

# РЕЦЕНЗИЯ

**От доц. д-р Атанас Луизов**, Бургаски свободен университет, Център по икономически и управленски науки, професионално направление *3.8 Икономика*

**Относно:** представен дисертационен труд за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ в област на висшето образование *3.Социални, стопански и правни науки*, професионално направление *3.8 Икономика*.

**Докторант:** **Александър Атанасов Ангелов**, докторант на самостоятелна подготовка, Център по икономически и управленски науки

**Тема на дисертационния труд:** *„Приложение на маркетинга на взаимовръзките в сферата на развлекателните услуги за постигане на устойчиво бизнес развитие“*

**Научен ръководител:** проф. д-р Лина Анастасова, доц. д-р Златина Караджова

**Основание за представяне на рецензията:** член на Научно жури съгласно Заповед № УМО-95 от 25.02.2022

## **1. Общо представяне на докторанта и дисертационния труд**

### ***1.1 Информация за докторанта***

Александър Ангелов е докторант на самостоятелна подготовка към ЦИУН съгласно заповед №ЛС-31/30.11.2016 г. на Ректора на БСУ. Докторантът завършва Професионална гимназия по туризъм „Проф. д-р Асен Златаров“, гр. Бургас. Образованието си продължава в Университет „Проф. д-р Асен Златаров“, гр. Бургас, където последователно получава бакалавърска степен по специалност „Туризъм“, а през 2012 г. – магистърска степен „Маркетинг мениджмънт“. Професионалното развитие на Александър Ангелов преминава изцяло в сферата на туризма, където започва като аниматор през 2005 г. към Neckermann GmbH к.к. Слънчев бряг, а през 2009 г. основава и управлява „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД – една от водещите фирми на българския туристически пазар в сферата на анимационните услуги.

## ***1.2 Обща характеристика на дисертационния труд***

Представеният за защита дисертационен труд е с обем от 222 стандартни страници и се състои от въведение, четири глави, заключение, списък с използвана литература и приложения. В дисертацията са използвани 34 таблици, 10 фигури, 27 диаграми и 19 приложения. Библиографията включва 101 източника, от които 52 са на кирилица, 35 на латиница и 14 интернет източника. Представени са автореферат с обем 54 страници, списък с търсени приноси и седем публикации (една студия, две статии и четири доклада).

## **2. Обща характеристика на представения дисертационен труд**

### ***2.1 Актуалност и значимост на дисертационната тема***

Дисертационният труд обхваща две области, характеризиращи се с динамично развитие и нарастващо значение през последните години. Едната е устойчивото бизнес развитие като фактор на успеха за фирмите, работещи в туристическия отрасъл. Втората е свързана с прилагането на парадигмата „маркетинг на взаимовръзките“. Изборът на потребителите на туристическа дестинация в голяма степен е свързан и зависи от възможностите за развлечение, които им се предлагат. Това води до осъзнат интерес на хотелиерите да качеството и вида на анимационни услуги, които предлагат. От друга страна маркетингът на взаимоотношенията е подход, който води до подобряване на пазарната позиция, чрез изграждане на дългосрочни взаимноизгодни взаимоотношения с клиенти, доставчици и партньори.

**Може да се заключи, че дисертационният труд има съществено значение за решаване на актуален и значим маркетингов проблем – приложението на концепцията „Маркетинг на взаимовръзките“ за постигане на устойчиво бизнес развитие.**

### ***2.2 Предмет, обект и цел на дисертацията***

**Обект** на изследване е фирма за хотелска анимация „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД.

**Предмет** на изследване е влиянието на приложението на концепцията „маркетинг на взаимовръзките“ върху дейността на фирмата с акцент върху устойчивото бизнес развитие.

Докторантът е формулирал следната теза: „... устойчивото бизнес развитие зависи до голяма степен от успешното и правилно приложение на концепцията за маркетинг на взаимовръзките“.

**Основната цел** на дисертационния труд е да се изследва степента на приложение на „маркетинга на взаимовръзките“ в „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД, както и влиянието ѝ върху резултатите на фирмата за периода 2015-2017 г.

На проверка са подложени една **основна хипотеза**, имаща пряко отношение към защитаваната теза, а именно: *„Очакванията са за силно положително влияние на степента на прилагане на маркетинга на взаимовръзките върху устойчивото бизнес развитие на компанията в икономически и социален аспект“*. Към основната хипотеза са дефинирани и 5 спомагателни хипотези.

**Докторантът аргументирано обосновава избора на обект и предмет, като коректно поставя и ограничителните рамки на изследването. Поставените цели и задачи са коректно формулирани, а хипотезите позволяват емпиричната им проверка.**

### ***1.3 Методика на изследването***

Докторантът е използвал традиционни научно-изследователски подходи и методи – от проучване на специализирана научно-изследователска литература до емпирично проучване. Проведено е дескриптивно проучване относно прилагането на релационния маркетингов подход в дейността на „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД. Обемът на извадката е 46 респонденти - представители на туристическата индустрия - собственици и мениджъри, който обхваща 89% от бизнес-клиентите на „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД. Докторантът е използвал пряка индивидуална анкета, включваща два блока въпроси. Първичните данни са събрани през 2019 г. Обработката и анализът на данните е направен с помощта на специализирания софтуер IBM SPSS като са използвани едномерни и двумерни честотни разпределения, обобщаващи характеристики, корелационен и регресионен анализ.

