

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ ВАРНА

СТАНОВИЩЕ

Вх. № РД-20-398 / 19.03.2024

за дисертацията на Тонина Величкова Янева, докторант в редовна форма на обучение към катедра „Икономика и управление на търговията и услугите” при Икономически университет – Варна, на тема: „Дигитална трансформация на търговията със застрахователни продукти в България“

Научна област: 3. Социални, стопански и правни науки

Професионално направление: 3.8. Икономика

Специалност: Икономика и управление (търговия)

Научен ръководител: Доц. д-р Михал Стоянов

Рецензент: Проф. д-р Данчо Янков Данчев

Икономически университет – Варна

Настоящото становище е разработено на основание решение на научното жури от 01.03.2024г., назначено със заповед № РД-06-32 от 27.02.2024г. на Ректора на Икономически университет – Варна.

I. Обща характеристика на дисертацията

Дисертационният труд е в обем от 286 страници, от които 236 страници основен текст и 22 страници приложения и е структуриран в: увод – 5 страници, основен текст (три глави) – 222 страници, заключение – 6 страници, списък на литературните източници – 258 източника (115 на кирилица и 143 на латиница). В подкрепа на изложението са оформени 40 таблици и 39 фигури.. Общата оценка на разработката изисква последователно да се акцентира върху следните по-важни моменти:

Темата на дисертацията е сполучливо подбрана, тъй като става дума за съществен проблем, който е ясно открит още със заглавието. Правилният избор на темата е подкрепен по-нататък от логиката на изложението. Темата на дисертацията е значима и актуална, тъй като се отнася до теоретико-приложните проблеми, свързани с дигитализацията на продажбите на застрахователни продукти. Посочените проблеми са в процес на непрекъснато развитие и усъвършенстване, което е добра предпоставка за открояване на сериозни теоретико-приложни приноси.

Тезата, която конкретизира същността и насоките на научното изследване е, че дигиталната трансформация е важен фактор за устойчиво развитие на продажбите в съвременния застрахователен бизнес и оказва влияние върху финансово представяне на застрахователните компании и върху потребителите.

Целта на разработката е въз основа на теоретично обобщение да се изяснят ключовите аспекти на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти, да се изследва нейното развитие в застрахователния бизнес в България, да се оцени въздействието ѝ върху индикаторите на фирменото представяне на застрахователите и да се дадат насоки за повишаване на ефективността от прилагането на дигиталните технологии за усъвършенстване на електронното осъществяване на продажбите на застрахователни продукти. Целта на дисертационния труд е постигната, като са решени посочените във въведението пет основни задачи.

Обект на изследване в дисертацията са застрахователните компании в България, които внедряват в дейността си високотехнологични дигитални иновации.

Предмет на изследване са проблемите, свързани с изучаването на връзката между дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти и финансовото представяне на застрахователите, както и нейното влияние върху потребителската удовлетвореност и лоялност.

Методите за изследване са подходящо подбрани и използвани. В разработката е използвана богата информационна база и значителен по обем

фактологически материал, който е набран и приспособен от автора според тематиката на изследването. Теоретичната и емпиричната информация може да се квалифицира като достатъчна по обем и обхват, поради което и изводите, обобщени в дисертацията, са обосновани, с реален смисъл и възможности за приложение. Прави впечатление широкото и задълбочено използване на количествени методи в съчетание с качествения анализ.

Ограниченията на изследването са коректно посочени и са свързани основно със спецификата на изследването, както и с времевия и териториалния обхват на проведеното изследване.

Апробацията на теоретичните изводи и практическите предложения на основните идеи на дисертационния труд са представени в научни статии и доклади (5 броя) в специализирани научни издания, което обезпечава публичност на идеите на автора и доказва изследователската теза. Части от резултатите от проведените практически изследвания и предложения от дисертацията са презентирани на научни конференции.

