

**СТАНОВИЩЕ**

**От:** доц.д-р Надежда Йорданова Димова, Департамент „Икономика“, Нов български университет – София, професионално направление 3.8. „Икономика“ Научна специалност „Маркетинг“

**Относно:** дисертационен труд на докторант **Ивелина Славова Иванова – Кадири** за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност **3.8. Икономика, докторска програма „Маркетинг“**

**1.Обща информация.**

Становището е изготвено въз основа на Заповед № РД – 06-165/7.11.2025г. на Ректора на ИУ – Варна за формиране на Научно жури за придобиване на ОНС „доктор“ по професионалното направление 3.8.Икономика, научна специалност „Маркетинг“, по обявена процедура от Икономически университет – Варна.

**Автор на дисертационният труд: Ивелина Славова Иванова – Кадири**

**Тема на дисертационният труд: „Управление на взаимоотношенията с клиенти чрез генетични данни“**

**2.Общо описание на дисертационният труд.**

Съгласно изискванията на чл.27, ал.2 от Правилника за прилагане на Закона за развитие на академичния състав в Република България, дисертационният труд е представен във вид и обем, съответстващ на специфичните изисквания на първичното научно звено. От друга страна представеният дисертационен труд, отговаря на изискванията на чл.56, ал.2 от Правилника за развитие на академичния състав в Икономическият университет – Варна.

Описателната характеристика на дисертацията включва обстоятелството, че той е разработен в обем от 276 страници, в т.ч. основен текст - 169 страници (титулна страница, съдържание - 3 страници, увод - 12 страници, три глави - 113 страници, заключение - 4 страници), списък с използваната литература - 29 страници и 6 приложения - 106 страници. В основния текст са включени 17 таблици и 22 фигури. Списъкът на използваната литература съдържа 296 източника на български и на английски език, от които 12 Интернет страници.

**3.Публикации и участие в научни форуми.**

По темата на дисертационният труд докторантката е представила като самостоятелни публикации две статии и три доклада, които са напълно достатъчни, за да се изпълнят изискванията на чл.35, ал.1 т.1.4 от Правилника за развитие на ИУ – Варна, които са свързани с публикациите и участието в научни форуми. Впечатление прави, че четири от петте представени публикации са на английски език и представят сериозна част от направеното изследване в дисертационният труд. Двете статии са тясно обвързани не само с основната изследвана проблематика, но и многоаспектното разглеждане на тази проблематика и нейната обвързаност с дигитализацията, устойчивостта и иновациите. Това е доказателство за умението на докторантката да използва компилиран подход в своите изследователски търсения, но през призмата на

многоаспектното представяне на различните гледни точки, които са свързани с изследваната тема на дисертацията.

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

Предоставената структура на дисертационния труд на тема: „**Управление на взаимоотношенията с клиенти чрез генетични данни**“ показва висока степен на систематичност, научна зрялост и съответствие с изискванията на чл. 34, ал. 2 и ал. 3 от Правилника за развитие на академичния състав в ИУ – Варна.

Дисертационният труд е логически изграден и включва всички необходими компоненти – увод, три тематично последователни глави, заключение, библиография и приложения.

Трудът е структуриран в **три концептуално обособени глави**, всяка от които изпълнява различна, но взаимодопълваща функция в аргументацията на дисертационната теза.

Глава първа е добре структурирана, обхващаща широк кръг съвременни теоретични и практически проблеми, и поставя ясна рамка за последващия емпиричен анализ.

Втората глава съдържа богата емпирична изследователска програма, разделена на качествени и количествени компоненти.

Съпоставката на резултатите от количествените и качествените анализи показва зрял аналитичен подход и способност на автора да интегрира различни методи.

Третата глава носи най-ясно изразения приносен характер, тъй като обединява теоретичната рамка и резултатите от емпиричното изследване в модели и практични решения.

Тази глава демонстрира **концептуално и методологично новаторство**, съчетавайки маркетинг, поведенческа икономика и биометрични данни.

Авторефератът отразява основните моменти на дисертационния труд и е изготвен изцяло в съподчиненост на изискванията, които са необходими за такъв тип документация. Не са открити разминавания между автореферата и дисертационния текст.

Използваният в дисертацията стил е последователен, а езикът – коректен и професионален. Сложните интердисциплинарни концепции са обяснени ясно и разбираемо.

