

РЕЦЕНЗИЯ

от доц. д-р **Марин Стефанов Маринов**,

научна специалност: 3.8. Икономика

СА „Д.А.Ценов“, Свищов

на дисертационен труд за присъждане на ОНС „доктор“

в Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки

Професионално направление 3.8. Икономика

докторска програма: „Финанси, застраховане и осигуряване“

Автор: Арман 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 определен за рецензент в научното жури за осигуряване на процедура за защита на дисертационен труд на тема **Повишаване на ефективността в управлението на продажбите и отражението върху финансовите резултати 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, докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване“.

Предадените от **Арман Исламгалеев** материали включват документи по представен опис: дисертационен труд, автореферат, справка за научно-приложните приноси в дисертационния труд; справка за изпълнение на минималните национални изисквания за придобиване на ОНС „доктор“ в професионално направление 3.8. Икономика. Докторантът е приложил списък с 7 публикации по темата на дисертационния труд (3 от тях в Скопус и WoS), вкл. и списък с цитирания.

2. Актуалност на тематиката и целесъобразност на поставените цели и задачи

В съответствие с продължаващата значимост на базата на общоприетия подход в научната методология, авторът на дисертацията е извършил системен обзор и идентифициране на

научна и практическа литература и класификации на най-подходящите към проблема имплицитни теории на клиент-ориентираността. В работата е направен преглед на различни възгледи, дефиниции, променливи и фактори, влияещи върху клиентоориентацията и управлението на продажбите на металургичните компании от гледна точка на икономически, финансов стратегически маркетинг, организационен аспект. Съществува обаче феномен на кръстосано препращане към същите имена на учени, разработили проблематиката за клиентска ориентация, което води до относителна прозрачност и яснота в теоретичната част на тезата.

Темата на дисертацията съответства на профила на обучение и квалификациите, присъждани на кандидата за образователна и научна степен доктор. Тезата е правилно формулирана и моделира логиката на дисертационното изследване и използваните аналитични инструменти.

Дисертацията е структурирана в съответствие с целта, хипотезите и предмета на изследване и отразява подхода на автора към изследователската тема.

3. Познаване на проблема

Арман Исламгалеев показва задълбочено и обективно формулиране и оценяване проблемите, изследвани в дисертационния труд. Използвани и анализирани са 217 литературни и интернет източници на специализирана научна литература на различни езици, нормативни документи.

4. Методика на изследването

За реализирането на поставената цел и за решаването на изследователските задачи са използвани теоретични и емпирични методи на проучване.

Емпиричните методи на изследване са логични и коректни, като се използват методите на математическата статистика, основната прогнозна метрика, получена чрез структурен анализ на модела по метода СВ - SEM с помощта на LISREL версия 8.8. Валидността на скалите за измерване е потвърдена чрез статистическия пакет SPSS. Тестът за разпределение обаче е излишен, поради факта, че потвърждаващият факторен анализ не изисква и не предполага избор на статистически критерий и асимптотична значимост. Тези коментари обаче не са значими, не влияят на резултатите от изследването и насърчават евентуални бъдещи изследвания.

В теоретичното изследване в достатъчна степен са разгледани емпиричната литература и конструкции в областта на предикторите на клиентоориентацията, които обаче не са свързани

с индустрията и металургията. Факторните натоварвания на променливите от други изследователи в тази област не са разгледани достатъчно. Рецензентът беше положително изненадан от описанието на практическите технологии за продажби и маркетинг в търговията с метали и професионалните познания за пазара на метали, което създава впечатлението за значителна практика на докторант.

5. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд се състои от увод, 3 глави, изводи, литература, списък с включени фигури и таблици, заключение, приложения. Разработката е в общ обем от 228 страници, представени са 32 таблици и 25 фигури, 217 са използваните литературни и интернет източници.

Обект на изследване на дисертацията е металургичната промишленост на Казахстан, и клиентите на фирмата за търговия с метал Казпромкомплекс ТОО.

Предмет на изследването са икономическите взаимоотношения на пазара на металопродукт между клиентите и компанията, служителите и компанията, възникващи в процеса на управление на клиентската ориентация.

Целта на изследването е да се проучи ролята на клиентския фокус в търговията с метали, както и да се предложи концептуална рамка за увеличаване на фокуса на клиентите в компаниите за търговия с метал в Казахстан.

Работни хипотези на изследване.

H1: Водещите очаквания на клиентите имат положителен ефект върху рационалната лоялност.

H2: Съвместното създаване на услуги (W2C) изгражда висока удовлетвореност на клиентите и изгражда афинитет.

H3: Създаването на XRM системи в предприятието има положителен ефект върху емоционалната лоялност на заинтересованите страни.

H4: TQMFC създава ниско удовлетворение и афинитет.

