



УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

СТ А Н О В И Щ Е

От: доц. д-р Виолета Борисова Гълъбова
Университет за Национално и Световно Стопанство
Научна специалност „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 Заместник-ректора по НИД на УНСС.

1. Информация за дисертанта

Величка Златкова се е обучавала по докторска програма към катедра „Икономика на търговията“ на Университета за национално и световно стопанство 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 2017 година – 2024 година.

Придобила е бакалавърска степен по „Икономика на търговията“ през 2014 г. и магистърска степен по „Финанси“ през 2016 г., УНСС. В професионалната си кариера е заемала позиции като служител обслужване на клиенти Сосиете Женерал Експресбанк АД, експерт дигитален маркетинг и тийм лидер дигитален маркетинг в УниКредит Булбанк АД. Професионалната реализация в сферата на обслужване на клиенти и развитие на дигитални канали в банкирането доказват трайния ѝ интерес към темата на дисертационния труд.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Дисертационният труд е в обем от 250 страници, от които текст, 39 таблици и 48 фигури. Трудът е структуриран в увод, изложение в три глави, заключение, списък с използвана литература и приложения. След всяка от главите са направени изводи. Списъкът с използваната литература включва 186 източника, от които 19 на български и 167 на английски език.

Темата на дисертационния труд е тясно обвързана с последните тенденции в развитието на омниканалната търговия. Утвърждаването на дигиталната търговия не отменя потребността на потребителите да използват традиционни и други миксирани канали за контакт, което създава предпоставки за изграждане на нелинейни потребителски пътеки с разнообразни по характер точки на контакт. В този смисъл, изследвания, посветени на развитието на точките на контакт в потребителската пътека в омниканални условия са от съществена значимост за структуриране на познанието относно тяхната множественост и характер и извеждането на значими за даден пазар точки на контакт с потребителите.

Целта на дисертационния труд е ясно формулирана, така че въз основа на теоретичен обзор на същността и видовете точки на контакт при изграждане на потребителска пътека в омниканална търговия, както и на изследователските методи и моделите на потребителска пътека в омниканални условия, да се изведат ключовите точки на контакт, както от гледна точка на потребителя, така и на търговеца и да се предложи омниканална потребителска пътека с оптимални на брой и вид точки на контакт. Така поставената цел, в съответствие с обекта и предмета на изследването, логично предопределя основните задачи да бъдат свързани със: теоретичен обзор на публикациите, посветени на омниканалната търговия, потребителската пътека и точките на контакт; извеждане сегментацията и профилирането на потребителите като предпоставки за обособяване на ключови точки на контакт в потребителската пътека в омниканални условия; систематизация на методите за идентифициране на точките на контакт в омниканална потребителска пътека; обособяване на модели на потребителска пътека в омниканални условия; изготвяне на методика за извеждане на ключови точки на контакт и изграждане на потребителска пътека при омниканални условия; приложение на методиката за извеждане ключови точки на контакт и изграждане на потребителска пътека при заявка на потребителски кредит.

Изследователската теза на дисертационния труд е изградена върху концепцията, че не всички възможни точки на контакт се вписват или следва да бъдат вписани в изграждането на оптимална потребителска пътека. Необходимо е да се изведат ключови точки на контакт. Така формулирана, тезата показва задълбочено познание на докторанта на последните тенденции в пазарните процеси, а също и познание на актуалните изследователски открития в сферата на омниканалната търговия.

В тази връзка следва да се отбележи обстойното изследване на литературните източници по темата на дисертационния труд, доказателство за което е не само тяхната количествена оценка, но и проследените във времето проучвания до настоящия момент.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Дисертационният труд представлява завършено изследване с научен и научно-приложен характер, обединяващо три основни изследователски полета: омниканална търговия, потребителска пътека и точки на контакт. Теоретико-методологичните аспекти в областта на точките на контакт и изграждането на потребителска пътека са обобщени в контекста на спецификата на омниканалната търговия. За структурирането на методика за извеждане на ключови точки на контакт в потребителската пътека в омниканални условия са приложени както специфични за предмета на изследване, така и утвърдени в научните изследвания методи и модели. Удачно са използвани йерархичен клъстерен анализ за извеждане на потребителски сегменти и факторен анализ за извеждане на ключово важните точки на контакт за потребителите на всеки етап от вземането на решение за покупка.

На теоретично равнище дисертационният труд представя концептуално развитието на науката за потребителско поведение по отношение на пътя за осъществяване на покупка в омниканални условия. На научно-приложно равнище трудът представя инструментариум за извеждане на ключово важни точки на контакт за изграждане на оптимална потребителска пътека. Поставените цел и задачи са изпълнени.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Дисертационният труд има приносен характер в няколко направления. В автореферата са изведени седем приноса, от които с най-значим ефект за развитието на търговската наука и практика могат да бъдат формулирани следните:

1. Изведени са систематизации на 1). критериите за класификация на точките на контакт; 2). на видовете точки на контакт с техните специфики; 3). на методите за идентифициране на точки на контакт в омниканална потребителска пътека; 4). на моделите на потребителска пътека.

2. Изградена е методика, чрез чието приложение се идентифицират ключови точки на контакт и се структурира оптимална омниканална потребителска пътека.

3. Изградена е омниканална потребителска пътека при заявка на потребителски кредит с ключови точки на контакт в отношенията банка – потребители чрез прилагане на методиката;

4. Разработени са два авторови модела при изграждане на потребителска пътека – омниканален спектър и матрица на омниканалните взаимодействия;

5. Доказано е, че макар и в омниканална среда, може да се изгради оптимална потребителска пътека без в нея да фигурират всички възможни точки на контакт, а само с предварително изследвани и изведени ключови такива в покупко-продажбения процес.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Представени са три научни публикации, описани в автореферата – две статии и един доклад от научна конференция. Всяка една от публикациите е свързана с темата на дисертационния труд.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът е разработен в общ обем от 42 страници и коректно отразява структурата, основните съдържателни моменти от отделните глави и резултатите от изследването. В съответствие с класическата структура на автореферата, в него са включени справка за приносите и списък с публикации по темата.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Препоръчвам основните резултати от изследването на потребителските предпочитания и изследването на експертите от банковата институция да бъдат публикувани и да получат по-голяма публичност.

8. Заключение

Дисертационният труд на Величка Златкова съдържа научни и научно-приложни-постижения, които представляват оригинален принос в науката. Представените материали – дисертационен труд, автореферат и публикации са доказателство, че авторът притежава задълбочени теоретични знания и способност за провеждане на самостоятелни научни изследвания. Дисертационният труд отговаря на изискванията на ЗРАСРБ, Правилника за неговото прилагане, както и на специфичните изисквания на УНСС. Трудът е резултат от задълбочени и целенасочени проучвания. Това ми дава основание да препоръчам на членовете на уважаемото научно жури да присъдят на Величка Георгиева Златкова образователната и научна степен “доктор” по научната специалност “Икономика и управление” (Търговия).

19.04.2024г.

Подпис:

Доц. д-р Виолета Гълъбова