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

Според представената от докторантката информация са идентифицирани следните научни приноси:

В **теоретичен план**, разработената концепция за „геномна персона“ обогатява рамката на управлението на взаимоотношения с клиенти, като предлага ново разбиране за клиента не само като демографска или психографска категория, а и като субект, чиито генетични маркери могат да бъдат използвани за хиперперсонализация. Доказва се, че допускането за повишена стойност чрез персонализация е валидно само ако потребителят разполага с пълна информираност, контрол и право на отказ, което предполага преформулиране на традиционното понятие за стойност в CRM.

В **методичен план**, авторът предлага и тества разширен маркетингов инструментариум (дълбочинни интервюта, количествени методи и индикатори за измерване на доверието). Този подход разширява съществуващия изследователски арсенал и може да се прилага в бъдещи академични и приложни проучвания в областта на генетичния маркетинг.

В **практико-приложен план**, създадените матрици за съвместимост между потребителски профили и бизнес модели, както и динамизирания модел на CRM-диаманта, адаптиран към дигитално-геномната среда, позволяват прецизно позициониране на сегментите, идентифициране на вектори на въздействие и изграждане на устойчиви CRM стратегии.

Напълно приемам, че научните и научно – приложни приноси са постигнати и реални, но считам, че би могло да се доразработят още по-подробно, което да бъде видимо за теоретици и практики в последващи публикации на докторанта.

#### **6.Констатирано или неконстатирано плагиатство в дисертационния труд и автореферата.**

Не е констатирано или установено плагиатство в дисертационния труд и в автореферата, което два основание да се приеме напълно представеното изследване като оригинално такова и доказва качествата на докторантката по отношение на реалните възможности да се изгради качествена научна разработка.

#### **7.Критични бележки и препоръки.**

Нямам критични бележки към докторантката. Считам, че дисертацията е оригинално изследване и има всички достойнства, за да бъде отправна точка за придобиването на ОНС „доктор“.

#### **8.Въпроси към дисертанта.**

Имам следният въпрос към докторантката:

**1.По какъв начин ще се промени управлението на взаимоотношенията с клиентите чрез генетични данни при използването на AI?**

#### **9.Заклучение.**

В заключение, представеният дисертационен труд на тема: **Управление на взаимоотношенията с клиенти чрез генетични данни**“ е с особен вид изследователска цел, но напълно достигната и релевантна на всички останали критерии и елементи на дисертационно изследване.

Въз основа на гореизложеното и съгласно законовите изисквания, мога да заключа, че докторантът **Ивелина Славова Иванова – Кадири** притежава необходимите и изискуеми качества за придобиването на ОНС „доктор“.

Въз основа на това, предлагам на уважаемите членове на научното жури да присъдят образователната и научна степен „доктор“ на докторант **Ивелина Славова Иванова – Кадири** в професионално направление **3.8. Икономика, докторска програма „Маркетинг“**.

09.12.2025г.

Изготвил становището:

Заличена информация съгласно  
ЗЗЛД и регламент (ЕС) 2016/ 679

/доц.д-р Надежда Димова/



# ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА

СЕРТИФИЦИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2008

9002 Варна бул. "Княз Борис I" 77 Телефон 052 643 360 Телефакс 052 643 365 www.ue-  
varna.bg

Вх. № 210-2012/17.12.2025

## СТАНОВИЩЕ

за дисертационен труд за присъждане на ОНС „доктор“ по професионално  
направление 3.8 Икономика, докторска програма „Маркетинг“  
с кандидат: **Ивелина Славова Иванова-Кадири**

### 1. Обща информация

*Изготвил становището:* доц. д-р Владимир Сашов Жечев, научна специалност „Маркетинг“, ръководител катедра „Маркетинг“ в Икономически университет-Варна.

*Основание за написване:* участие в състав на научно жури със заповед № РД-06-165/07.11.2025 г. на Ректора на Икономически университет-Варна и първо заседание на научното жури, проведено на 17.11.2025 г. Цитираната заповед е издадена въз основа на решение на ФС в ИУ-Варна (Протокол 27/29.10.2025 г.).

*Автор на дисертационния труд:* Ивелина Славова Иванова-Кадири.

*Тема на дисертационния труд:* Управление на взаимоотношенията с клиенти чрез генетични данни.

**2. Общо представяне на дисертационния труд (съгласно изискванията на чл. 48, ал. 1 от Правилника за прилагане на закона за развитие на академичния състав в Република България):**

Изследваната тематика в дисертационния труд е много актуална, тъй като хиперсегментирането е област с висок интерес в научната литература и практика. Използването на генетични данни е сравнително ново поле в управлението на взаимоотношения с клиенти и трудът предоставя иновативен поглед върху тази проблематика. Един от „тесните моменти“ в специализираната литература е, че подобни изследвания напълно отсъстват в страната (особено по отношение на потенциала за интегриране на генетични данни при CRM). Този факт, наред с увеличаващата се роля на нуждата от ефективно позициониране в следствие на хиперсегментиране, обуславя необходимостта от осъществяване на такова изследване.