H5: Анализът и информацията влияят положително на рационалната лоялност.

H6: Усещането за търсене (TQMHR) изгражда висока удовлетвореност на клиентите и изгражда афинитет.

H7: Ангажираността изгражда емоционална лоялност сред клиентите и служителите.

H8: Интеграцията на онлайн и офлайн (O2O) генерира ниско удовлетворение и създава афинитет.

В дисертацията се прави опит да се анализира и оцени проблемът на търговците на метали, които се сблъскват с нарастващи трудности при поддържането на дългосрочни взаимоотношения с клиентите си, поради нарастващия клиентски опит, високото влияние на дигиталната среда и нарастващите очаквания. Според данните на производителите на стомана на казахстанския пазар през последните години нивото на удовлетвореност на потребителите по отношение на съществуващите доставчици на метални изделия е намаляло значително. Според това проучване нарастването на очакванията на клиентите, предимно в определени сегменти, е принудило търговците на метали да създават различни модели на взаимоотношения с клиенти, да разработят по-ефективни стратегии, ориентирани към клиентите, които ще изискват от тях да се адаптират и да установят силни и печеливши взаимоотношения с клиентите си.

Първа глава обсъжда същността на ориентираните към клиента концепции, показва връзката с теориите, разглежда различни многоизмерни и едномерни конструкции, теоретични аспекти на ключови изследователски променливи. Разгледано е и текущото състояние на пазара за търговия с метали в Казахстан. **Втора глава** описва индикаторите за измерване на фокуса върху клиентите при търговията с метали, разглежда факторите и променливите на концептуалния изследователски модел, тества хипотези в съответствие с правилата за коректното прилагане на съвременните методи на описателна статистика, използвани в задачите за контрола на качеството, стандартизацията и метрологията.

В **трета глава** е представен авторски концептуален модел, ориентиран към клиента, който описва компонентите, базирани на резултатите от изследването. В основата на модела циклите на взаимоотношенията клиент-компания са представени подробно: цикълът на управление на клиентското изживяване, цикълът на взаимодействие с клиентите, цикълът на бъдещите технологии за обслужване, които включват променливите за изследване. Представен е необходимият обем на интегриране на SDL-технологията, XRM-системата, SST-технологията в търговската мрежа на търговците на метал в Казахстан за подкрепа на стратегията на всички канали за продажба.

Доминиращата логическа гледна точка при услугите в търговията с метали предполага, че продажбите са в основата на целия бизнес и че металът е само механизъм за дистрибуция. На тази основа са представени десет предпоставки за динамично ориентирана към услугите структура на явленията, свързани с продажбите при търговията с метал.

Представени са примери за комплексни решения за контрол на качеството и управление на бизнеса в металургичната индустрия при Индустрия 4.0.

6. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката

Запознаването с дисертацията позволява да се прецени, че целта на изследването е постигната, а произтичащите от нея задачи са получили адекватни решения. Като следствие на това в мен се формира убеждението, че в дисертационния труд са налице достатъчно доказателства за научно-приложни приноси.

Предоставяйки изчерпателен поглед върху концептуалните компоненти на фокуса върху клиентите, тази работа насочва към перспективни теоретични разработки в търговията с метали. Водейки се от предложената изследователска структура, авторът изследва ресурсите, методите за ориентиране към клиента и вътрешнофирмени промени, свързани с контекста на внедряване на нови фактори.

В хода на научното изследване са установени следните **научни приноси**:

1. Разширяват се и допълват предишни изследвания, насочени към клиентите, като се разкрива въздействието и трансформацията на социално-технологичните екосистеми след прилагането на съвместно създаване на услуги, XRM, ангажираност, TQMFC, TQMHR, анализи и информация, подобряване на електронната търговия на търговци на метали O2O и очакванията на клиентите в сферата на търговия с метали.

2. Като част от предложения концептуален изследователски модел за подобряване на фокуса върху клиентите, се предлага емпиричен принос, като предоставя подробно описание и анализ на взаимодействието между нивото на потребност и емоционалната лоялност на потребителите, между нивото на ценности и рационалната лоялност на клиентите между технологиите и висока и ниска удовлетвореност на клиентите.

3. Същността на осигуряването на клиентска ориентация в развитието на качеството се актуализира чрез създаване на нови независими фактори, които допринасят значително за неговото развитие, които изпреварват очакванията на клиентите, участието на клиентите и персонала, бизнес процесите на компанията, съвместното създаване на услуги с клиенти, качество на управление и O2O услуги, базирани на бъдещи услуги.

Научно-приложни приноси:

1. Цялостна оценка и анализ на проверката на годността на получената структура на факторите за клиент-ориентираност на търговското дружество за метали Казпромкомплекс.