**Положително оценявам използваните изследователски методи, които позволяват постигане на целта и задачите, поставени от докторанта, както и проверка на формулираните хипотези.**

### ***1.4 Структура на дисертацията***

Представеният дисертационен труд се състои от въведение, четири глави, заключение и библиография. Във въведението на дисертацията е направена обосновка

на значението и актуалността на концепцията за устойчиво бизнес развитие в контекста на туристическите услуги, както и възможността на „Маркетинга на взаимоотношенията“ да бъде използван като инструмент за постигането му. Докторантът е дефинирал обекта и предмета на изследване, целта и задачите, както и основна и спомагателни хипотези.

В първа глава е направен обстоен преглед на маркетинга и маркетинга на взаимовръзките – от неговата концептуална основа до показателите, използвани за измерване на ефективността. Изложението в глава първа показва, че докторантът има задълбочени познания по темата на дисертационния труд. В подкрепа на това е познаването и използването на основните литературни източници.

Втора глава разглежда анимацията като процес, добавящ стойност към хотелския и туристическия продукт. Започвайки от разглеждане на спецификите на туристическия продукт, докторантът се фокусира върху същността, спецификите и структурата на анимациите в туризма.

Трета глава на дисертационния труд представя приложението на маркетинга на взаимовръзките в методиката в „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД и влиянието му върху устойчивото бизнес развитие на компанията. В началото на глава е описана методиката на изследването – подходи и изследователски методи, които докторантът е използвал при изследване на тезата и проверка на хипотезите. Използвано е дескриптивно проучване относно прилагането на релационния маркетингов подход в дейността на „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД. Във втората част на глава са представени резултатите от проведеното изследване, както и анализ на финансовите резултати на „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД за периода 2014 - 2017 г.

В четвърта глава са направени изводи от проведеното емпирично изследване и са отправени препоръки за усъвършенстване на предоставените допълнителни анимационни услуги.

### ***1.5 Използвана научна литература***

**Използваната литература** включва 101 източника, от които 52 са на кирилица, 35 на латиница и 14 интернет източника. Докторантът е цитирал коректно източниците, придържайки се към стандартите, възприети в академичната общност. **Използваните източници показват добро познаване на областта на изследване, адресирана в дисертационния труд.**

### **3. Описание на приносите**

Докторант Ал. Ангелов е формулирал две групи приноси: с научен и с научно-приложен характер. Сред първата група мога да открия разработването на концептуална рамка за използване на туристическата услуга „анимация“ за приложение на маркетинг на взаимовръзките в хотелиерството. Във втората група приноси се открояват: (1) разработване на методика за изследване на нагласите на бизнес клиенти към анимационните услуги и (2) провеждане на емпирично изследване относно влиянието на туристическата анимация върху общата удовлетвореност на бизнес клиентите (хотелиери).

**Намирам приносите са значими и имащи пряко приложение в маркетинговата теория и практиката в областта на туристическия маркетинг.**

### **4. Оценка на автореферата и публикациите по дисертацията**

Представеният автореферат е с обем от 54 страници. Авторефератът отразява точно структурата и съдържанието на дисертационния труд и изцяло отговаря на изискванията.

Докторантът е представил седем публикации по дисертацията. Те включват 1 студия, 2 статии в съавторство с проф. Анастасова и доц. Караджова и 4 доклада, един от които в съавторство, а останалите са самостоятелни публикации. Двете студии са на английски език и са публикувани в международни рецензирани научни издания.

**Публикациите на докторант Ангелов са повече от необходимия обем и популяризират основни части на дисертационния труд, което показва ангажираността на дисертанта с тематиката.**

### **5. Препоръки и въпроси**

Докторантът изследва значим проблем в практиката, което ми дава основание да препоръчам последващо разширяване на изследването, както и популяризиране на резултатите, както у нас, така сред чуждестранна аудитория.

Към докторанта имам следния въпрос:

*Каква е пожизнената стойност на клиентите на „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД ?*

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Дисертационният труд на Александър Ангелов с тема *„Приложение на маркетинга на взаимовръзките в сферата на развлекателните услуги за постигане на устойчиво бизнес развитие“* притежава качества, отговарящи на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за приложението му и Правилника за прием и обучение на докторанти в БСУ. Докторант Ангелов показва способност да формулира и изследва актуален научен проблем, да планира и провежда емпирично изследване, да анализира данни и да извежда изводи и препоръки.

**Като член на научното жури категорично давам положителна оценка на представения дисертационен труд и напълно подкрепям присъждането на научна и образователна степен „доктор“ в професионално направление 3.8 Икономика на Александър Ангелов.**

22.03.2022

Изготвил рецензията:

(доц. д-р Атанас Луизов)