**Уводът** откроява ролята на генетичните данни в контекста на управление на взаимоотношения с клиенти, като обръща внимание на някои възможности за хиперперсонализиране. Изяснена е актуалността и значимостта на изследваната проблематика (вкл. и от гл. т. на различни индустрии). Зададени са основните рамки на дисертационното изследване (цел, задачи, предмет, обект, теза и ограничителни



# ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА

СЕРТИФИЦИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2008

9002 Варна бул. "Княз Борис I" 77 Телефон 052 643 360 Телефакс 052 643 365 www.ue-varna.bg

условия). Поставените ограничения до голяма степен аргументират очакванията от по-нататък представените теоретични постановки и резултати.

**Първа глава** концептуализира развитието на управлението на взаимоотношенията с клиенти. В този контекст са поставени генетичните данни и е изяснено тяхното маркетингово приложение. Представени са анализи на пазарната динамика на генетични продукти и някои бизнес модели.

**Втора глава** предоставя методическата рамка за изследване на нагласите на потребителите към споделяне на генетични данни и представя двуфазовия процес на изследването. Приложени са разнообразни статистически методи за обработка на информация и е направена съпоставка между анкетното проучване и интервютата с експерти.

**Трета глава** обхваща анализ и критична дискусия на резултатите от емпиричното изследване. Направена е и съпоставка със съществуващите теоретични модели. Представена е авторска адаптация на модела на CRM диаманта, като в него са интегрирани генетичните данни. Разгледани са и препоръки за надграждане на метриките, използвани в контекста на системите за управление на взаимоотношения с клиенти.

В **заключението** е направено обобщение на свършеното в дисертацията, като се отчита изпълнението на заложените цел и задачи. Отправят се и практически и научни препоръки, както и посоки за бъдещи изследвания в широк аспект.

**Библиографската справка** демонстрира изключително сериозното отношение на автора към изследваната проблематика. Цитирани са 303 източници, които допринасят за доброто познаване на терминологията и практиката.

**Език, стилът и структурата** на дисертацията имат характеристики на монографичен труд. Не са установени опити за нерегламентирано използване на чужди текстове. Текстът е научен.

**Авторефератът** отразява в цялост основните моменти от дисертационния труд. Ивелина Иванова-Кадери декларира 5 самостоятелни научни публикации, представени на научни изяви в България и чужбина, което отговаря на количествените изисквания по чл. 57, т. 1-4 от Правилника за развитие на академичния състав в ИУ - Варна. Цялостното съдържание на дисертацията съответства на изискванията по чл. 56, ал. 1 и ал. 2 от Правилника за развитие на академичния състав в ИУ-Варна и отговаря на минималните



# ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА

СЕРТИФИЦИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2008

9002 Варна бул. "Княз Борис I" 77 Телефон 052 643 360 Телефакс 052 643 365 www.ue-varna.bg

национални изисквания за присъждане на образователна и научна степен „доктор“.

В рамките на представения труд може да се направи заключение, че авторът обхваща темата на дисертацията компетентно и задълбочено. При предварителната проверка не са констатирани опити за плагиатство. Изследването се характеризира с ясна структура и логическа последователност на използваните методи, което показва, че дисертантът е в състояние самостоятелно да проведе научно изследване, което е най-важното условие за придобиване на ОНС „доктор“.

### **3. Идентифициране и оценяване на научните и научно – приложните приноси**

**В**

#### **дисертационния труд:**

Авторът е извел три приноса теоретичен, практико-приложен и методически:

- 1) Направен е критичен преглед на специализираната литература в областта на управлението на взаимоотношения с клиенти като в този контекст са поставени генетичните данни и възможностите за хиперпсонализация на тази основа. Разработена е концепция за „геномна персона“.
- 2) Адаптиран е моделът на CRM диаманта и са създадени оценъчни матрици за съвместимост между потребителски профили и бизнес модели, адаптирани към дигитално-геномна среда.
- 3) Тестван е авторски маркетингов инструмент за анализ на потребителски нагласи за споделяне на генетични данни.

Първият и вторият принос приемам като коректно дефинирани и отразяващи стойността на разработката. Методическият принос е формулиран твърде общо.

