от клиенти (авиокомпани) на „ФТСЕМ” АД. **Предметът на изследването** обхваща възможностите за оптимизиране на портфейлите от клиенти (авиокомпани) на „ФТСЕМ” АД. Както обектът на изследване, така и предметът на изследване са коректно формулирани.

2.2. Изследователска теза

Основната теза, която докторантката отстоява, гласи: „конструирането на икономико-математически модели предоставя благоприятни възможности при управление на клиентски портфейли на „ФТСЕМ” АД” в следните насоки: измерване риска от обслужваните към момента клиенти, намиране на оптимални портфейли от клиенти по зададени критерии (в т.ч. максимална възвращаемост, минимален риск, максимална лоялност, висок потенциал за развитие и др.) и приоритизиране на клиенти” (с. 21).

2.3. Целта на дисертационния труд е да подпомогне решаването на три проблема, а именно:

1) идентифициране, систематизиране, анализ и доразвиване на съществуващи теории за оптимизиране на клиентски портфейли;

2) оценяване и модифициране на достиженията на теорията по отношение на приложение на икономико-математически модели и методи при оптимизиране на клиентски портфейли в избран от докторанта бранш;

3) разработване и апробиране на теоретико-методологически обоснована и апробирана методика за измерване на риска на клиентите и

цялостно системно оптимизиране на клиентски портфейли. Търсенето на решения на поставените въпроси аргументира актуалността и значимостта на представения дисертационен труд.

С оглед постигането на зададената цел, докторантката е формулирала и изпълнила следните **задачи**:

- 1) да се систематизират, анализират и доразвият теоретико-методичните аспекти на клиентските профили и използваните икономико-математически модели при тяхното оптимизиране;
- 2) да се изследва текущото състояние на авиационната индустрия у нас и представянето на „ФТСЕМ” АД като се очертае методическата рамка за оптимизиране на клиентски портфейли в компанията;
- 3) да се разработи и апробира инструментариум за оценка на риска и оптимизиране на клиентски портфейли на „ФТСЕМ” АД, на базата на които да се дефинират изводи и насоки за бъдещи изследвания.

Структурата на дисертационния труд е изцяло подчинена на изследователските цел и задачи. Може да се каже, че те са адекватни на темата и позволяват правилно разгръщане на дисертационния труд както по отношение на съдържанието, така и по отношение на формата.

3. Първа глава на дисертационния труд

В **първа глава** на дисертационния труд авторката представя теоретичните аспекти на оптимизирането на клиентски портфейли. Очертана е теоретичната рамка на категорията „клиентски портфейл”. На

тази основа докторантката е продължила изясняването на концептуалните основи и емпирични резултати от управлението на клиентски портфейли.

Тази логика на анализа закономерно води до необходимост от икономико-математическото моделиране като база за оптимизиране на клиентски портфейли. В тази част от първа глава коректно са изяснени предпоставките за използване на икономико-математически модели. Докторантката е извършила ретроспективен анализ на прилагането на подобни модели. Изведени са три групи фактори, които допринасят за успеха на различни дейности при управлението на взаимоотношенията с клиенти.

На първа глава може да се даде много висока оценка поради следните причини:

- 1) Много висока степен на осмисляне на теоретичните концепции.**
- 2) Много добре обоснован теоретичен подход към проблематиката на изследването.**
- 3) Много добро познаване на предходните изследвания, които не са представени „по задължение“ (както е при много други дисертации), а са осмислени и вплетени в логиката на теоретичната рамка на дисертационното изследване.**

4. Втора глава на дисертационния труд

Втора глава на дисертационния труд „Оптимизиране на клиентски портфейли“, представен от Виктория Станчева, е с подчертан методологичен характер.

Докторантката е стартирала с анализ на авиационната индустрия в България и анализ на средата на „ФТСЕМ” АД. Най-важната част в тази глава е свързана с разработването на методика за оптимизиране на клиентски портфейли във „ФТСЕМ” АД. Обоснован е концептуален модел на изследването и е разработена процедура за оптимизиране на клиентски портфейл на „ФТСМ” АД.

Втора глава на дисертационния труд съдържа важни методологически приноси и представлява здрава основа за провеждане на дисертационното изследване, поради което може да ѝ се даде висока оценка.

5. Трета глава на дисертационния труд

В Трета глава са представени резултати от приложението на методологията, разработена в предходната глава. Представеният анализ е извършен на базата на авторски дизайн и алгоритъм за изследване избора на ключови фактори, характеризиращи клиенти и клиентски портфейли на „ФТСЕМ” АД.

Представени са насоки за моделиране на мултиактивни портфейли от клиенти и са тествани 4 оптимизационни модела. Визуално са представени клиентски портфейли на „ФТСЕМ” по ключови фактори.

На базата на анализа са изведени изводи и препоръки в две насоки:

- 1) Изводи и препоръки за управлението на клиентски портфейли на „ФТСЕМ” АД.
- 2) Изводи и препоръки за проектиране на бъдещи изследвания.

Трета глава на дисертационния труд съдържа важни анализи и констатации. Очевидно е, че докторантката е много добър изследовател, който притежава уменията да изгражда, аргументира и прилага на практика икономико-математически модели.

6. Заключението на дисертационния труд съдържа основните изводи от анализа на данните, които потвърждават издигната в увода хипотеза/теза. Обобщени са основните резултати. Като цяло заключението отговаря на изискванията.

IV. ОЦЕНКА НА ПУБЛИКАЦИИТЕ

Докторантката е представила 4 публикации, свързани с темата на дисертационния труд – съответно 2 статии и 2 научни доклади.

Три от публикациите са самостоятелни, като 2 бр. са публикувани на английски език. Публикациите на докторантката са напълно достатъчни както като количество, така и като качество.

V. ОЦЕНКА НА ПРИНОСИТЕ В ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Научните приноси на докторантката са в няколко направления:

- 1) Разработен и апробиран е авторски модел за провеждане на структурен анализ на конкурентната среда за авиационната индустрия в страната.
- 2) Разработен е концептуален модел на взаимоотношенията между заинтересованите страни от развитието на авиационната индустрия в страната и са проектирани и апробирани линейни и нелинейни модели за оптимизиране на клиентските портфейли на „ФТСЕМ” АД.
- 3) Разработена и тествана е методика и методическа процедура (процесна рамка) за набиране на необходимата информация за измерване на риска, формиране и визуализиране на интегрална

оценка на клиенти (авиокомпани) и оптимизиране на клиентски портфейл на летищен оператор.

VI. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд „„Оптимизиране на клиентски портфейли”, представен от Виктория Станимирова Станчева, напълно отговаря на изискванията на българското законодателство. Научните приноси на дисертационното изследване са значими и актуални. Изследването е оригинално и е собствено дело на авторката. Въз основа на това заявявам своята положителна оценка и предлагам на уважаемите членове на Научното Жури да присъдят на Виктория Станимирова Станчева научната и образователна степен „доктор” в направление 3.8 Икономика по научна специалност „Маркетинг”.

РЕЦЕНЗЕНТ: 

(проф. д-р Христо Катранджиев)