Използваната литература обхваща голям брой литературни източници (258 бр.). Прави впечатление големият брой цитирания, позоваването на много автори и коректното отразяване на основните теоретични постижения по изследвания проблем. Литературните източници са достатъчни като обем, обхват и съдържание за цялостното изследване на темата на дисертацията. Ясно проличава, че авторът познава литературата в дадената научна област, правилно я интерпретира и използва. Основните подходи и позиции са задълбочено изучени, конструктивно анализирани, научно осмислени и сполучливо адаптирани за целите на изследването. Това позволява последователно да се обоснове тезата на дисертацията и да се достигне до практически решения и аргументирани предложения.

Структура на дисертацията. Отделните глави са логически свързани в съответствие с поставената изследователска цел, подходите за нейното изпълнение и научно-приложната верификация на основната авторска теза.

В първа глава са изяснени някои общи проблеми, свързани с теоретичните основи на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти. В тази част от дисертацията е представен сериозен, обширен и задълбочен обзор на различните гледни точки относно същностните характеристики и особености на търговията със застрахователни продукти и дигиталната трансформация на техните продажби. Следва да се отбележи още веднъж доброто познаване на литературата по

проблема, нейното подходящо обобщаване, интерпретиране и адаптиране, акцентирането върху важни теоретични аспекти. Всички въпроси са разгледани аргументирано, задълбочено и в съответствие с най-новите теоретични постижения в това отношение.

Втора глава е аналитична и е посветена на проблема за емпирично изследване на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти в България: степен на дигитално развитие на българските застрахователни компании, релацията между дигиталните технологии и финансовите показатели на тези компании и влиянието върху потребителската удовлетвореност и лоялност. Прави отлично впечатление използването на голям обем информация и демонстрирането на аналитични възможности за извеждане на подходящи изводи и обобщения.

В глава трета са разгледани някои възможности за усъвършенстване на електронната търговия със застрахователни продукти: подобряване на търговските процеси в дигитална среда, изграждане на потребителско доверие и позитивни потребителски преживявания, предизвикателства пред дигитализацията на застрахователния бизнес. Предложенията на автора са обосновани, интересни и са насочени към усъвършенстване на дейността на застрахователните компании в специфичен контекст.

II. Основни приносни моменти в дисертацията.

Приносните моменти в дисертационния труд са посочени от докторантката в автореферата и са добре и подходящо формулирани. Посочените пет по-важни приносни моменти в теоретичен и практико-приложен аспект отразяват адекватно съдържанието на дисертацията. Съдържащите се в дисертацията приноси се изразяват в обогатяване, разширяване и допълване на съществуващите научни знания по изследвания проблем, както и подпомагане на застрахователния бизнес.

Основни теоретични приноси:

1. Въз основа на задълбочено проучване, теоретично обобщение и критичен анализ на основните литературни източници в областта на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти се обосновава необходимостта от използване на методика за нейното изследване. Доброто познаване на литературните източници и научните постижения в тази сфера, както и систематичното осмисляне на съществуващите научни хипотези, позволява да се открият някои проблеми в това отношение

2. Разширяване на съществуващата в тази област теория чрез разглеждане и изясняване на спецификата на търговията със застрахователни продукти в електронна среда. С други думи, съществуваща теория и методология се използват за решаване на конкретен проблем с формулиране на подходящи обобщения, изводи и препоръки.
3. Допълване на теорията чрез предлагане на методика за изследване на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти, което позволява да се изяснят и обосноват основните проблеми в дисертационния труд.

Основни научно-приложни приноси:

1. Извършено е комплексно и задълбочено проучване на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти и нейното влияние върху финансовите индикатори на застрахователните компании в България и върху потребителската удовлетвореност и лоялност. Изследването демонстрира потенциала на докторантката да провежда самостоятелно научно изследване и правилно да интерпретира неговите резултати.
2. Направени са конкретни предложения за разкриване на възможности за усъвършенстване на електронната търговия със застрахователни продукти, свързани с подобряване на търговския процес, изграждането на доверие и преживявания при наличието на определени предизвикателства.

