

СТАНОВИЩЕ

От:	Проф. д-р Галина Пенчева Младенова, професионално направление 3.7 „Икономика“, научна специалност „Маркетинг“, Университет за национално и световно стопанство - София
Относно:	Дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“, професионално направление ПН 3.7 „Администрация и управление“, научна специалност „Стопанско управление“, СУ „Св. Климент Охридски“
Автор на дисертационния труд:	Кармине Д'Арконте
Тема на дисертационния труд:	Управление на отношенията с клиенти: стратегия на компаниите да оцелеят и да се развиват на силно конкурентен пазар (CRM Customer Relationship Management: A strategy for companies to survive and develop in a highly competitive market)
Основание за представяне на становището:	Участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед №РД-38-252/23,05,2022 г. на Ректора на СУ „Св. Климент Охридски“.

1. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДИСЕРТАНТА

Дисертантът Кармине Д'Арконте се е обучавал в самостоятелна форма на обучение в докторска програма „Стопанско управление“, професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, СУ „Св. Климент Охридски“.

Кармине Д'Арконте притежава магистърска степен по икономика и бакалавърска степен по маркетинг и комуникации, получени в Università degli Studi di Urbino. Има бакалавърска степен и по социално-психологически науки от университет Uninettuno.

Дисертантът има дългогодишен професионален опит в областта на маркетинга, продажбите и CRM. Наред с това, повече от десет години е преподавател в Roma Tre University и IUSM, Università del Foro Italico, Рим. Бил е гост-преподавател в СУ „Св. Климент Охридски“ и в Малтийския университет. Участвал е като лектор в курсове за обучение на предприемачи и в консултиране на бизнес организации.

Кармине Д'Арконте е автор на 16 публикации, голяма част от които са в тематичната област на дисертационния труд.

2. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ПРЕДСТАВЕНИЯ ДИСЕРТАЦИОНЕН ТРУД

Дисертационният труд „CRM Customer Relationship Management: A strategy for companies to survive and develop in a highly competitive market“ е на английски език и е в обем от 156 стандартни страници. Състои се от увод, две глави, заключение, библиография и приложения. Текстът е илюстриран с 63 фигури и 16 таблици. Библиографията съдържа 144 литературни източници на английски и на италиански език, които по своя обем и актуалност са подходящи за теоретичното изясняване на изследователския проблем и за разработване на методологията на емпиричното изследване.

Следва да се отбележи, че в уводната част авторът точно и ясно е формулирал целта на изследването. Ясно са разграничени три изследователски проблема (въпроси), последователното решаване на които е предпоставка за системното организиране на цялото съдържание:

1. Изясняване на същността на CRM посредством задълбочен анализ на съществуващи теории и модели и на тази основа - постигне на обща концептуализация;

2. Изясняване на въпроса как CRM може да има висок положителен ефект върху финансовите резултати на компаниите;

3. Изясняване на въпроса какви управленски умения и предприемачески компетенции са необходими за успешно внедряване на CRM система.

Дисертационният труд има логична структура, подчинена на формулираните във въведението цели и задачи. Основният текст е разделен в две глави: първа глава „CRM - литературен обзор“ и втора глава „Описание на изследването, методология и анализ на резултатите“. Считаю, че структурата на дисертационния труд би могла да се подобри – дискусията на резултатите от емпиричното изследване, обобщените заключения от него, изследователските ограничения и перспективи за бъдещи изследвания биха могли да се обособят в самостоятелна глава, отчитайки приносното им значение за дисертационния труд.

Оценявам високо авторовия прочит и критичния анализ на различни теории, концепции и модели в областта на CRM (първа глава). Дисертантът умело ги е

систематизирал и проучил в няколко перспективи: (1) философска; (2) процесна; (3) пазарна (от гледна точка на заинтересованите страни); (4) ресурсна (технология, организация, управление на данните и на знанието, умения и компетенции); (5) стратегическа. Наред с това считам, че първа глава на места е доста „разводнена“ от излишни технологични/технически подробности за устройството и функционирането на CRM системите, което като цяло излиза извън рамките на конкретната цел и задачи, определени в началото.

