

СТАНОВИЩЕ

от проф. д-р Галина Георгиева Куртева, Бургаски свободен университет, област на висшето образование “Социални, стопански и правни науки”, професионално направление 3.7. Администрация и управление (Социално управление)

Относно: Представен дисертационен труд за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.8 Икономика (Икономика и управление (индустрия)) в Бургаски свободен университет

Автор на дисертационния труд: **Александър Атанасов Ангелов**

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 изготвяне на становището: участие в състава на Научното жури по защита на дисертационния труд, съгласно Заповед № УМО-95/ 25.02.2022 г. на Ректора на Бургаски свободен университет, за провеждане на конкурс (съгласно чл. 18 от Правилника за развитие на академичния състав в БСУ).

1. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Съдържанието на представения дисертационен труд на тема „Приложение на маркетинга на взаимовръзките в сферата на развлекателните услуги за постигане на устойчиво бизнес развитие“ е структурирано във въведение, четири глави, заключение и литература. Обемът на разработката е повече от задоволителен - 222 стр., в т.ч. и 19 приложения в обем 20 страници. Основният текст е подкрепен с 9 фигури, 34 таблици, 27 диаграми.

В дисертационния труд е изследван един актуален за развитието на туристическия сектор проблем, свързан с приложението на маркетинга на взаимовръзките за привличането на туристи и завоюването на по-големи пазарни дялове. Докторантът обосновава актуалността на проблематиката от гледна точка на възможността чрез маркетинга на взаимовръзките да се постигне устойчиво развитие на фирмите в туристическата индустрия и по този начин да се задоволят нуждите на съвременното общество от благосъстояние (с всичките му социално-демографски и здравни особености) в дългосрочен план, без да лишава бъдещите поколения от възможността да задоволят своите нужди. В този контекст докторантът задълбочено изследва взаимовръзките, които се създават между доставчиците на анимационни услуги в туризма и хотелиерите, като клиенти като предпоставка за устойчиво бизнес развитие. Трябва да се отбележи и значимостта на дисертационния труд от гледна точка на това, че в българската научна литература няма много изследвания на степента и ефекта от приложението на маркетинга на взаимовръзките върху развитието на фирмите, свързано с разрастване на бизнеса, подобряване на позицията на фирмата на пазара за хотелски анимационни услуги, подобряване на удовлетвореността на хотелите-клиенти и на крайните потребители и др .

Предметът на изследването е влиянието на приложението на концепцията за маркетинг на взаимовръзките върху дейността на компанията, като акцентът е поставен върху устойчивото бизнес развитие. Обектът на изследване на настоящата дисертация е фирма за хотелска анимация „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД и по-точно нейната маркетингова ориентация.

Основната теза на автора е, че устойчивото бизнес развитие зависи до голяма степен от успешното и правилно приложение на концепцията за маркетинг на взаимовръзките. За доказването на своята теза докторантът си поставя за цел да се изследва степента на приложение на „маркетинга на взаимовръзките“ в дадената фирма и в каква степен това влияе върху разрастването и успеха на фирмата за периода 2015-2017г. Обект на проверка са пет хипотези, свързани с основната „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“. За изпълнение на изследователската си цел, докторантът си поставя няколко задачи: да се представи същността и характеристиката на маркетинга и да се проследи еволюцията на маркетинговата мисъл; да се направи преглед на същността на концепцията „маркетинг на взаимовръзките“ за разлика от традиционната маркетингова концепция;

да се направи характеристика на приложението на маркетинга на взаимовръзките в сферата на услугите; да се представи обстоен анализ на анимацията, като се разгледат същност, видове, тенденции в развитието ѝ в контекста на съвременния туризъм; да се анализира приложението на концепцията маркетинг на взаимовръзките в компанията-обект на изследване и влиянието ѝ върху бизнес развитието на компанията чрез провеждане на емпирично изследване.

Обобщената ми оценка е, че докторантът коректно обосновава актуалността на проучваната от него проблематика, ясно е очертал целта и обекта на дисертационното си изследване, и е дефинирал правилно основната си теза.

За да докаже основната теза на дисертационния си труд докторантът проучва, анализира и систематизира различни литературни и информационни източници. Представеният списък съдържа 101 източника (книги, статии, електронни ресурси с открит достъп) на български и английски език. *Използваната литература е разнообразна и фокусирана към изследвания научен проблем, уместно и коректно е цитирана.*

2. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Основните резултати от изследването са представени в отделните части на дисертационния труд.

В първа глава на базата на проучването на специализираните литературни източници по изследваната в дисертационния труд проблематика е изяснен понятийния апарат; проследена е еволюцията на маркетинговата мисъл, като е разграничена концепцията „маркетинг на взаимовръзките“ от традиционната маркетингова концепция; изяснена е спецификата на прилагането на концепцията „маркетинг на взаимовръзките“ в сектора на услугите, като са представени стратегии за задържане и развитие на клиенти и изграждане на взаимовръзки с партньори и доставчици; систематизирани са показатели за измерване ефективността на маркетинга на взаимовръзките и прилагането му в сектора на услугите.

Във втора глава е изяснена същността, спецификата и структурата на анимацията в туризма. Направен е анализ на анимацията в съвременния туризъм и са изведени тенденциите за развитието ѝ.