III. Изпълнение на други изисквания:

1. *Публикации по дисертационния труд.* Кандидатката за придобиване на образователна и научна степен „доктор” има представени 5 публикации, в т.ч. 3 статии и 2 доклада, което е напълно достатъчно. По заглавия и съдържание те представляват съществени части от дисертационния труд.
2. *Авторефератът* в обем от 49 страници правилно, точно и пълно отразява съдържанието на дисертацията.
3. *Справка за приносните моменти* в дисертационния труд е включена в автореферата и е добре представена от докторантката, която е посочила обективно и без преувеличения основните теоретико-приложни постижения.
4. В дисертацията и автореферата *не е констатирано плагиатство* като използваните литературни източници и информационни ресурси са коректно цитирани.

IV. Въпроси към докторантката:

Във връзка със защитата на дисертационния труд към докторантката могат да се формулират някои допълнителни въпроси в следните направления:

1. Какви са вижданията на докторантката за последиците (позитивни и негативни) за потребителите и персонала от дигитализирането на продажбите на застрахователни продукти?
2. С какви трудности и рискове се сблъсква дигитализирането на застрахователния бизнес в България?
3. Какво разбира докторантката под „хуманизиране“ на дигиталното преживяване?

V. Заключение:

Дисертацията отговаря на всички законови изисквания. Има теоретични обобщения, демонстрират се познания и ерудиция по проблемите, извършено е обширно и задълбочено изследване с подходящи методи и са направени обосновани изводи и препоръки.

Като се има предвид темата на дисертацията, нейното съдържание и завършен вид и като се изхожда от това, че изследователската теза е защитена, формулираната цел е постигната, а конкретните задачи са изпълнени, както и поради съдържащите се в нея теоретични и научно-приложни приноси в областта на дигитализацията на продажбите на застрахователни продукти в България, считам, че дисертационният труд напълно отговаря на изискванията за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ по икономика.

Дисертационният труд съдържа научни и научно-приложни резултати, които представляват оригинален принос в изследваната проблемна област и са популяризирани чрез редица публикации; докторантката притежава задълбочени теоретични знания и демонстрира способност за провеждане на самостоятелни научни изследвания; разработването на дисертацията предлага научно-практическо решение на реален проблем с икономическа и обществена значимост.

В резултат на посочените аргументи, препоръчвам с убеденост на докторантката Тонина Величкова Янева да бъде присъдена образователна и научна степен „доктор“ в професионално направление 3.8. Икономика и специалност „Икономика и управление (търговия)“.

Март 2024.

Варна

Рецензент:.....

(Проф. д-р Данчо Данчев)



СТ А Н О В И Щ Е

за придобиване на образователна и научна степен „доктор” по обявена процедура от Икономически университет – Варна

1. Обща информация

- **Изготвил становището:** доц. д-р **Иванка Андреева Николова**; УНСС, катедра „Икономика на търговията“; Професионално направление 3.8. „Икономика”, Научна специалност: 05.02.18 „Икономика и управление (икономика на търговията, хотелиерство и рестораторство)”
- **Основание за написване на становището:** Заповедта на Ректора на Икономически университет – Варна № РД – 06-32/27.02.2024 г. за назначаване състава на Научното жури и решение на първото заседание на Научното жури, състояло се на 01.03.2024 г.
- **Автор на дисертационния труд:** **Тонина Величкова Янева**, редовен докторант към катедра „Икономика и управление на търговията и услугите“ при ИУ – Варна, зачислена в редовна докторантура със Заповед на Ректора на ИУ – Варна № РД 17- 415/02.03.2021 г. за срок от три години. Докторантът е отчислен с право на защита съгласно Заповед на Ректора на ИУ – Варна № РД 17-51 /26.02.2024 г.
- **Тема на дисертационния труд:** „Дигитална трансформация на търговията със застрахователни продукти в България“, в професионално направление 3.8. „Икономика”, докторска програма “Икономика и управление (търговия)“, с научен ръководител: доц. д-р **Михал Стоянов**

2. Общо представяне на дисертационния труд

Представеният дисертационен труд е посветен на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти. Научната разработка е с обем от 286 страници, в т.ч. 40 таблици, 39 фигури и 5 приложения. **Дисертационният труд се състои** от увод, три глави, заключение, използвана литература, приложения, както и списък с публикации по темата на дисертационния труд. Избраният предмет на изследване и поставената цел разглеждат значим и многоаспектен теоретико-практически проблем. Формулирани са пет изследователски задачи, с решаването на които се постига поставената цел и се доказва формулираната теза. Заключениеето е логическо следствие на изложението и в синтезиран вид представя по-значимите резултати и приноси от проведеното изследване.