Поставяйки акцент върху необходимите компетенции и умения за успешно управление на връзките с клиентите (трета изследователска задача), е проведено емпирично изследване с целева съвкупност (1) бизнес предприемачи и (2) студенти от икономически и бизнес специалности от няколко страни. Липсата на такива компетенции и умения сред изследваните лица дава основание на автора да заключи, че това е основен фактор за недостатъчно успешното използване на потенциала на CRM както в стопански, така и в нестопански организации. Методологията на изследването е разработена и приложена коректно.

3. ОЦЕНКА НА ПОЛУЧЕНИТЕ НАУЧНИ И НАУЧНО-ПРИЛОЖНИ РЕЗУЛТАТИ/ПРИНОСИ

Както вече беше споменато по-горе, сред силните страни на дисертационния труд е критичният анализ на теории в областта на управлението на връзките с клиентите. Приложеният от автора подход за обособяването им от гледна точка на пет основни перспективи (философска, процесна, пазарна, ресурсна, стратегическа) дава възможност за задълбочено вникване в същността им, за търсене на различия и „допирни точки“ между вижданията на различни автори. Много добро впечатление правят ясните формулировки (закljučения) на дисертанта, направени на основата на предшестващ научен анализ и синтез.

Следва да се отбележат и разработените от автора (базирани на литературния анализ) оригинални модели: Модел на управленските умения, необходими за въвеждане на CRM (вътрешна и външна перспектива); Модел на ключовите фактори (драйвъри), общи предприемачески компетенции и управленски умения като основа за успешно функциониране на CRM; Модел на компетенции за убедителна комуникация;

Модел на предприемаческите компетенции и мениджърските умения. Тези модели представляват логична основа на разработения инструментариум на емпиричното изследване.

Разработената и апробирана оригинална методология за изследване на умения и компетенции като основа за успешно въвеждане и функциониране на CRM също може да получи добра оценка и да се приеме като практико-приложен принос на дисертанта.

4. ОЦЕНКА НА ПУБЛИКАЦИИТЕ ПО ДИСЕРТАЦИЯТА

Публикационната активност на дисертанта е висока (общо 16 публикации), в т. ч. по темата на дисертационния труд. Представени са пет публикации, отнасящи се пряко до предметната област на дисертацията, а така също - три от приложените публикации изследват предприемаческите умения; две публикации са в областта на бизнес комуникациите; две публикации са в областта на управлението на човешките ресурси. От казаното става ясно, че научният интерес на дисертанта по изследваната тематика е траен и „с история“.

5. ОЦЕНКА НА АВТОРЕФЕРАТА

Представеният автореферат отразява коректно съдържането на дисертационния труд. Показано е умение синтезирано да се изложи същината на научния проблем и резултатите от неговото изследване. Не мога да не отбележа наличието на множество неточности при превода и технически грешки.

6. КРИТИЧНИ БЕЛЕЖКИ, ПРЕПОРЪКИ И ВЪПРОСИ

Някои от критичните ми бележки бяха посочени в текста на становището по-горе. Специално внимание тук бих искала да обърна на две неща:

1. В уводната част на дисертацията липсва ясна формулировка на тезата на научното изследване. Липсват такива и по отношение на предмета и обекта на дисертационното изследване.
2. Описанието на методологията на емпиричното изследване е леко хаотично и в него липсва ясна и недвусмислена формулировка на целта на изследването. Липсват и

формулировки на основната и работните/опорни хипотези, които се доказват или отхвърлят въз основа на статистическия анализ на данните.

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представеният от г-н Кармине Д'Арконте дисертационен труд „Управление на отношенията с клиенти: стратегия на компаниите да оцелеят и да се развиват на силно конкурентен пазар“ и приложените публикации съответстват на изискванията към подобен род научни изследвания. Изпълнени са минималните национални изисквания на Правилника за приложение на ЗРАСРБ. Въз основа на посочените обстоятелства съм убедена, че на автора на труда „Управление на отношенията с клиенти: стратегия на компаниите да оцелеят и да се развиват на силно конкурентен пазар“ Кармине Д'Арконте може да бъде присъдена образователна и научна степен „доктор“ по ПН 3.7 „Администрация и управление“, научна специалност „Стопанско управление“ в СУ „Св. Климент Охридски“.

Подпис:

25.07.2022 г.