

## СТАНОВИЩЕ

От доц.д-р Мария Кехайова-Стойчева, член на научно жури  
за придобиване на образователна и научна степен “доктор” по  
профессионалено направление 3.8 “Икономика” и научна специалност  
“Маркетинг”

**Изготвил становището:** доц. д-р Мария Петрова Кехайова-Стойчева, катедра “Маркетинг” при Икономически университет – Варна, хабилитирана по ПН 3.8 „Икономика“, научна специалност “Маркетинг”.

**Основание за написване на рецензията:** Заповед на Ректора на ИУ – Варна РД-06-1513/06.07.2020

**Автор на дисертационния труд:** Георги Димитров Георгиев, докторант по научната специалност “Маркетинг” към катедра “Маркетинг” в Икономически университет - Варна.

**Тема на дисертационния труд:** “Изграждане на потребителска ориентация в електроснабдителните предприятия в България”.

### I. Общо представяне на дисертационния труд

Изграждането на потребителска ориентация в организацията е ключов проблем в бизнеса. В областта на електроснабдяването е жизнено важен, особено в момент, в който текат процеси по либерализация в този пазар. Организациите в сектора вече могат да бъдат избирани от своите клиенти, което поставя на дневен ред именно въпроса за тяхната готовност да поставят клиентите в центъра на бизнеса. В този смисъл, считам, че тематиката на дисертационното изследване е изключително актуална.

**Целта на дисертационния труд, обектът и предметът** са ясно дефинирани. Формулираните изследователски задачи са напълно в съзвучие с целевата ориентация на докторанта.

## **II. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд**

Като цяло структурата е балансирана, както по форма, така и по съдържание. Цялостното съдържание на дисертационния труд представлява стройно, логическо и задълбочено изследване, оформено в общ обем от 208 страници, разпределени в класическа структура от въведение, три глави с параграфи, заключение и насоки за бъдещи проучвания, списък с използвана литература от 200 источника на български и английски езици и приложения. Работата е сполучливо подкрепена с графичен (22 фигури), табличен (28 таблици) и емпиричен материал. Основните параметри на разглеждания дисертационен труд доказват, че докторантът е извършил сериозна изследователска работа.

В съдържателно отношение, считам, че докторантът демонстрира много добри умения да систематизира, анализира и обобщава огромен по обем концептуален и фактологически материал. Умело са приложени аналитични методи и техники, което е доказателство за добри изследователски умения на докторанта.

В първа глава, която има постановъчен характер, докторантът разглежда развитието на концепцията за потребителската ориентация в маркетинговата теория и очертава същностните и аспекти. Едно от постиженията на докт. Георгиев в концептуалната част на дисертационното си изследване е изведената хронология в развитието на идеите за фокусирането върху клиента от 1960 до 2020 г. Важен приносен момент от концептуалната част на изследването е изведената класификация на потребителската ориентация, съставена по 9 класификационни критерии. В рамките на първа глава подробно са коментирани външни и вътрешни фактори, които оказват влияние върху прилагането на потребителска ориентация в организациите. В методологическата част на дисертационния труд, глава втора, докторантът очертава особеностите на регулирания и либерализирания пазар на електроенергия и анализира текущото състояние на пазара в България. Посочва прецизно процесите по

преструктуриране на българския енергиен сектор. Важен момент от методологическата част на дисертационното изследване е очертаването на характеристиките на потребителски ориентираните организации, които са адаптирани към сектора. Основните характеристики на потребителски ориентираната електроснабдителна компания са изведени на две равнища – стратегическо и тактическо. По този начин докторантът формулира идеален профил (представа) на потребителски ориентирана организация в сектора. Изведен е концептуален модел и са представени основните изследователски хипотези. Представени са и са анализирани методи и модели за изследване на потребителската ориентация, като на тази база е оформен дизайна на проведените емпирични изследвания.

В тази част от дисертационното изследване Георги Георгиев демонстрира още веднъж способност да анализира разнообразни източници и на тази база да синтезира обобщения и коцептуализации.

