



7820.820/26.11.2018

## СТАНОВИЩЕ

върху дисертационен труд за присъждане на ОНС „доктор”

по ПН 3.8. „Икономика“, научна специалност „Маркетинг“

**Изготвил становището:** проф. д-р Евгени Петров Станимиров, научна специалност „Маркетинг“, ръководител катедра „Маркетинг“, зам.-ректор „Учебна дейност и акредитация“ – Икономически университет-Варна.

**Основание за представяне на становището:** участие в състав на Научно жури със заповед № РД-06-3548/22.10.2018 г. на Ректора на ИУ-Варна.

**Автор на дисертационния труд:** Владимир Христов Христов, редовен докторант към катедра „Маркетинг“ при ИУ-Варна.

**Тема на дисертационния труд:** „Влияние на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиенти“.

### I. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд е посветен на актуален и значим въпрос и има ясна прагматична насоченост – да се анализира влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиенти на българския пазар на логистични услуги. Практически почти всички бизнес организации ползват логистични услуги. В тази връзка прецизирането на корпоративното поведение на компаниите и разгръщането на логистичния им потенциал е невъзможно без адекватно управление на взаимоотношенията с клиентите. Анализът на взаимодействието между доставчици и клиенти в контекста на логистичното обслужване може да подпомогне вземането на обосновани управленски решения от страна на мениджъри, които ръководят логистични компании, както и такива, при които предметът на дейност предполага използването на логистична експертиза. Всичко това обосновава актуалността и значимостта на дисертационния труд.



## II. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

Дисертационният труд е в общ обем от 255 страници (от които 196 стр. основен текст) и в структурно отношение е оформен както следва – въведение, три глави, заключение, използвана литература и приложения. В дисертацията се съдържат 46 таблици и 30 фигури. Използвани са 172 литературни източници на български, английски и руски език, от които 25 интернет източници.

**Въведението** на дисертацията представлява концептуалната рамка на изследването. Докторантът прилага класически подход, като започва с актуалност и значимост на разработката. При представянето им авторът коректно прави уточнения на кои аспекти от проблема все още не е намерено решение. След това са представени: обект, предмет, цел, задачи, основна изследователска теза, методи и ограничения на изследването и се завършва с източници на информация и апробация. Възможно е било малко по-обстойно да се представи въпроса за научната и практико-приложната значимост на труда.

В **първа глава** докторантът представя теоретична обосновка на влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите. Главата е развита логически, като се започва с изясняване на комплексното логистично обслужване. Преминава се през развитието на взаимоотношенията с клиентите в контекста на комплексното логистично обслужване и накрая се търсят възможни резултати върху процеса на развитие на взаимоотношенията с клиентите. Представена е съвкупност от четири базови резултати (добавена стойност за клиентите; клиентска удовлетвореност; клиентско доверие; клиентска лоялност) като индикатор за пълноценност и дългосрочност на бизнес взаимоотношенията „доставчик – клиент“. Важно е да се отбележи, че докторантът е успял да развие темата по начин, по който представя механизма на влияние на комплексното логистично обслужване в динамичен план върху процеса на управление на взаимоотношенията с клиентите.



**Втора глава** представя анализ на българския пазар на логистични услуги. За целта е разкрито състоянието, проблемите, тенденциите и предизвикателствата пред доставчиците на логистични услуги. Анализирани са данни по показатели на българския международен индекс на логистично представяне. Осъществен е структурен анализ на конкуренцията, като за целта е ползван модела на М. Портър. Достига се до извод, че логистичният сектор в страната е средно привлекателен в момента и в перспектива. Следва доразвиване на структурния анализ на фирмено равнище. Осъщественият конкурентен анализ чрез типологизиране на компаниите в три групи по критерия „брой преки конкуренти“ довежда до финалния извод, че са налице възможности за развитие на пазара на логистични услуги в България в посока непрекъснато усъвършенстване степента на корпоративно представяне на компаниите „трета страна в логистиката“.

**Трета глава** представлява анализ на влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите. Първоначално авторът представя методическа рамка за оценка влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите. За целта е конструиран авторски изследователски модел и са дефинирани изследователски хипотези. Във втория параграф са представени практиките при взаимодействие на българските компании „трета страна в логистиката“ и клиентите с потребност от комплексно логистично обслужване. Направени са заключения по повод на дефинираните изследователски хипотези. Следват насоки за стимулиране процеса на развитие на взаимоотношенията с клиентите, ползватели на комплексни логистични услуги. Очертани са насоки за корпоративния подход на компаниите „трета страна в логистиката“ по етапи на обслужването на клиентите.