2. Предложен и разработен е механизъм за управление на клиент-ориентираността на металургичните компании, което прави възможно разглеждането му като източник на иновативно развитие в индустриалния сектор на Казахстан, който дава препоръки за разработване на управленски решения за подобряване на процесите на продажби на ниво малки компании;

3. Разработени и изчислени са коефициентите на пътя за клиентско-ориентирания модел, което позволява да се определи доколко колебанията в стойностите на показателите на модела са взаимосвързани и по този начин да се оцени степента на съответствие на факторите, ориентирани към клиента с текущите задачи на компаниите за търговия с метал.

7. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Резултатите от изследванията по темата на дисертацията са коректно представени пред научната общност с 8 научни публикации, самостоятелни и в съавторство с научния ръководител. Те са показател за задълбочените научни интереси на докторанта, както и че научните приноси в дисертацията са лично дело на докторанта.

Публикациите се отличават с целенасоченост и аналитичност, добре аргументирана авторова позиция, отразяват постиженията на дисертационния труд, получени в хода на изследванията. Направената справка показва: в Scopus - 2 публикации в списания с Q1 и Q2, 1 цитиране (без самоцитиране), H=1 с афилиация ВУЗФ; в Publons - 13 публикации (2 - Web of Science); в Google Scholar - 15 публикации, 11 цитирания, H=2.

Не са представени разделителни протоколи за съвместните публикации.

8. Преценка за изпълнение на минималните национални изисквания

Приложена е Справка за изпълнение от докторанта на минималните национални изисквания за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ в професионалното направление 3.8. Икономика. Сумарният брой точки многократно надхвърля изискуемия.

9. Лично участие на докторанта

Представеният дисертационен труд на тема „Повишаване на ефективността в управлението на продажбите и отражението върху финансовите резултати на металургични компании в Република Казахстан“ е добросъвестно осъществено научно-приложно изследване.

Нямам съмнение за личния принос на докторанта, изразяващ се в задълбочено изследване, творческо осмисляне и доразвиване на теорията и проблема, решаван в работата.

10. Автореферат

Авторефератът е в обем от 51 страници и е изготвен съгласно изискванията на ЗРАС и ППЗРАС. Той е издържан в структурно отношение и коректно отразява логиката и последователността на дисертационния труд. Показва уменията на Арман Исламгалеев да синтезира и обобщава, за да представи своите най-важни идеи и изводи.

11. Критични забележки и препоръки

Работните хипотези се формират около 4 фактора и са натоварени с пряко влияние на 8 променливи с дефиниране на влиянието и уточняване на обстоятелствата. Въпреки това, изхождайки от логиката на изследването на теоретичните аспекти, проблемът се концептуализира като многоизмерна и сложна структура с влиянието на модериращи ефекти, поради което хипотезите и прякото влияние са представени в относително опростен ред.

Недостатъците на изследването са, че не са изчислени финансовите загуби при авторския модел на клиент-ориентация, но този факт се отразява в ограниченията на изследването, като авторът не възнамерява да търси традиционни финансови резултати.

В раздела за библиография не са идентифицирани неакадемични източници, но авторът разчита на по-значителен обем от библиографията.

Като препоръка е желателно да бъдат представени методи за дигитален мониторинг и финансов анализ, свързани с практическото приложение на Индустрия 4.0.

12. Лични впечатления

Не познавам лично докторанта. Нямаме съвместни публикации и разработки.

Впечатленията ми са от дисертационния труд, автореферата и публикациите по дисертацията. Те показват сериозен и ерудиран изследовател, със задълбочена теоретична подготовка и доказана способност за самостоятелни научни изследвания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд *съдържа научни, научно-приложни и приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката* и отговарят на всички изисквания(та) на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ) и Правилника за прилагане на ЗРАСРБ. Представените материали и дисертационни резултати съответстват на специфичните изисквания на Правилника за приемане и обучение на докторанти във Висшето училище по застраховане и финанси.

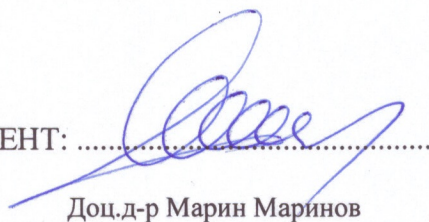
Дисертационният труд показва, че **Арман Исламгалеев притежава** задълбочени теоретични знания и професионални умения по Професионално направление 3.8. Икономика, като **демонстрира** качества и умения за самостоятелно провеждане на научни изследвания.

Поради гореизложеното, 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 Исламгалеев в Област на висше образование

3. Социални, стопански и правни науки; Професионално направление 3. 8. Икономика; докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване“.

27.12.2021 г.

РЕЦЕНЗЕНТ:



Доц.д-р Марин Маринов