В трета глава са представени резултатите от маркетинговото проучване относно прилагането на релационния маркетингов подход в дейността на конкретна компания и е обоснован икономическият ефект от прилагането на маркетинг на взаимовръзките във фирмата за хотелска анимация „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД.

В четвърта глава въз основа на резултатите от анализа на фирма „Би Ви Ес Ентъртейнмънт“ ООД за приложението на маркетинга на взаимовръзките в периода 2014-2017 г. са очертани насоките за развитие на анимационния продукт в хотелиерството чрез приложение на релационния маркетинг и са направени конкретни препоръки за усъвършенстване на предлаганите допълнителни услуги и разширение на продуктовото портфолио.

Обобщената ми оценка е че, резултатите в дисертационния труд имат теоретичен, методологичен и приложен характер и кореспондират изцяло с поставените задачи в увода на дисертационния труд, което е основание да се отчете успешната детайлна реализация на основната цел на разработката.

За осъществяване на поставената научна цел докторантът използва разнообразен изследователски инструментариум. Александър Ангелов показва умение да прилага системния подход, аналитичния, сравнителния, дедуктивния и индуктивния метод по отношение на теорията в изследваната област. В практическото си изследване авторът прилага успешно анкетното проучване, наблюдение, дълбочинно интервю и статистическите методи. Трябва да се отбележи, че професионалният опит на Александър Ангелов е пряко свързан с темата на дисертационния труд, което го е улеснило както при провеждането на самото проучване, така и при обосноваването на препоръки и насоки за усъвършенстване на предлаганите допълнителни услуги и разширение на продуктовото портфолио на фирмата, обект на изследване.

3. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Приемам претенциите на докторанта за приносните моменти в дисертационния му труд. Оценявам приносите като значими както за практиката, така и за обогатяване на съществуващите знания.

Като принос за *преодоляване на теоретичните дефицити* в областта на маркетинга може да се оцени разработената от докторанта концептуална рамка на използване на туристическата услуга „анимация“ при приложение на маркетинг на взаимовръзките в хотелиерството с оглед постигане на устойчиво бизнес развитие. Трябва да се отбележи *методологичния принос на автора* при направения обстоен анализ на ефекта от приложението на маркетинга на взаимовръзките върху цялостното развитие на един бизнес и неговата устойчивост. *Практическа приложимост* при разработването на стратегии за устойчиво развитие на компании в сектора на туризма може да намерят предложената от автора методика за изследване мнението на

организационни клиенти (хотелиери) от цялото Българско Черноморие, както и резултатите от проведеното първо емпирично проучване в България относно влиянието на оценката за туристическата анимация върху общата удовлетвореност на клиентите-хотели и в частност върху лоялността им и готовността им за съвместни други дейности с доставчика на туристическата анимация.

Приносите са формулирани коректно и синтезирано, и отразяват резултатите от проведеното изследване. Приносите са лично дело на докторанта. В дисертационния труд личи активното лично отношение на автора към изследваната проблематика.

4. Оценка на публикациите по дисертацията

Списъкът с публикации на докторанта в различни български и международни индексирани и реферирани издания е впечатляващ. Включва 1 студия; 2 статии, в които докторантът е съавтор и 4 доклада. Посочените публикации отразяват основни тези, резултати и приносни моменти от изследванията на Александър Ангелов и разкриват способността му да информира по подходящ начин обществеността за развитите от него идеи по проблематиката в дисертационния труд.

5. Оценка на автореферата

Депозираният автореферат е в обем 54 страници. Той е добре оформен и неговото съдържание кореспондира коректно с основния труд. Авторефератът е съставен съобразно изискванията, като отразява в синтезиран вид съдържанието на четирите глави в дисертационния труд, предмета, обекта, тезата и методологията на научното изследване. Авторефератът включва и справка на приносните моменти в проведеното научното изследване. Справката е съставена правилно и отразява обективно постигнатите от докторанта научни резултати.

6. Критични бележки, препоръки и въпроси

Нямам критични бележки по изложението на идеите и постановките в дисертационния труд. По-голяма прицизност би могло да се прояви при извеждането на заключенията и изводите във всяка глава на дисертационния труд. Препоръчвам на докторанта да определи приоритети, произтичащи от актуалността на дисертационния труд, да задълбочи тяхното изследване и да продължи да популяризира резултатите от

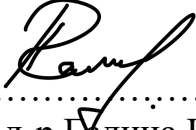
своята изследователска дейност в авторитетни международни и национални издания и форуми.

7. Заключение

Дисертационният труд отговаря на утвърдените изисквания за научната разработка, съдържа собствено изследване, основаващо се на задълбочено изучаване на конкретен проблем и предлага обосновано ново решение. Редица постановки, идеи и предложения в него могат да се оценят като приноси с научен и научно-приложен характер. Идеите и резултатите от проведените изследвания авторът е популяризировал в подходящи публикации.

Всичко това ми дават основание категорично да поставя положителна оценка на представения дисертационен труд и да препоръчам на членовете на Научното жури да присъдят научната и образователна степен „доктор” в професионално направление 3.8 Икономика (Икономика и управление (индустрия), на Александър Атанасов Ангелов.

22.03.2022г.

Подпис: 
(проф. д-р Галина Куртева)