Дисертационният труд се основава на проучването и систематизирането на значителен брой публикации от водещи български и чуждестранни автори. За по-добра прегледност в библиографията са обособени използваните нормативни актове, доклади, статистически и интернет източници. **Използваната литература** съдържа 258 заглавия, от които 115 на кирилица и 143 на латиница, което свидетелства за много добрата осведоменост на докторанта по изследваната проблематика.



3. Публикации и участие в научни форуми

По темата на дисертационния труд са публикувани три научни статии в реномирано научно списание и два научни доклада в специализирани научни издания. Част от резултатите от проведените емпирични изследвания са презентирани на научни форуми, с което е осигурена необходимата публичност на проведеното изследване.

4. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

В структурно отношение трудът е добре балансиран и включва: увод, три глави, заключение и пет приложения. Дисертационният труд се характеризира с целенасочена вътрешна организация на отделните части и логическа последователност.

В първа глава, която има теоретико-методологичен характер са проучени съдържателните характеристики на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти и е изведена авторова дефиниция на категорията „дигитална трансформация“ в застраховането. За постигане целта на дисертационния труд е разработен и аргументиран авторов концептуален изследователски модел за оценка и анализ на въздействието на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти върху финансовото представяне на застрахователите и въздействието ѝ върху клиентската лоялност с детайлно обяснени етапи, стъпки за всеки етап, както и с обосновка на използваните методи (фиг. 7 и 8, с. 79). На различните нива на методиката са формулирани подходящи изследователски хипотези, чиято проверка спомага за доказване на формулираната теза.

Във втора глава е апробирана предложената методика и е оценено въздействието на дигитализацията върху застрахователната дейност, влиянието ѝ върху поведението на потребителите и ефекта върху представянето на водещи европейски и български застрахователните компании. Използван е богат изследователски инструментариум, който включва методите: анализ на съдържанието; корелационен анализ; регресионен анализ; дисперсионен анализ; методът на частичните най-малки квадрати. Обработката на данните е извършена с помощта на лицензирани специализирани софтуерни продукти Excel 365, SPSS 21.0, Gretl и Smart PLS 4.

В трета глава, въз основа апробиране на адаптирания модел за анализ на цифровата трансформация на търговията със застрахователни продукти в България са формулирани препоръки и е предложен алгоритъм за усъвършенстване на търговския процес със застраховки в дигитална среда, генериране на ефекти за изграждане на потребителско доверие и удовлетворяващо клиентско преживяване.

В съдържателно отношение научната разработка свидетелства, че кандидатът притежава задълбочени теоретични знания по съответната тематика и способности за провеждане на самостоятелно изследване.

Предоставеният **автореферат** е в обем от 49 страници и отразява структурата и съдържанието на дисертационния труд, както и основните обобщения, изводи, резултати от проведеното емпирично изследване, теоретичните и практико-приложните приноси.

Дисертационният труд се характеризира с научен стил на изложение и с използвана ясна и точна икономическа лексика.

5. Идентифициране и оценяване на научните и научно – приложните приноси в дисертационния труд

Приемам и потвърждавам коректно формулираните от докторанта научни и научно-приложни приноси.



6. Констатирано или неконстатирано плагиатство в дисертационния труд и автореферата

Не е констатирано плагиатство в дисертационния труд и в автореферата, представени от докторанта Тонина Янева.

7. Критични бележки и препоръки

Препоръчително е издаването на дисертационния труд под формата на книга, за да се популяризира сред повече заинтересовани страни.

8. Въпроси към дисертанта

Моля, да изясните взаимовръзката между категориите „клиентска удовлетвореност“ и „лоялност“.