В представеното **заключение** авторът е обобщил постигнатите резултати в теоретичен и практически план. Направени са изводи, които ориентират



читателя по отношение на изпълнение на целта и подкрепа на формулираната теза. Дефинирани са насоки за бъдещи проучвания по темата.

**Библиографската справка** показва много добра литературна осведоменост на автора на дисертационния труд.

**Езикът и стилът** на разработката са научни. Дефинираните **цел и задачи** възприемам за постигнати. Авторефератът кореспондира с основния труд на автора.

### **III. Оценка на публикациите на докторанта**

Представени са 6 публикации (една статия и пет научни доклади), свързани с темата на дисертационния труд. Обемът на научната продукция на докторанта и характерът на изданията изцяло съответстват на условията и реда за придобиване на ОНС „доктор“ (чл. 35, ал. 1, т. 4 от ПУРПНСЗД в ИУ-Варна).

### **IV. Научни и практико-приложни приноси на дисертационния труд**

Представената справка за полезност на дисертационния труд съдържа 5 приносни моменти, които условно могат да бъдат обособени в три групи – теоретични приноси (№1 и №2), практико-приложни приноси (№3 и №5, въпреки, че принос №3 има и постановъчен характер) и методичен принос (№4). Справката за дефинираните приноси коректно отразява основните постижения на докторанта.

### **V. Препоръки към докторанта**

Като научен ръководител на докторанта няма да задам допълнителни въпроси, доколкото въпросите са задавани в хода на подготовката на труда. Ще си позволя да препоръчам на докт. Владимир Христов да публикува основни резултати от проучването в достъпен формат за българския бизнес. Методическата част на разработката е препоръчително да намери по-широк отзвук в специализираната литература.



## VI. Обобщена оценка на дисертационния труд и заключение

Докт. Владимир Христов притежава диплома за ОКС „магистър“ (№ 7158/30.09.2008 г.), с което са спазени изискванията на чл. 34, ал. 1 от ПУРПНСЗАД в ИУ-Варна. Представеният дисертационен труд представлява значимо и прагматично насочено изследване по актуален за логистичния сектор въпрос. Приносите на автора в научен, постановъчен и прагматичен план обогатяват съществуващите знания и насоки в областта на логистичното обслужване и влиянието му върху развитието на взаимоотношенията с клиенти (чл. 34, ал. 2 от ПУРПНСЗАД в ИУ-Варна). Дисертационното изследване е представено във вид на монографичен ръкопис, в който се съдържа научно-приложно решение на реален практически проблем, който е актуален и значим (чл. 34, ал. 3 от ПУРПНСЗАД в ИУ-Варна). Докторантът е отчислен с право на защита (заповед №РД-17/860 от 04.03.2014 г.), с което са спазени изискванията на чл. 35, ал.1, т. 1 от ПУРПНСЗАД в ИУ-Варна. Първичното звено (катедра „Маркетинг“) е взело решение за откриване на процедура за защита (протокол №1 от 12.10.2018 г.), с което са спазени изискванията на чл. 35, ал.1, т.3 от ПУРПНСЗАД в ИУ-Варна.

Посоченото до момента показва, че са спазени всички изисквания на ЗРАСРБ, ППЗРАСРБ и Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в ИУ-Варна, поради което предлагам на членовете на уважаемото Научно жури да вземат положително решение за присъждане на ОНС „доктор“ по научна специалност „Маркетинг“ на докторант Владимир Христов Христов.

25.11.2018 г.

Варна

Изготвил становището:

(проф. д-р Евгени Станимиров)

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА  
РД 20-895/14.12.2018г

**СТАНОВИЩЕ**  
от доц. д-р Иван Марчевски,  
върху дисертация за придобиване на образователна и научна степен „доктор”  
в Икономически университет – Варна

## I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

**Изготвил становището:** доц. д-р Иван Марчевски, катедра „Маркетинг“ към Стопанска академия „Д. А. Ценов“ - Свищов, хабилитиран по научна специалност „Маркетинг“. Член на Научно жури, определено със заповед № РД 06-3548 от 22.10.2018 г. на Ректора на ИУ - Варна, на основание чл. 9 от ЗРАС в РБългария, чл.30, ал. 3 от Правила за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна и Решение на ФС на факултет „Управление“, Протокол №34 от 16.10.2018 г.

