



СТ А Н О В И Щ Е

От: **доц. д-р Петранка Иванова Мидова**,
Стопанска Академия „Д. А. Ценов” – Свищов,
професионално направление 3.8 „Икономика” и
научна специалност 05.02.18 „Икономика и управление (търговия)”

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен **„доктор“** по научна специалност „Икономика и управление (търговия)” в УНСС.

Автор на дисертационния труд: *Величка Георгиева Златкова*
Тема на дисертационния труд: *„Ключови точки на контакт в потребителската пътека при омниканална търговия“*

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 794/21.03.2024 г. на Зам.-ректора по НИД на УНСС.

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към катедра „Икономика на търговията“ на УНСС по научна специалност „Икономика и управление (търговия)” съгласно Заповед на Ректора на УНСС № 1055/28.04.2017 г. Обучението е осъществено в задочна форма през периода 28.03.2017 г. – 28.03.2021 г.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Дисертацията има класическа структура – обособени са три глави с точки, които са в логическа последователност и с общ обем от 250 страници. Проличава, че **кандидатът притежава задълбочени теоретични знания**, много добре познава теорията, свързана с определяне на ключовите точки на контакт в потребителската пътека при омниканалната търговия. Проучени са и използвани с критичен анализ голям брой литературни източници, с което са постигнати образователните цели на докторантурата. Представените 9 приложения обогатяват емпиричното проучване.

В увода на дисертационния труд е аргументирана актуалността на поставената проблематика, ясно формулирани са цел, задачи, обект, предмет, теза на изследването. Избраният предмет е широк, което налага поставянето на

ограничителни условия и конкретизиране обекта на изследване, а именно – извеждане и систематизация на всички възможни точки на контакт в омниканалната търговия в банковия сектор.

Първа глава е в обем от 54 страници и има теоретичен характер. Втора глава на труда е в обем от 96 страници. Тя е с методологичен характер и в нея е представен изследователският инструментариум, използван при извеждане на ключовите точки на контакт и изграждане на потребителска пътека. Трета глава представлява апробиране на предлаганите от докторанта модели и е с обем от 87 страници.

Структурното изложение на дисертационния труд **отговаря на основните изисквания за неговото оценяване.**

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Дисертацията представлява стройно и задълбочено изследване, подкрепено с графичен, табличен и обработен по подходящ начин емпиричен материал. Докторантката показва умение да систематизира, анализира и обобщава теоретични и емпирични данни за целите на своето изследване чрез използване на съвременни методологични методи и софтуерни програми.

Предложената методика е основа за разработване на два авторови модела на потребителска пътека. Апробирането на моделите доказва, че може да се изгради потребителска пътека с предварително изведени ключови точки на контакт в покупко-продажбения процес. Постигнатият резултат е потвърждение на факта, че са изпълнени поставените цел и задачи на научното изследване.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Научните достойнства на дисертационния труд могат да се очертаят в следните насоки:

Първо. Въз основа на задълбочен преглед на литературата в областта на изучаваната проблематика са изведени същностните характеристики на изследваните категории.

Второ. Изведена е систематизация на критериите за класификация на точките на контакт.

Трето. Обосновано е концептуалното разбиране за потребителска пътека при омниканална търговия.

Четвърто. Изградена е методика от шест етапа, чрез които се идентифицират ключовите точки за контакт и се структурира омниканална пътека при избиран целесъобразен метод.

Пето. Въз основа на проучваните модели са разработени два авторови – матрица на омниканалните взаимодействия и омниканален спектър.

Шесто. Установена е проявата на ефекта „FOSO“ т. е. потребителите първо търсят онлайн възможности за покупка, а след това преминават към офлайн опции.

Седмо. Чрез приложените анализи и модели е доказано, че в омниканална среда може да се изгради оптимална потребителска пътека без в нея да фигурират всички точки на контакт.

Постигнатите приноси съдържат нови научни идеи и тяхната значимост се доказва в теоретичен и приложен аспект. В този смисъл те обогатяват теорията и практиката в разглежданата проблематика.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Докторантът прилага към дисертационния труд три публикации, от които един доклад и две статии. Публикациите са самостоятелни и отразяват части от дисертационния труд, като му осигуряват публичност.

6. Оценка на автореферата

Приложеният автореферат е в обем от 42 страници. Съдържа всички необходими елементи за подобен вид разработка. Кореспондира изцяло с дисертационния труд и отразява коректно вижданията на автора.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Интересната проблематика, поставена в дисертационния труд, поражда един въпрос и една препоръка:

1. Според докторант Златкова, какво е влиянието на мърчандайзинга като основна точка на контакт върху поведението на потребителите на банкови услуги?

2. Препоръчвам на докторантката да приложи моделите за идентифициране на ключовите точки на контакт и структуриране на омниканална пътека за други продукти и в други сектори, например в ритейл сектора.

8. Заключение

Становището ми за дисертацията е ПОЛОЖИТЕЛНО. Тя отговаря на изискванията на Закона за развитието на Академичния състав в Република България и на Правилника за неговото приложение. Кандидатът притежава задълбочени теоретични знания и има способност за самостоятелни научни изследвания, с което допринася към развитието на науката по изследвания проблем. **Предлагам на уважаемите членове на научното жури на Величка Георгиева Златкова да бъде присъдена образователната и научна степен “доктор” по научна специалност „Икономика и управление (търговия)”.**

29.04.2024 г. / гр. Свищов

Подпис:

/доц. д-р Петранка Мидова/