В **изследователската част** от дисертационния труд, трета глава, докторантът извежда основни аспекти на потребителската ориентация в електроснабдителните предприятия на стратегическо и тактическо равнище, които се при покриват или се разминават с идеалния профил (представа). В резултат на това доказва, че потребителската ориентация на компаниите в сектора се намира в начална фаза на приложение. Прецизно извежда потребителската оценка за потребителската ориентация на компаниите от сектора и доказва, че началната фаза на потребителска ориентация не е достатъчна, за да се отрази на клиентските преценки за работата на компаниите. Извежда модел за изграждане на потребителска ориентация на електроснабдителните компании в България и посочва конкретни препоръки.

Всичко това ми дава основание да направя заключението, че в съдържателно отношение така построеното изложение отговаря на основните качествени изисквания за дисертационно изследване.

Ясно и аргументирано докторантът постига основната си изследователска цел и решава поставените задачи. Авторефератът точно и пълно отразява дисертационния труд.

### **III. Идентифициране и оценяване на научни и научно-приложните приноси в дисертационния труд**

Декларирани от докторанта приносни моменти са действителни. Основните достойнства на дисертационния труд могат да се очертаят в следните насоки:

1. В научно отношение – изведена е класификация на потребителската ориентация, като са предложени 3 авторски класификационни критерия – равнище на прилагане, вид на прилагащи организации и степен на приложение.
2. В методическо отношение – предложен модел за изследване на потребителската ориентация в компаниите, основан на съпоставка между идеален профил на потребителската ориентация и текущо състояние на потребителската ориентация.
3. В практико-приложно отношение – изведени са характеристиките на потребителски ориентираната електроснабдителна компания (идеален профил) на стратегическо и тактическо равнище и е предложен иновативен модел за изграждане на потребителски ориентирана електроснабдителна компания в България.

### **IV. Публикации и участие в научни форуми**

Георги Георгиев представя 3 публикации (1 статия и 2 доклада) по тематиката на дисертационното изследване. Една от публикациите е в реферирани и индексирани издания. Представените публикации напълно съответстват на националите и вътрешноуниверситетските изисквания за придобиване на образователна и научна степен „доктор“.

## **V. Заключение**

Становището ми, като член на Научното жури е, че представеният дисертационен труд отговаря на приетите в научната практика изисквания, поради което **общата ми оценка е положителна**. Предлагам на **Георги Димитров Георгиев** да бъде присъдена образователната и научна степен “доктор” по професионално направление “Икономика” и научната специалност “Маркетинг”.

10.08.2020 г.  
гр. Варна

Член на жури:  
(доц.д-р М. Кехайова-Стойчева)

(М)



## УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ ВАРНА

вх. № РДДО - 935 / 24.08.2020г.

### СТАНОВИЩЕ

дисертационен труд на тема:  
относно: "ИЗГРАЖДАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКА ОРИЕНТАЦИЯ В  
ЕЛЕКТРОСНАБДИТЕЛНИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ В БЪЛГАРИЯ".

на образователна и научна степен „доктор“ по научната  
специалност 05.02.26 „Маркетинг“ и професионално  
направление 3.8. Икономика

ДОКТОРАНТ: ГЕОРГИ ДИМИТРОВ ГЕОРГИЕВ - докторант по докторска  
програма „Маркетинг“ в ИУ-Варна.

НАУЧЕН РЪКОВОДИТЕЛ: доц. д-р Мария Кехайова-Стойчева  
ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА

автор на становището: проф. д-р Христо Иванов Катранджиев  
УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО  
СТОПАНСТВО  
Катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“

#### *1. Обща информация*

В документацията по конкурса са представени всички изискуеми документи, от които става ясно, че както националните, така и вътрешно-университетските изисквания са спазени напълно. Обучението в ОНС „доктор“ е осъществено съобразно изискуемите правила. Процедурата по защита на дисертационния труд е открита законосъобразно.

#### *2. Обща характеристика на представения дисертационен труд*

Представеният дисертационен труд е структуриран в три глави, увод, заключение, използвана литература, библиография и приложения. Обемът му възлиза на 208 страници. Съдържа 28 таблици, 22 фигури и 4 приложения. Използваните

литературни източници възлиза на 200 бр. (8 от тях са онлайн) – съответно на български, английски и немски езици.

*Актуалността* на дисертационното изследване е добре обоснована от докторанта. Обосновката стъпва върху аргументи, свързани с развитието на пазара на електроенергия през последните години в Европа и в частност в България.