**Автор на дисертационния труд:** Владимир Христов Христов, докторант към катедра „Маркетинг“ на Икономически университет - Варна

**Тема на дисертационния труд:** ВЛИЯНИЕ НА КОМПЛЕКСНОТО ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ ВЪРХУ РАЗВИТИЕТО НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С КЛИЕНТИТЕ

## II. ОБЩО ПРЕДСТАВЯНЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

За рецензиране са представени дисертация с наименование: „Влияние на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите”, автореферат, справка за научните приноси и списък с публикациите на Владимир Христов, които имат отношение към темата на дисертацията.

Разработката има за **обект** компании, с регистрация на територията на РБългария, специализирани в предлагането на комплексни логистични услуги, както и фирми – клиенти на тези услуги. **Предмет** на дисертацията са практиките на доставчиците на комплексни логистични услуги при осъществяване на логистичното обслужване като фактор, влияещ върху взаимоотношенията с клиентите. *Обектът и предметът на дисертацията могат да бъдат по-прецизно дефинирани. Изследователската теза, застъпвана от авторът, е че: „доставчиците на комплексни логистични услуги могат да развиват успешно бизнес взаимоотношенията с клиентите, посредством прилагането на целенасочен корпоративен подход“.* Този „целенасочен корпоративен подход“ се определя от него като включващ „рационални бизнес действия“.

**Основната изследователска цел** на дисертацията е „да се анализира влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите на българския пазар на логистични услуги“. Постигането на основната цел на изследването се основава на изпълнението на **6 изследователски задачи**. В рамките на научното изследване авторът дефинира **четири експериментални хипотези**, чиято валидност е проверена.

Представената **структура** в глави и параграфи е в съответствие със стандартите за разработка с подобен характер. Дисертацията е от 210 нестандартни страници основен текст и включва въведение, три глави, заключение и списък ползвана литература, включващ 172 заглавия на български, руски и английски език. Към дисертацията има 4 приложения. **Първа глава** има три акцента. Първоначално се разглеждат въпросите за мястото на комплексното логистично обслужване в логистичната практика като се извежда

авторско виждане на понятието „верига на доставки“ и неин модел. Впоследствие се анализира еволюцията във формите на обвързаност на доставчиците и потребителите на логистични услуги. Авторът лансира тезата за модификация на жизнения цикъл на клиента в контекста на логистичния сектор. В последствие се аргументира тезата, че комплексното логистично обслужване има отношение към процеса на развитие на взаимоотношенията с клиентите чрез създаване на добавена стойност за клиентите, повишаване на клиентската удовлетвореност, доверие и лоялност. **Втората глава** се фокусира върху изследване на текущото състояние на българския пазар на логистични услуги. Обект на внимание са общото състояние на пазара на логистични услуги и конкурентната ситуация. Очертани са основните фактори, които предопределят състоянието на пазара - инфраструктура, митнически контрол, техническо осигуряване във фирмите и т.н. Анализът на конкурентната ситуация е извършен в контекста на известния модел на Портьър за конкурентните сили/заплахи, а информацията е набрана чрез допитване до мениджъри на фирми, ангажирани с оказване на логистични услуги. Общата констатация на авторът е, че браншът може да се определи като средно привлекателен. Третият акцент е оценка на профила на фирмите, оказващи логистични услуги, за което отново е използвано допитване до представители на бранша. **В третата глава** са представени резултати от собствено полево анкетно проучване, целящо изследване на връзката между обхвата и характеристиките на оказваните логистични услуги и намерението на клиентите да поддържат дългосрочни взаимоотношения с доставчика им. Въз основа на резултатите от него са формулирани препоръки за стимулиране на процеса по изграждане на трайни взаимоотношения с клиентите.

## **II. ПРЕЦЕНКА НА ФОРМАТА И СЪДЪРЖАНИЕТО НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД**

**Актуалността** на изследвания научен проблем **не може да се постави под съмнение**. Основанията за подобна констатация са най-малко три – голям брой потенциални потребители на изводите и препоръките от дисертационния труд, анализирани на съществуващ бизнес проблем от нова гледна точка, развитие на интердисциплинарното знание чрез обвързване на въпросите за обхвата и еволюцията на логистичните услуги с тези за факторите, влияещи върху управлението на взаимоотношенията с клиентите.

