

# СТАНОВИЩЕ

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

**представен от докторант:** Апостол Устиянов Мушмов, докторант на самостоятелна подготовка, кандидатстващ за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7. Администрация и управление, научна специалност „Бизнес Администрация“

**с научен ръководител:** доц. д-р Кирил Радев

**рецензент:** проф. д-р Боян Любомиров Дуранкев, Висше училище по застраховане и финанси, професионално направление 3.8 „Икономика“, научна специалност „Планиране“ 05.02.17 и научна специалност „Маркетинг“ 05.02.26

Със Заповед № 3-РК-88 на Ректора на НБУ от 6.01.2022 г. съм назначен за член на научно жури; на първото заседание на научното жури ми е определено да напиша становище.

В изпълнение на задълженията ми представям следните констатации и заключения, като съм облекчен по причината, че бях участник в предварителното обсъждане на проекта за дисертация на Катедрен съвет.

Дисертационният труд е с общ *обем* от 208 страници. Използваните академични източници са неномерирани (но са над 150) на български, английски и руски език (с. 153-168).

*Структурата* е композирана по следния начин: въведение, четири глави, списък с цитирана литература. Постройката на дисертацията е логична и каскадна.

## **1 Значимост на изследвания проблем в научно и научно-приложно отношение**

*Заглавието на дисертацията* – „Иновативни геймификационни модели и инструменти, използвани в корпоративната CRM стратегия“ напълно отговоря на съдържанието. Същевременно намирам това заглавие за изключително модерно, актуално, оригинално и новаторско.

*Обект* на изследване геймифицирани системи за мотивация и ангажираност на служители в големи компании и техните модели и инструменти.. Както посочва докторантът, това са най-често софтуерни платформи, в които служителите влизат с индивидуални акаунти и вътре имат възможност за определен набор от дейности, комуникация, участия в различни индивидуални или групови активности и т.н. В

частност В частност обект на изследването са конкретни геймифицирани системи в избрани индустрии на международно опериращи компании - голям телеком и компания от финансовия сектор на международно опериращи компании.

*Предметът* на изследването е много, много обширен, а именно:

- Самото създаване на геймифицирани системи за мотивация на служителите (от идея до реализация) след извършване на обстойна мултидисциплинарна качествена обосновка;
- Ефективността на геймифицираните системи и конкретни техни инструменти (двубои, чат) за повишаване мотивацията, ангажираността и лоялността на служителите;
- Анализ на наличието и ролята на различни типологични групи в контекста на геймифицираната среда, техните специфични нагласи и удовлетвореност от работата, както и от наличието на геймифицирана система за мотивация;
- Ефективността на различни геймификационни инструменти спрямо различните типологии участници;
- Влиянието на геймифицирани системи за мотивация за постигането на конкретни специфични цели, които изследваните компании са си поставили преди внедряване на системата (например запознатост и разпознаване от служителите на ценностите на компанията; насърчаване на иновативното и креативно мислене у служителите и привличането им за по-дейно участие в процеса на иновиране в компанията);
- Ефективността на ГСМ за постигане на вътрешните CRM цели на компаниите.

Затова може да се заключи че е налице **съществена значимост на изследвания проблем в научно и научно-приложно отношение.**

## **2 Обоснованост на целите и задачите в дисертационния труд**

*Целта* на дисертацията е многопластова. *Главната цел* на изследването включва три посоки на изследване: Разработване на концептуален модел на съдържанието на софтуерна платформа за мотивация на служителите с геймификационни елементи; Изследване влиянието на софтуерна платформа за мотивация на служителите с геймификационни елементи върху различни нагласи на служителите (и в частност на отделни геймификационни инструменти) върху различните типологични групи,

участници в системата; Извеждане на препоръки за развитие (upgrade) на традиционните системи за мотивация и ангажираност на служителите по посока постигане на вътрешните CRM цели на компанията.

На тази основа правилно са формулирани и *изследователските задачи*, и *ограниченията* (рамките) на самото изследване. **И целите, и задачите са в логическа хармония.**

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

Именно чрез *прилагането на системния подход* е формулирана точно *основната хипотеза* в дисертационния труд: Тя е, че геймифицираните системи за мотивация и ангажираност на служителите водят до подобрене на редица фирмени показатели, свързани с управлението на хората и/или повлияват трайно определени типологични групи от тях, с което се постига по-пълно реализиране на вътрешните CRM цели на компаниите. Допълнително са изведени работни хипотези, които конкретизират основната хипотеза.

Напълно одобрявам използването както на интердисциплинарен анализ и синтез, така и на *системния подход* като базов за самото изследване. Именно чрез тях е възможно да се обхване цялата палитра от сложни взаимоотношения в организациите, всичките *еднакво* функциониращи на база печалба.

