



СТАНОВИЩЕ

върху

**дисертационен труд за придобиване на образователна и научна степен
„ДОКТОР“**

Автор на дисертационния труд: Апостол Устиянов Мушмов - докторант на самостоятелна подготовка в докторска програма „Бизнес администрация“ - НБУ

Тема на дисертационния труд: „Иновативни геймификационни модели и инструменти, използвани в корпоративната CRM стратегия“

Научен ръководител: доц. д-р Кирил Радев

Член на научното жури: проф. д-р Иван Йочев Боевски

Основание за представяне на становището: член на Научното жури, съгласно Заповед №З-РК- 88/06.01.2022 г. на Ректора на НБУ проф. Пламен Дойнов, д.н.

Становището е изготвено съобразно Закона за развитие на академичния състав на Република България, Правилника за прилагането на този закон и Наредбата за развитието на академичния състав на НБУ.

1. Значимост на изследвания проблем в научно и научно-приложно отношение

Предоставеният ми за изготвяне на становище докторантски труд е в общ обем от 174 страници. Структуриран е в увод, изложение в четири глави, заключение, библиография (общо 173 източника, от които на кирилица 34 и 139 на латиница), приложения и терминологичен речник. Освен това той е допълнен с адекватен и подходящ визуализационен материал (15 таблици, 28 фигури и 3 приложения).

Широко известен факт е липсата на достатъчна и адекватна ангажираност на служителите в организациите и особено в контекста на демографската динамика на проблема. От друга страна бизнес подходът на геймификацията е един иновативен и обещаващ способ, който очевидно когато е използван творчески и с разбиране дава практико-приложни резултати. В този смисъл, всеки щрих, добавен към неговия инструментариум за повишаване на нивата на успеваемост на служителите е от висок научен и

научно-приложен интерес. Тъй като дадената разработка е посветена именно на геймификацията, с нейните модели и инструменти, като средство за осъществяване на корпоративната CRM стратегия, то тя несъмнено е актуална. В този контекст съдържащите се в дисертационния труд постановки, концепции и предложения имат и научен и научно-приложен характер.

2. Обоснованост на целите и задачите в дисертационния труд

В увода г-н Мушмов представя една съставна главна цел, от която са изведени четири подцели. Последното показва желанието на кандидата да се потопи в дълбочина на изследването и да обхване възможно повече от една линии на взаимодействие на обекта на изследване. Изказана е и изследователската теза и са формулирани три изследователски хипотези, които да подкрепят нейното доказване. Изследователските задачи са обвързани с изпълнението на всяка от подцелите. Те са напълно обосновани и в известен смисъл повече от достатъчни за такъв тип научен труд. Представени са в пълнота и обект, предмет и обхват на изследването, коментирани са ограниченията и очакваните научни приноси. Тези уводни реквизити категорично подпомагат последователното излагане на теориите, научните факти, научни резултати и научни обобщения. Така се формира базата за разработване на релевантни и адекватни препоръки.

Всичко гореизложено до тук ми дава основание да направя убеденото обобщение и заключение, че целите и задачите на дисертационния труд са напълно обосновани.

3. Съответствие между избраната методология и методика на изследване и поставената цел и задачи на дисертационния труд

Методиката включва комплекс от изследвания, инструменти, модели, техники, спрямо конкретните цели, подцели, хипотези и задачи. Налице са множество количествени изследвания, но не отсъстват и качествените. В този смисъл тя изпълнява изискванията за достатъчност и съответствие.

4. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд

Дисертационният труд съдържа научни и научно-приложни резултати, които мога да определя като оригинален принос в науката и практиката,

свързана с управлението на хора. Предложени са авторски процеси, методология и е налице социално икономически ефект. Тези приноси са ясно обобщени и систематизирани в заключителната част на дисертационния труд. Следователно те реалистично описват постигнатите резултати.

5. Преценка на публикациите по дисертационния труд: брой, характер на изданията, в които са публикувани

Съдържанието на представените общо седем научни публикации показва, че те са пряко свързани с доктората. Пет от разработките са самостоятелни, две статии са в съавторство с други изследователи. Работите надграждат цялостния изследователски и професионален профил на докторанта, което е видно от неговата автобиография.

Публикуваните материали са представени както на реномирани научни конференции на международно ниво, така и в специализирани списания с хабилитиран редакторски състав. В тях са отразени всички основни моменти от дисертационния труд, което показва, че резултатите от разработката на г-н Мушмов са достигнали както до научната общност, така и до широката публика от експерти, практики и други стейкхолдъри.

6. Цитиране от други автори, отзиви в научния печат и др.

Без претенция за изчерпателност, проведено от мен деск-топ проучване установи над 10 цитирания на различни научни публикации и трудове на докторанта Мушмов в областта на геймификацията, CRM и приложната математика. От автобиографичната справка на кандидата се виждат и множество изяви и отразявания в медиите, свързани с темата на доктората. Считаю, че това е напълно достатъчно за един докторат.

7. Мнения, препоръки и бележки по дейността и постиженията на кандидата

Господин Мушмов използва прецизен, разбираем и точен научен език, дефинира ясно важните за труда понятия и структурира логично и последователно своята разработка. Следователно това е достатъчно за изискванията на една докторантура. Самият автор в своята дискусия, свързана с ограниченията на изследването, излага множество научени въпроси за продължаване на сегашните и развиване на бъдещи изследвания в областта. Затова няма да правя критични бележки и да поставям въпроси, въпреки че

научният процес е непрекъснат и винаги има елементи, които биха могли да бъдат подобрени и/или доразвити. В този смисъл единствено бих препоръчал на кандидата да продължи с научните си търсения и да направи опит да публикува и популяризира своите резултати в световно-известни списания.

8. Обобщение и заключение

Докторантската разработка на г-н Мушмов представлява експертно изградена и детайлно представена единна научна творба, която логически следва последователността от взаимно надграждащи се елементи с ясно детерминирани понятия и направени на тяхна основа интерпретации и обобщения. Това му дава основание да формулира и получава важни и ценни научно-теоретични резултати с висока степен на практическа приложимост в областта на мениджмънта на индивида в организацията.

Всичко гореизложено ми дава основание с пълна убеденост да обобща, че разработка на Апостол Устиянов Мушмов се характеризира със значими качества и изпълнява всички изисквания за докторат. Освен това се убедих, че той притежава задълбочени теоретични познания по тематиката и демонстрира необходимите способности за провеждане на самостоятелно научно изследване. Това му позволява да отчита и интерпретира по адекватен начин научни данни и да формулира съответните научни обобщения и изводи.

Достоинствата, както на докторския труд на тема **„Иновативни геймификационни модели и инструменти, използвани в корпоративната CRM стратегия“**, така и на докторанта Апостол Устиянов Мушмов, ми дават убедителни аргументи да ги оценя **ПОЛОЖИТЕЛНО** и да предложа на уважаемите членове на научното жури, да вземат решение за присъждане на образователната и научна степен **„ДОКТОР“** на **Апостол Устиянов Мушмов** по научна специалност **„Бизнес администрация“** в професионално направление 3.7 **„Администрация и управление“**.

23.02.2022 г.

Проф. д-р Иван Боевски