9. Заключение

Дисертационният труд на Тонина Величкова Янева е самостоятелно и задълбочено научно изследване, в което е реализирана поставената научна цел, убедително е защитена изследователската теза и са открити постигнатите от автора значими теоретични и емпирични резултати. В представения труд присъстват научно-приложни решения на реален практически проблем с обществена значимост. По-конкретно, достигнатите резултати в дисертационния труд могат да бъдат приложени за подобряване на продажбеното представяне на съвременния застрахователен бизнес в дигитална среда.

В заключение, въз основа на гореизложеното, с убеденост предлагам на уважаемите членове на Научното жури да вземат решение **„ЗА“ присъждане на образователната и научна степен „доктор“** на редовния докторант Тонина Величкова Янева по научна специалност „Икономика и управление (търговия)“, в професионално направление 3.8. „Икономика“.

15.03.2024 г.

гр. София

Член на научното жури

(доц. д-р Иванка Николова)

СТАНОВИЩЕ

за придобиване на образователна и научна степен „доктор”
по обявена процедура от Икономически университет – Варна

1. Обща информация:

Изготвил становището: доц. д-р Теодора Филипова, катедра „Търговски бизнес“ при СА „Д. А. Ценов“ – Свищов, научна специалност „Икономика и управление (търговия)“

Основание за написване на становището: Заповед №РД-06-32/27.02.2024 г. на Ректора на Икономически университет - Варна

Автор на дисертационния труд: редовен докторант Тонина Величкова Янева, ДП „Икономика и управление (търговия)“

Тема на дисертационния труд: „Дигитална трансформация на търговията със застрахователни продукти в България“

2. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд съдържа научни и практикоприложни резултати, които обогатяват теоретичното знание и стопанската практика, свързани със застрахователния пазар и дигитализирането на търговията. Авторът на ръкописа демонстрира способности за самостоятелни научни изследвания, интерпретация на резултати и формулиране на съответни изводи и препоръки. Дисертацията е разработена с необходимите елементи, а именно: заглавна страница; съдържание; увод; изложение; заключение; библиография. Депозирана е и декларация за оригиналност.

3. Публикации и участие в научни форуми

Значителна част от научните идеи на докторанта са публично представени чрез три статии и два доклада в специализирани издания и форуми. Общият брой точки е 50, което напълно покрива минималните национални изисквания за придобиване на ОНС „доктор“.

4. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

Дисертационният труд е разположен върху 286 стандартни страници, от които: 236 страници основен текст; 22 страници – приложения; останалите – заглавна страница, използвани съкращения, библиография, списък с публикации. Налице е монографично изследване с всички необходими качества на докторска разработка. Библиографията обхваща 131 основни профилирани литературни източника на кирилица и на латиница, 127 нормативни акта, което свидетелства за сериозна и задълбочена изследователска дейност. За визуализиране на съществени постановки в текста са използвани 40 таблици и 39 фигури. В структурно отношение се следва логична рамка – увод, изложение в три глави, заключение.

В съдържателно отношение, обособените глави и параграфи към тях в пълна степен са подчинени на заглавието на труда. В *уводната част* са посочени обект, предмет, цел, задачи, теза, които определям като прецизно и точно дефинирани. Актуалността е подчертана и подкрепена с фактологичен материал.

Първа глава има теоретико-методичен характер. В нея са синтезирани вижданията на водещи автори и са детерминирани базови понятия, свързани с изследването – „дигитална трансформация“, „дигитализация на застраховането“, „иновации в

застраховането“, „електронна търговия в застраховането“. Акцентира се върху набор от подходящи ключови показатели, отразяващи степента на дигитална трансформация. В строен алгоритъм, включващ последователност от етапи, се извежда изследователският модел. Инструментариумът се опира на статистически методи, собствено анкетно проучване, база данни от финансови отчети, информация от публични организации, авторови изчисления.

