

## СТАНОВИЩЕ

**Относно:** Дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ в професионално направление Икономика 3.8. (Икономика и управление (индустрия))

**На тема:**

**УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА ПРОДУКТОВОТО ПОРТФОЛИО И  
МАРКЕТИНГОВИТЕ КОМУНИКАЦИИ НА ФИРМА ЗА УСЛУГИ В  
КОНТЕКСТА НА МАРКЕТИНГ ЧРЕЗ ПРЕЖИВЯВАНИЯ**

**Докторант:** Пламена ДИМИТРОВА  
**Научни ръководители:** проф.д-р Л. АНАСТАСОВА и  
доц.д-р Зл.КАРАДЖОВА

**От:** проф.д-р Веселин Иванов БЛАГОЕВ  
Висше Училище по Мениджмънт, Варна  
Научна специалност: Маркетинг

**Основание** за представяне на становището:

Заповед на Ректора на БСУ-Бургас за формиране на научно жури за оценка на представения дисертационен труд.

### **1. Обща характеристика на представения проект на дисертационен труд**

- **Структура, обем**

Представеният за обсъждане проект на дисертационен труд е в общ обем 201 страници и съдържа както следва: въведение, четири глави, заключение, библиографска справка с цитирана и използвана литература. Дисертацията съдържа 14 фигури и 29 таблици. Литературната справка включва общо 147 цитирани и използвани литературни и информационни източника на български, английски, немски, испански, полски и руски език.

- **Оценка за: актуалност на темата, целта, задачите, обекта, предмета, основната теза на представения труд**

Темата на дисертационния труд – *Усъвършенстване на продуктовото портфолио и маркетинговите комуникации на фирма за услуги в контекста на маркетинг чрез преживявания*, е изключително актуална. Както и самото изследване показва, потребителите напоследък формират потребителското си поведение в по-малка степен на основата на качествата и спецификите на продукта, и в по-голяма степен на основата на усещанията и изживяванията си. В този смисъл едно силно академично изследване с подчертан приложен характер може да допринесе за допълване на теоретичните ни знания, както и за последващо прилагане на съответните модели и методи в изследването в реалната практика.

На тази основа оценявам темата като много актуална и дисертационна.

## **2. Обект, цели и задачи**

Обектът, целите и задачите на изследването са дефинирани отлично и отговарят на темата.

Докторантката формулира 12 спомагателни хипотези, които намирам за твърде много като брой. Твърде много на брой (14) са и дефинираните задачи на изследването.

Във фокуса на изследването е усъвършенстване на продуктовото портфолио на хотел Бижу в контекста на маркетинг на преживяванията, на която основа е дефинирана и основната хипотеза на изследването.

- ***Използвана научна литература (оценка на осведомеността на докторанта по проблематиката, разглеждана в дисертационния труд).***

Самият факт, че в дисертационния труд са използвани 147 източника, в т.ч. академични и бизнес, показва много висока степен на информираност на докторантката по изследваните въпроси. Първа глава (Литературен преглед, 105 страници) е чудесна. Теоретичните източници включват както класически, така и нови източници, основно на български и английски език, но има и отделни ценни източници на немски, испански, полски и руски език, което заслужава отбеляване. Веднага искам да посоча, че Пламена Димитрова показва чудесно владение на теорията и основните модели. В т.1.11 е посочено, че изследването стъпва на 5-те компонента на Шмит (Schmitt, 2010).

- ***Емпиричен анализ и проверка на хипотезите***

Изследването е направено с вероятностна извадка, като въпросникът е тестван с пилотно анкетирание с последващо актуализиране на някои въпроси. През 2016 г. са изследвани 400 клиента от стаи с четни номера в хотела, а през 2017 г. са изследвани още 200 души от стаи с нечетни номера. Допълнително през 2017 са проведени и две фокус групи (групова дискусия) с по 12 участника – съответно с постоянни клиенти и нови клиенти. Направен е отличен статистически анализ с всички релевантни статистически методи.

### **3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати**

- *Глава 1:* Както вече посочих, Димитрова е направила отличен преглед на академичните изследвания по темата на дисертацията, в т.ч. с класически и някои нови източници. Много професионално са представени и анализирани изследванията по въпроса в над 140 източника.
- *Глава 2:* Методология на изследването е отлично разработена. Избраният метод на анкетирание е адекватен и много добре проведен. Комбинацията от четни и нечетни стаи, което съответства на изглед/без изглед към морето е важно условие за проверка на хипотезите през призмата на изживяванията на гостите на хотела. Извадките, които се анализират, са достатъчно големи за коректни статистически анализи.
- *Глава 3:* Представяне на хотелски комплекс „Бижу“ – състояние и развитие в периода на изследването е отлично написана. Сегментирането по национален признак и анализите в т.3.7-3.10 са много добри. Много интересна е Табл.3.12.
- *Глава 4:* Изводи и насоки за развитие на туристическия продукт на основата на маркетинг на преживяванията.

Отлично написана, с акцент върху развитието на персонала за по-пълно удовлетворяване на набеязаните мерки за развитие. Т.4.3 за развитие на комуникационния микс е много добре разработена и приложима в условията на хотела. Препоръките съответстват на изведеното от статистическите анализи.

- **Заключение:** Представеният дисертационен труд отговаря като качество на изискванията за ОНС „Доктор“. Бих препоръчал изводите да се реф. към съответните таблици, фигури и т.н. от предните глави, на които се основават.

### ***Оценка на изпълнението на поставените задачи и постигането на целта на проекта за откриване на процедура***

Докторантката се е справила отлично с поставените задачи от гледна точка на зададените и съответно - постигнатите научни и научно-приложни резултати в изследването, при това използвайки по отличен начин различен аналитичен апарат. Така както са заложили - целта и задачите на дисертационния труд са реализирани достатъчно пълно и точно. Хипотезите са разгледани в текста.

### **4. Оценка на автореферата**

Представеният автореферат отговаря на изискванията и представя много добре изследването.

### **5. Критични бележки, препоръки и въпроси**

Отново прочетох дисертацията. Мисля, че това е първият случай в практиката ми, в който нямам съществени бележки към представения дисертационен труд. Даже бих казал, че част от статистическите анализи имат стойност единствено като доказателство за знанията и уменията на Димитрова и в по-малка степен за доказване на тези в дисертацията, която можеше да мине и без тях. Но, браво! Според мен дисертацията отговаря напълно на изискванията на закона и доказва академичните качества на докторанта.

### **6. Заключение**

На основата на направените по-горе преценки и препоръка, намирам представения докторантски труд на Пламена Димитрова за напълно отговарящ на условията за присъждане на ОНС „Доктор“. Ще гласувам за това и предлагам на уважаемите колеги-членове на

Научното жури да представим дисертацията на Пламена Димитрова за официална защита на докторска степен.

София, 21.10.2020

проф. Веселин Благоев