Във въведението на дисертационния труд коректно са дефинирани целта, предметът и обектът на изследването. Изведените изследователски задачи, които докторантът е изпълнил в хода на разработване на дисертационния труд, са адекватни на поставената изследователска цел.

### ***3. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд***

В първа глава докторантът разглежда еволюцията за разбирането за потребителската ориентация в маркетинговата теория. Авторът точно и дори педантично е представил развитието на идеите за пазарна ориентация от гледна точка на бизнеса. Необходимо е да се признае авторовите приноси, свързани с първа глава на дисертационното изследване, които могат да се сведат до следното:

- 1) Еволюция на концепцията за маркетингова ориентация в период 1960-2020г.
- 2) Класификация на концептуалните модели на потребителска ориентация, която е изградена на базата на 9 класификационни критерии.

Докторантът е разгледал също така набор от външни и вътрешни фактори, които оказват влияние върху практическото приложение на потребителска ориентация в организациите.

**Първа глава съдържа ценни обобщения на основата на предходни публикации по въпроса. Като цяло на нея може да се даде положителна оценка.**

Втората глава на представения дисертационен труд е от методологическо същество. Докторантът компетентно е извел особеностите на регулирания и либерализирания пазар на електроенергия. Представен е също така анализ на пазара на електроенергия в България. Изследвани са процесите, свързани с преструктурирането на енергийния сектор у нас. Важен момент в рамките на втора глава е двустепенният анализ на потребителската ориентация на електроснабдителните дружества – съответно на стратегически и тактическо равнище. Този подход е позволил на докторанта да изведе еталон на потребителски ориентирана електроснабдителна

компания. В методологическо отношение докторантът е постъпил правилно като е разгледал предходни методи и модели за изследване на потребителската ориентация, на базата на което е разработил изследователската методика на дисертационното изследване.

**На методологическата част на дисертационния труд също би могло да се даде положителна оценка – в нея авторът е демонстрирал умения за разработване на собствен методологичен инструментариум.**

Трета глава на представения дисертационен труд е с аналитичен характер. В нея докторантът е изпълнил следните задачи:

- 1) На стратегическо и тактическо равнище са изведени основните аспекти на потребителската ориентация в електроснабдителните дружества като акцентът пада върху това доколко е налице припокриване/разминаване с еталонния (идеалния) профил.
- 2) Доказва се, че потребителската ориентация на електроснабдителните компании у нас е в начална фаза. Аргументиран е изводът, че тази начална фаза на потребителска ориентация не е достатъчна, за да се отрази на оценката на клиентите.
- 3) Разработен е модел за изграждане на потребителска ориентация на електроснабдителните компании у нас. Формулирани са конкретни препоръки.

**Анализите в трета глава са прецизни и издържани в научно отношение.**

**Авторът е демонстрирал способност за провеждане на задълбочени и обосновани научни изследвания. Убедено мога да заявя, че докторантът е постигнал изследователската цел и коректно е изпълнил формулираните изследователски задачи.**

#### **4. Идентифициране и оценяване на научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд**

Основните приносни моменти са следните:

1. Класификация на потребителската ориентация по три критерия – равнище на прилагане, вид на прилагащи организации и степен на приложение.

2. Разработен и апробиран е модел за изследване на потребителската ориентация на база на сравнение между идеален профил на потребителската ориентация и действителна потребителската ориентация.
3. Идентифицирани и обосновани са характеристиките на потребителски ориентираната електроснабдителна компания (идеален профил) на стратегическо и тактическо равнище. Разработен е авторски модел за изграждане на потребителски ориентирана електроснабдителна компания в България.

Считам, че тези действителни приноси са значими и напълно достатъчни за един дисертационен труд да добивае на ОНС „доктор“.

#### *5. Оценка на публикациите по дисертационния труд и участието в научни форуми*

Докторантът е представил 3 публикации (1 статия и 2 доклада), които са свързани с темата на дисертационния труд. Представените публикации са напълно достатъчни като количество и като качество и отговарят на университетските изисквания за придобиване на ОНС „доктор“.