Втора глава е посветена на емпирично тестване на предложения модел. Извършен е ситуационен анализ на застрахователните компании в България и са открити водещите предприятия в аспект „дигитализация на услуги“ за периода 2018-2022 г. Плавно се преминава към проучване на релацията „внедряване на дигитални технологии – финансови резултати на застрахователните компании“ за времеви интервал 2012-2022 г. На наблюдение се поставят специализирани основни показатели от дейността. Посредством възможностите на корелационния, регресионния и дисперсионния анализ са детерминирани връзки и зависимости, констатирани са тенденции. Оценката на въздействието на дигиталната трансформация в застраховането е ориентирана и към изследване на: възприеманите ползи, социодемографските характеристики на потребителите, клиентската удовлетвореност и лоялност.

Трета глава е с изключително приносно значение за стопанската застрахователна практика. Вследствие на теоретичните обобщения, адаптирания модел, акумулираната база данни, умелото тестване на хипотези, са открити изводи и са предложени препоръки за иновативно, устойчиво и отговорно развитие.

Заклучението интегрира най-важните обобщения, констатации, резултати и изводи от цялостния дисертационен труд.

Авторефератът е изготвен прецизно и в пълна степен отразява най-важните резултати от дисертационното изследване. В синтезиран вид се добива представа за постигнатото в научен и практически план.

Дисертационният труд и Авторефератът са поднесени на много добро стилово, граматическо и техническо равнище.

5. Идентифициране и оценяване на научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд

Приемам дефинираните от докторанта приноси моменти. Моята визия за постигнатото чрез дисертационния труд може да се представи по следния начин:

- *В теоретичен аспект* – върху базата на критико-конструктивен анализ на съществуващи теоретични постановки и обобщаване на чужди мнения е очертана същностната характеристика на „дигитална трансформация“ през призмата на търговията със застрахователни продукти.

- *В теоретико-методичен аспект* – посредством прилагане на подходящ инструментариум и компилиране на специализирани показатели е адаптиран авторов алгоритъм за измерване степента на дигитална трансформация в търговията със застрахователни продукти.

- *В практически аспект* – в резултат на емпирични проучвания на първични и вторични бази данни е акумулиран информационен ресурс за измерване и оценяване степента на дигитална трансформация в търговията със застрахователни продукти.

- *В практикоприложен аспект* – въз основа на получените резултати от изследването са очертани конкретни препоръки за подобряване и осигуряване на устойчиво развитие на търговията със застрахователни продукти в дигитална среда.

6. Констатирано или неконстатирано плагиатство в дисертационния труд и автореферата

Моето лично убеждение е, че дисертационният труд и авторефератът на редовен докторант Тонина Янева са лично авторово дело. Позоваването върху становища на други изследователи е коректно и обективно отразено.

7. Критични бележки и препоръки

Нямам конкретни критични бележки към докторанта. Препоръката ми е Тонина Янева да продължи своите изследователски търсения и да обогатява теорията и практиката посредством научни и научно-приложни проучвания.

8. Въпроси към дисертанта

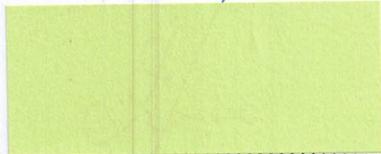
Богатият професионален опит на докторанта и умелото боравене с теоретичен и емпиричен ресурс са безспорни, а това предизвиква интерес към изследването. Със сигурност Тонина Янева би могла да обобщи влиянието на Ковид-19 върху застрахователния пазар и кои застрахователни продукти в каква посока промениха своето търсене и предлагане в дигитална среда. Дали само пандемията ускори дигиталната трансформация в застрахователния сектор или има и други фактори?

9. Заключение

Мога да обобща, че представеният дисертационен труд на тема: „Дигитална трансформация на търговията със застрахователни продукти в България“ представлява завършен научно-приложен продукт, който отговаря на изискванията за подобен тип изследване. Съдържа необходимите теоретични, методични и практико-приложни обобщения, анализи и заключения. Представените съпътстващи документи допълват възможността за изготвяне на становище по повод кандидатстването за образователна и научна степен. **Общата ми оценка е положителна и подкрепям с „ДА“ придобиването на ОНС „доктор“ от докторант Тонина Величкова Янева по докторска програма „Икономика и управление (търговия)“.**

25.03.2024 г.

Изготвил становището:


(доц. д-р Теодора Филипова)