Избраният от авторът подход при решаване на научната задача следва класическата логика на подобен вид разработки – изясняване на концептуалния фундамент на изследването и дефиниране на съществуващи научни проблеми, аргументация на модел за решаване на научния проблем, тестване на модела и формулиране на препоръки към практиката. Този подход е правилен и създава необходимите предпоставки за постигане основната изследователска цел и свързаните с нея задачи

Използваният в дисертацията **изследователски инструментариум** заслужава добра оценка. Авторът демонстрира познаване на понятийния апарат в областта на изследване, възможност за критичен анализ и формулиране на собствени аргументирани обобщения и заключения. За изграждане на теоретичния фундамент на изследването е извършен обстоен литературен анализ, като дисертантът демонстрира умения за систематизиране на съществуващо научно знание и за аргументиране на собствена позиция. Разработката има богата емпирична част, която сполучливо е използвана за аргументиране на тезите на авторът. Избраната изследователска стратегия и използваните статистически техниките за обработка на данните от полево проучване са правилни. Дисертантът демонстрира достатъчно добро ниво на умения за използване на инструментариума за анализ на данни.

Използваният от докторант Христов език и стил на писане отговарят на стандартите за подобен вид разработки.

Литературните източници са използвани коректно. В дисертацията не констатирах ползване на чужди текстове извън нормалното позоваване.

Авторефератът правдиво отразява съдържанието на дисертационния труд и дава достатъчно ясна и пълна представа за изследователските задачи и постигнатите от авторът резултати.

### III. НАУЧНИ И НАУЧНО-ПРИЛОЖНИ ПРИНОСИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Дисертацията представлява разработка с ясен маркетингов фокус, която би представлява интерес, както за специалистите от логистичния бранш така и за теоретичите в сферата на маркетинга на взаимоотношения.

Декларираните в дисертацията научни приноси са повече от обичайните за подобен вид разработка. Част от тях са с характер по-скоро на обобщения за състоянието на бранша, но други несъмнено имат научен характер и могат да се обособят в две групи:

#### 1. Обогаляване на теорията.

- *Първо*, развитие на понятийния апарат чрез разширяване интерпретацията на понятията „верига на доставки“ и „логистично обслужване“ (принос 1 от списъка на авторът)
- *Второ*, доказване на връзка между категории – влияние на „комплексността“ в логистичното обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите (принос 2 от списъка на авторът).
- *Трето*, разработване на теоретични модели (принос 4).

#### 2. Развитието на приложното знание чрез извеждане на фактори и стратегически ходове, които биха стимулирали процеса на развитие на взаимоотношенията между предложителите и клиентите на логистични услуги (принос 5).

### IV. ВЪПРОСИ ПО ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД.

1. На база на данните от проучванията си би ли могъл докторантът да определи мястото на „комплексността“ сред факторите, които влияят върху устойчивостта и развитието на взаимоотношенията „доставчик – клиент“ на пазара на логистични услуги.

### V. ОБЩА ОЦЕНКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представеният ръкопис представлява задълбочено изследване на актуален за теорията и практиката маркетингов проблем. Поставените от авторката изследователски цели и задачи са изпълнени.

Ръководен от тези констатации си позволявам да обобщя, че: представената дисертация покрива изискванията за подобен вид разработки и отговаря на критериите заложиени в ЗРАСРБ. Този факт ми дава основание да предложа на уважаемото Научно жури да присъди образователната и научната степен „доктор“ по научната специалност „Маркетинг“ на докторант Владимир Христов Христов.

9.12.2018 г.

Изготвил становището:

  
(доц./д-р Иван Марчевски)



**СТ А Н О В И Щ Е**

върху дисертационен труд за присъждане на ОНС „доктор“  
по ПН 3.8. „Икономика“, научна специалност „Маркетинг“

РД 20 - 286 / 12.12.2018

**Изготвил становището:** проф. д.н. Симеон Денев Желев, научна специалност „Маркетинг“, катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“, УНСС.

**Основание за представяне на становището:** участие в състав на Научно жури със заповед № РД-06-3548/22.10.2018 г. на Ректора на ИУ-Варна.

**Автор на дисертационния труд:** Владимир Христов Христов, редовен докторант към катедра „Маркетинг“ при ИУ-Варна.

**Тема на дисертационния труд:** „Влияние на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиенти“.

**I. Общо представяне на дисертационния труд**

Дисертационният труд е посветен на актуален и значим въпрос и има ясна прагматична насоченост – да се анализира влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиенти на българския пазар на логистични услуги. Практически почти всички бизнес организации ползват логистични услуги. В тази връзка прецизирането на корпоративното поведение на компаниите и разгръщането на логистичния им потенциал е невъзможно без адекватно управление на взаимоотношенията с клиентите. Анализът на взаимодействието между доставчици и клиенти в контекста на логистичното обслужване може да подпомогне вземането на обосновани управленски решения от страна на мениджъри, които ръководят логистични компании, както и такива, при които предметът на дейност предполага използването на логистична експертиза. Всичко това обосновава актуалността и значимостта на дисертационния труд.