В допълнение има изследване на обекти, проблемни ситуации, релевантни положения, обосновка на класификации, систематизации и възникващи проблематики. Широко използван е подходът за сравнение и съпоставка на обекти и инструменти, абстрахиране (извличане на общи черти), конкретизиране (търсенето на абстрактни модели и образи в нови обекти). Има множество обобщения, съждения и формализации. Използвани са методите на индукция и дедукция за преход от конкретното към общото и обратно връщане към частното в творческата реализация при създаване на системата, множество аналогии и моделиране за оползотворяване на теоретичните натрупвания в крайния резултат.

**Приемам избраната методология и методика на изследване като точен избор.**

### **4 Оценка на научните и приложните приноси**

Търсените *приноси* ги синтезирам по причината, че при докторските дисертации те се търсят в три основни направления:

1. Извършено е **задълбочено проучване на специализираната научна литература**, като са оценени и обобщени теоретичните постановки, свързани със спецификите на иновативните геймификационни модели и инструменти, използвани в корпоративната стратегия за управление на взаимоотношенията с клиенти и персонал. Авторът стига не само до **подробен критичен анализ на академични жалони в отделните взаимосвързани термини и процеси, но и търси влиянието на всеки един върху останалите**. Приложени са **интердисциплинарни подходи за анализ, проучване и дефиниране на изследваните явления, като най-широка методология за извеждане на показатели, компоненти и характеристики при управлението на взаимоотношенията, включително чрез използването на иновативните геймификационни модели**.
2. Чрез самостоятелна оценка на различни методологически и методически изследователски инструменти е **избрана адекватна информационна и методологична база на изследването, както и съответстващата ѝ адаптирана методика**. Разработена е авторска методика и изследователски инструментариум, съчетаващи количествените и качествените методи за анализ, оценка и прогноза на иновативните геймификационни модели и инструменти, използвани в корпоративната стратегия за управление на взаимоотношенията с клиенти и персонал.
3. Извършено е самостоятелно научно изследване в няколко направления, свързано с **приложението на иновативните геймификационни модели и инструменти**, използвани в корпоративната стратегия за управление на взаимоотношенията с клиенти и персонал. Авторът стига до **доказателство на основната хипотеза**. Направени са качествени и количествени анализи, обобщения и препоръки, които биха подпомогнали други компании при разработка на подобен тип системи за управление на взаимоотношенията с клиенти и персонал. Постигнат е социално-икономически ефект посредством внедрената иновация в организациите, свързани с обекта на изследвания.

**Чрез този синтез на приносите си позволявам по същество да потвърдя търсените от докторанта приноси.**

## **5 Преценка на публикациите по дисертацията**

Количеството на публикациите е повече от нормативно утвърденото – 7 броя, осъществени през периода 2016-2021 г. Всичките са лично дело на докторанта (две са в съавторство), чрез които той представя и проверява различни части на дисертационното изследване.

## **6 Цитиране от други автори, отзиви в научния печат**

Не откривам цитирания на Апостол Мушмов от други автори, което е обичайна практика при млади автори.

## **7 Мнения, препоръки, бележки и въпроси**

Не крия че съм силно впечатлен както от *ширината на обхват на теорията и практиката на управлението на взаимоотношенията с клиенти и персонал* и конкретно – *на иновативните геймификационни модели и инструменти*, прилагани в тези взаимоотношения, така и от *дълбочината на разсъжденията*, а също и от *авторитетното представяне и защитаване на собственото мнение* по различните въпроси.

Нямам конкретни забележки, които да променят *изцяло положителното ми мнение за дисертационния труд*.

## **Заклучение**

Дисертационният труд отговаря на високите изисквания за съчетаване на теория, практически изследвания и произтичащи от това изводи. Той съдържа научни, научно-приложни и приложни резултати, които представляват оригинален принос и отговарят на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ) и Правилника за прилагане на ЗРАСРБ в Нов български университет. Дисертационният труд показва, че докторантът Апостол Устиянов Мушмов притежава във висока степен академични познания и професионални умения, като демонстрира качества и способности за самостоятелно провеждане на научни изследвания.

Поради гореизложеното, давам своята *положителна оценка* за проведеното академично изследване, представено от рецензираните по-горе дисертационен труд, автореферат, постигнати резултати и търсени приноси, и преценявам че **дисертацията е достатъчно качествена и полезна, за да бъде придобита образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7. Администрация и управление,**

**научна специалност „Бизнес администрация“ от Апостол Устиянов Мушмов.**

7 февруари 2022 г.

**Рецензент:**

(проф. д-р Боян Любомиров Дуранкев)