#### *6. Заключение*

Представеният дисертационният труд съдържа важни научно-приложни резултати и методологически достижения. Извършена е значителна като обем проучвателна работа по важен и слабо изследван аспект, свързан с потребителската ориентация на електроснабдителните компании. Дисертационният труд отговаря на изискванията, залегнали в ЗРАСРБ, ППЗРАСРБ, както и във вътрешните правила ИУ Варна за присъждане на образователната и научна степен „доктор“. Въз основа на тези факти заявявам положителната си оценка относно представения за защита дисертационен труд и предлагам на уважаемото Научно жури да присъди на Георги Димитров Георгиев образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност „Маркетинг“

25.08.2020 г.

гр. София

Рецензент: .....

(проф. д-р Христо Катранджиев)

СТАНОВИЩЕ

върху дисертационен труд за получаване на образователната и научна степен  
„доктор”

*Рецензент: доц. д-р Пенка Вълчева Горanova, СА „Д. А. Ценов” – Свищов, научна специалност Маркетинг*

*Автор на дисертационния труд: Георги Димитров Георгиев, редовен докторант към катедра „Маркетинг” при ИУ – Варна*

*Тема на дисертационния труд: „Изграждане на потребителска ориентация в електроснабдителните предприятия в България”*

*Основание за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд, съгласно Заповед № PD-06-1513/06.07.2020 г. на Ректора на ИУ Варна*

**I. Обща характеристика на дисертационен труд**

Дисертационният труд се състои от 208 страници: увод – 6 стр.; основен текст в три глави – 170 стр.; заключение – 5 стр. и списък на използвана литература -10 стр. Библиографията обхваща 200 източника (на български, английски и немски език) и 8 в интернет.

**II. Преценка за формата и съдържанието на дисертационния труд**

**1. Актуалност и формулировка на изследователските проблеми (предмет, обект, теза)**

Темата на дисертационния труд се отличава с практическа значимост и дисертабилност, тъй като избраната за изследване проблематика е интересна и провокативна. Актуалността и значението на потребителската ориентация на електроснабдителните компании се обуславят от развитието на пазара на електроенергия през последните години в Европа и в частност в България.

В увода на дисертацията докторантът аргументирано обосновава актуалността и полезността на разработвания проблем и ясно и коректно от научна гледна точка формулира обект, предмет и цел на разработката.

Целта на дисертацията е въз основа на анализ на различни теоретични постановки в областта на потребителската ориентация и изследване на специфични за електроенергийния бранш характеристики да се идентифицира готовността за прилагане на концепцията за потребителска ориентация от електроснабдителните компании в България и да се предложат насоки за изграждане на такава в условията на либерализиран пазар.

Постигането на изследователската цел се осъществява с изпълнението на пет задачи.

Обектът на изследване са електроснабдителни компании в България, които имат лицензии за продажба на електроенергия на регулирания пазар на електроенергия както и домакинствата, които закупуват електроенергия по регулирани цени. Предмет на изследване е потребителската ориентация в тези компании. Изследователската теза е, че изграждането на потребителска ориентация в началото на либерализация на пазара ще помогне на електроснабдителните компании да привлекат нови и да запазят настоящите си клиенти, като подобрят тяхното представяне.

**2. Мнение за обема и структурата**

Депозираната разработка е написана с добър стил и коректна научна терминология и представя достатъчно ясно и детайлно съдържанието на изследвания в

дисертационния труд проблем. **Структурата на съдържанието** на дисертацията е логична и последователна. Използваните литературни източници са добросъвестно посочени. Дисертацията съдържа 28 таблици, 22 фигури и 4 приложения.

**В първа глава** на настоящия дисертационен труд „Теоретични аспекти на потребителската ориентация“ са проследени различните разбирания и развитието на концепцията за потребителска ориентация през годините. Направен е опит за класифициране на понятието според секторите, начините на приложение и др. класификационни критерии. Докторантът демонстрира детайлно познаване на изследваната проблематика и се показват способности за критичен анализ и висока степен на умение за извеждане на обобщения.

**Във втора глава** „Модели и методи за изграждане и измерване на потребителската ориентация“ се дефинира електроенергията като продукт и се извеждат най-важните характеристики, които я отличават от други продукти. Проследена е либерализацията на пазара в сектора на снабдяване с електроенергия и е направен анализ на пазара на електроенергия в България. В последствие са проследени и обобщени характеристиките в електроснабдителните компании, които ги отличават като потребителски ориентирани, е изведен концептуален модел.