**II. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд**

Дисертационният труд е в общ обем от 255 страници (от които 196 стр. основен текст) и съдържа въведение, три глави, заключение, използвана литература и приложения. В дисертацията се съдържат 46 таблици и 30 фигури. Използвани са 172 литературни източници на български, английски и руски език.

Във въведението на дисертацията се обосновават актуалността и значимостта на проблематиката, която се разисква в дисертационния труд. Добра са дефинирани обекта и предмета на изследването, както и целта и задачите, на които то е посветено. Изведена е основната теза, която гласи, че „доставчиците на комплексни логистични услуги могат да развият успешно бизнес взаимоотношенията с клиентите посредством прилагането на корпоративен подход в процеса на тяхното обслужване“. Особено добре са показани ограниченията в труда.

Първа глава е посветена на теоретичната обосновка на влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите. Разкрива се съдържанието на основните понятия: комплексно логистично обслужване и взаимоотношения с клиентите в контекста на комплексното логистично обслужване. Описват се възможните резултати върху процеса на развитие на взаимоотношенията с клиентите: добавена стойност за клиентите, клиентска удовлетвореност, клиентско доверие и клиентска лоялност.

Втора глава прави ситуационен анализ на българския пазар на логистични услуги. Оценяват се състоянието и проблемите пред доставчиците на логистични услуги. Извеждат се тенденциите и предизвикателствата пред логистичните доставчици. Въз основа на модела на професор Портър се прави структурен анализ на конкуренцията в сектора. Достига се до извода, че са налице възможности за развитие на пазара на логистични услуги в България чрез усъвършенстване степента на корпоративно представяне на компаниите „трета страна в логистиката“.

В трета глава се изследва влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите в страната. Докторантът представя методическата рамка за оценяване на влиянието на комплексното логистично обслужване върху развитието на взаимоотношенията с клиентите. Предложен е собствен изследователски модел и са формулирани изследователски хипотези. Представени са практиките при взаимодействие на българските компании „трета страна в логистиката“ и клиентите с потребност от комплексно логистично обслужване. Формулирани са насоки за стимулиране процеса на развитие на взаимоотношенията с клиентите, ползватели на комплексни логистични услуги.

Заключението обобщава основните теоретични и практически положения на труда и предлага някои насоки за бъдещи проучвания по предмета.

Общото впечатление от труда ми е положително. Очевидно става дума за много добра теоретическа и практическа подготовка на докторанта, която личи от цялото изложение, списъка от научната литература, методологическата компетентност, професионалния език и стил. Намирам, че авторефератът правилно и точно отразява съдържанието на работата.

### III. Оценка на публикациите на докторанта

Представени са шест публикации - една статия и пет научни доклада. Всичките са свързани с темата на дисертационния труд.

### IV. Научни и практико-приложни приноси на дисертационния труд

Справката за основните приноси на дисертационния труд съдържа пет такива. Като цяло те могат да бъдат обособени в три категории – теоретични приноси (№1 и №2), практико-приложни приноси (№3 и №5) и методичен принос (№4). Приносите действително се съдържат в дисертацията. Аз предпочитам по-изчистеното представяне на приносите без паразитни изрази от рода на „чрез теоретичен анализ“, „посредством анализ“, „въз основа на...“, но това е въпрос на стил, а в определена степен и на наложила се традиция.

### V. Критични бележки и въпроси

Струва ми се, че работата щеше само да спечели, ако беше по-изчистена и сбита. Двеста страници основно изложение са твърде много. Същото трябва да се каже и за автореферата, който е 43 страници (една пета от съдържанието на дисертацията).

Въпросите ми към автора са:

1. Какви еталоните в комплексните логистични услуги, които логистичните фирми в страната трябва да следват?
2. Как новите информационни и комуникационни технологии се отразяват на комплексните логистични услуги?

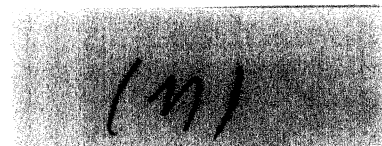
### VI. Заключение

Намирам работата е самостоятелно дело, което отговаря напълно на нормативните изисквания за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ по направление „Икономика“, научна специалност „Маркетинг“, за което ще гласувам убедено с „Да“.

10. 12. 2018 г

София

Рецензент:



Професор д.н. Симеон Денев Желев