

СТАНОВИЩЕ

От доц. д-р Мария Кехайова-Стойчева, член на научно жури, съгласно заповед на Ректора на СА "Д. А. Ценов" №213/29 април 2021 г., за придобиване на образователна и научна степен "доктор" по научна специалност "Маркетинг"

Изготвил становището: доц. д-р Мария Петрова Кехайова-Стойчева, катедра "Маркетинг" при Икономически университет – Варна, хабилитирана по научна специалност "Маркетинг".

Автор на дисертационния труд: Криста Цветонава Нейкова, докторант по научната специалност "Маркетинг" към катедра "Маркетинг" в Стопанска академия "Д. А. Ценов" – гр. Свищов.

Тема на дисертационния труд: "Клиентската лоялност при банкиране на дребно".

I. Общо представяне на дисертационния труд

Темата за клиентската лоялност няма да изгуби своята актуалност докато съществуват пазарни отношения, според мен, защото явлението претърпява динамика при развитието на условията в обкръжаващата среда. Въпроси, които представляват и ще представляват интерес са: как се променя лоялността; какви са нейните елементи; кои фактори са оказали въздействие за промяната; какви ефекти върху икономическите резултати на организацията оказва; какви инструменти за измерване на лоялността се използват. Банковият сектор е особен по много причини. Взаимоотношенията краен клиент – обслужваща организация в много случаи са продължителни във времето. Все още силата на клиентите в този сектор е слаба, според мен, което прави действителната маркетингова ориентация на тези организации да се случва по-бавно. Всичко това ми дава основание да кажа, че тематиката на дисертационното изследване е важна и предизвикателна.

Рамката на дисертационното изследване считам, че е дефинирана добре. Обектът и предметът са ясно формулирани. Докторантката ясно

формулирала изследователската си теза. Налице е ясно и точно дефинирана цел на дисертационното изследване, която е подкрепена с добре формулирани задачи.

Като цяло структурата на дисертацията е балансирана, както по форма, така и по съдържание. Цялостното съдържание на дисертационния труд представлява логично и последователно изследване, оформено в общ обем от 253 страници (според електронния вариант на дисертацията), разпределени в структура от: списък на таблиците; списък на фигурите; декларация за авторство; въведение и три глави с параграфи; заключение; цитирана литература от 270 източника (кирилица (22), латиница (248)) и приложения (5). Основният текст на дисертацията е подкрепена с графичен (27 фигури), табличен (35 таблици) и емпиричен материал. Основните параметри на разглеждания дисертационен труд показват, че докторантката е извършила необходимата изследователска работа.

II. Преценка на формата и съдържанието на дисертационния труд

Тематиката на дисертационното изследване е актуално, особено в контекста на банковия сектор в България. Представени са задълбочени аргументи за теоретична и практическа актуалност, с което докторантката демонстрира добри умения за извеждане на доказателства.

Концептуалната част на дисертационното изследване е добра. Развива се основно в първа глава и в част от втора глава на дисертацията. Прави впечатление, че докторантката е обработила огромно количество литературни източници по проблемите на лоялността, факторите за формиране и динамика, концептуализиране на лоялността в банковия сектор. Тук трябва да се посочи, че в концептуалната част докторантката ясно и категорично е формулирала значенията на основните понятия, които възприема в дисертацията. Извършените теоретични анализи демонстрират много добрите умения за анализ и синтез на съдържание. Много добро впечатление прави уменията на докторантката да онагледява графично

теоретични обобщения. Методологията на изследването е аргументирана добре. При разработването на изследователския инструментариум е заявено, че е извършен мета-анализ на скали за измерване на лоялност, възприемано качество, удовлетвореност и застъпничество, но в действителност е извършен анализ на съдържание.

Езикът и стилът са професионални и добри. Пише се с разбиране и понятията са адаптирани успешно към българския език, с едно малко изключение. На много места се употребява терминът *антецедент*/и в транскрибиран вариант, вместо в превод („предпоставки“ е най-близкото по смисъл, според мен). Но разбирам затруднението на млад учен от въвеждането на понятия, когато съществуват повече от едно възможни значения.

В дисертационното изследване са използвани разнообразни аналитични методи и техники. Те са аргументирани и реализирани коректно и са съпроводени с адекватен изследователски инструментариум. Използвани са разнообразни приложения за обработка и анализ на структурирани данни.

Всичко това ми дава основание да направя заключението, че в съдържателно отношение **дисертацията отговаря на основните качествени изисквания за нейното оценяване**: оригинално изследване, което има характер на монографичен труд, самостоятелно изследване, аргументиран избор на методи и подходи, извършено тестване на предложен модел.

Считам, че докторантката постига основната си изследователска цел и решава поставените задачи. **Авторефератът** отразява точно съдържанието на дисертационния труд.

III. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд

Считам, че основните достойнства на дисертационния труд могат да се очертаят в следните посоки:

- **В научно отношение** – в тази категория приемам като научни приноси: систематизирането на значително количество дефиниции по основните конструкти формулирани в обекта и предмета на дисертационното изследване; разработването на базов и разширен концептуални модели на клиентската лоялност при банкиране на дребно, чрез които може да се оценят: 1) въздействието на възприеманото качество на банковата услуга, възприеманите разходи за смяна на банката и удовлетвореността върху клиентската лоялност и 2) ефектите на лоялността върху застъпничеството и върху възможностите за генериране на позитивна устна комуникация;
- **В научно-приложно отношение** – в тази категория се очертават два основни приносни момента, според мен, а именно: апробиране и валидиране на базов и разширен концептуални модели на клиентската лоялност в банковия сектор и предложеният алгоритъм за въздействие върху поведенческата и отношенческа лоялност за клиентите при банкирането на дребно.

IV. Въпроси по дисертационния труд

С оглед на защитата имам следният въпрос:

- Съществува ли вероятност данните от изследването да са повлияни от специфичната ситуация, в която живеят клиентите от началото на м. март 2020 г. – извънредната епидемична обстановка? Да не забравяме, че данните са набрани през м. декември 2020 г. Докторантката има ли предположения отговорите по кои променливи биха били различни, ако анкетирането беше извършено при условията на живот преди Covid19?

V. Обобщена оценка на дисертационния труд и заключение

Независимо от направените коментари и бележки, впечатлението ми от дисертационното изследване е много позитивно. Становището ми, като

член на научното жури е, че представеният дисертационен труд отговаря напълно на приетите в научната практика изисквания, поради което общата ми оценка е положителна. Предлагам на докторант **Криста Цветанова Нейкова** да бъде присъдена образователната и научна степен "доктор" по професионално направление "Икономика" и научната специалност "Маркетинг".

13.07.2021 г.
гр. Варна

Член на научно жури:

(доц.д-р М. Кехайова-Стойчева)