**В трета глава** „Изследване на потребителската ориентация на електроснабдителните компании в България и предложения за нейното оптимизиране“ са представени резултатите от емпиричното изследване и са предложени препоръки и модел за изграждане на потребителска ориентация в електроснабдителните компании. На базата на проведените еднофакторен регресионен анализ може да се направи заключението, че съществува линейна зависимост между оценката за потребителска удовлетвореност и потребителската ориентация на компаниите. Чрез използването на дескриптивен анализ е установена удовлетвореността на респондентите по отделни аспекти.

**Заключението** е логическо следствие на изложението. В теоретичен и практико-приложен аспект са обобщени резултатите от проведеното изследване, изложени са заключенията относно приемането или отхвърлянето на изследователските хипотези, изведен е модел на изграждане на потребителска ориентация в електроснабдителните компании и са направени препоръки как може да се достигне до цялостна потребителска ориентация в тези компании.

**Авторефератът** на докт. Георги Георгиев е написан с добър стил и коректна научна терминология и представя достатъчно ясно и точно съдържанието на дисертационния труд.

### **III. Оценка на публикациите на докторанта**

Положителен е фактът, че докт. Георги Георгиев има публикации по темата на дисертационния труд. Списъкът на представените публикации които са самостоятелни, включва 1 статия и 2 научни доклада. Всички разработки са в специализирани издания, тематично свързани с дисертацията и отговарят на изискванията във връзка с присъждане на образователната и научна степен „доктор“.

### **IV. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд**

Дисертационният труд притежава някои безспорни приноси, които приемам за коректно формулирани и убедителни. Сред основните научни достойнства на дисертацията могат да се откроят:

#### *1. Приноси с теоретичен характер:*

- чрез систематизиране, обобщаване и доразвиване на разбиранятията за пазарна ориентация, потребителска ориентация и потребителски индивидуализиран

маркетинг се обогатява теоретичното познание за тези концепции, като същевременно това се постига чрез съпоставка на концепциите и проследяване на основните различия между тях;

- предложена е класификация на потребителската ориентация която за пръв път систематизира приложението на потребителската ориентация в зависимост от критерии като равнище на прилагане, вида прилагащи я организации, степен на приложение и др.

## 2. Приноси с научно-приложен характер:

- предложен е концептуален модел на изследване на потребителска ориентация в компаниите, заети с доставка на електроенергия до крайни потребители, който се основава на съпоставка на моментното състояние на потребителската ориентация по елементи на стратегическо и тактическо ниво с идеалната представа;
- обобщени са характеристики на потребителската ориентация на стратегическо и тактическо равнище за електроснабдителните компании;
- предложен е иновативен модел за изграждане на потребителска ориентация в компаниите в сектора, който чрез установяване на несъответствия на стратегическо и тактическо ниво с идеалната представа за потребителска ориентация извежда насоки за нейното изграждане.

## V. Въпроси по дисертационния труд

От интерес по време на защитата на дисертацията представлява виждането на докторанта по отношение на следния въпрос:

1. Препроектирането на центрове за обслужване на клиенти ще бъде ли по – успешно на стратегическо ниво?

## VI. Обобщена оценка на дисертационния труд и заключение

Дисертационният труд е задълбочено научно изследване на значим, изключително сложен в теоретико-методологически и приложен план проблем. Разработката отговаря напълно на приетите в научната практика изисквания, тъй като съдържа собствено изследване.

Приносите на дисертационния труд са реални и достатъчно значими с оглед на изискванията за присъждане на образователната и научна степен „доктор“. Приложените публикации са свързани с предмета на темата и показват умение да се изследва и пише по конкретни проблеми.

Всичко посочено ми дава основание да дам положителна оценка на дисертационния труд. От гледна точка на професионалната си компетентност и убеденост категорично предлагам на почитаемото Научно жури да присъди на Георги Димитров Георгиев образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма „Маркетинг“.

гр. Свищов,  
20.07.2020 г.

Изготвила:

/доц. д-р П. Гранова/

(n.)