### **4. Критични бележки и препоръки**

- 1) Актуалността на темата е силно подчертана, но на места в текста се остава с впечатление, че медицинските проявления вземат превес над маркетинговите приложения.
- 2) Представянето на голямо количество теоретични постановки и практически проявления показва подготовката на дисертанта, но по-ясното открояване на авторовата позиция би оставило впечатление за по-пълно разбиране на обвързаността между тях.



# ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА

СЕРТИФИЦИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2008

9002 Варна бул. "Княз Борис I" 77 Телефон 052 643 360 Телефакс 052 643 365 www.ue-varna.bg

- 3) В бъдещи свои научни търсения препоръчвам на кандидата приоритетно да се фокусира върху обхвата на изследването и да запази интердисциплинарния подход при анализите си.

## 5. Въпроси към дисертанта

- 1) Как могат да бъдат етично и ефективно интегрирани генетичните данни в системи за управление на взаимоотношенията с клиенти в областта на уелнес маркетинга?

## 6. Заключение

Въз основа на запознаването с предоставеният дисертационен труд на тема: „Управление на взаимоотношенията с клиенти чрез генетични данни.“, както и научните трудове, тяхната значимост, съдържащите се в тях научни и приложни приноси, **намирам достатъчни основания да дам свята положителна оценка и да препоръчам на уважаемото научно жури да присъди образователна и научна степен „доктор“ по докторска програма „Маркетинг“ на Ивелина Славова Иванова-Кадери.**

Дата: 16.12.2025 г.

Подпис:



# ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА

СЕРТИФИЦИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2008

9002 Варна бул. "Княз Борис I" 77 Телефон 052 643 360 Телефакс 052 643 365 [www.ue-varna.bg](http://www.ue-varna.bg)

Заличена информация съгласно

ЗЗЛД и регламент (ЕС) 2016/ 679

## СТ А Н О В И Щ Е

От: **доц. д-р Теофана Валентинова Димитрова**

Професионално направление: 3.8 Икономика, научна специалност „Маркетинг“  
катедра „Маркетинг и международни икономически отношения“, Пловдивски  
университет „П. Хилендарски“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен  
**„доктор“** по 3.8 Икономика, докторска програма „Маркетинг“.

Основание за представяне на становището: участие в състава на научно жури по  
защита на дисертационен труд съгласно Заповед № РД-06-165/07.11.2025 г. на Ректора  
на Икономически университет – Варна.

Автор на дисертационния труд: *Ивелина Славова Иванова-Кадири*

Тема на дисертационния труд: *Управление на взаимоотношенията с клиенти чрез  
генетични данни*

### 1. **Общо представяне на дисертационния труд**

Представеният за становище дисертационен труд е с общ обем от 276 страници,  
от които: увод (12 стр.), три глави (114 стр.), заключение (4 стр.), използвана  
литература (30 стр.) и приложения (107 стр.). Съдържанието на основния текст е  
онагледено с 20 таблици и 24 фигури. Използвани са 303 литературни източника – 22  
на български, 262 на английски и 19 интернет ресурса.

Темата за генетични данни (ГД) като маркетингов ресурс представлява интерес  
както за теорията, така и за практиката на бизнеса в световен мащаб. Това, което  
отличава дисертацията от предходни разработки е акцентът, поставен върху  
интегрирането на генетични данни в системите за управление на взаимоотношенията  
(УВК) с клиенти с цел създаване на хиперперсонализирани маркетингови стратегии.

Намирам поставената научно-изследователска цел и формулираните три задачи  
за прецизно формулирани.

Изведената изследователска теза предопределя теоретико-методологичния и  
практико-приложния характер на дисертационния труд.

За изучаване на потребителските нагласи, маркетинговите стратегии за  
хиперперсонализация и етичните предизвикателства при използването на чувствителна  
биологична информация, са проведени дълбочинни полуструктурирани интервюта с  
експерти (от сферата на маркетинга, генетиката и етиката). Освен това е реализирано  
анкетно проучване относно склонността за предоставяне на генетична информация за  
създаване на персонализирани продукти и услуги сред български граждани. За  
обработката и интерпретацията на набраните данни са използвани дескриптивен  
анализ, корелационен анализ, хи-квадрат тест за независимост и клъстерен анализ.

Намирам дисертацията за особено **актуална, значима и умело формулирана в  
тематично отношение.**

Оценявам положително аргументирания *избор на обект и предмет на изследване* и приемам, че *изследователската цел* е постигната. Поставените *задачи* са изпълнени, а формулираната *основна теза* е потвърдена.

*Литературните източници* са добре подбрани и коректно използвани.

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

По темата на дисертацията са обявени четири броя самостоятелни публикации – 1 статия и 3 научни доклада в сборници от престижни български и международни конференции.

От предоставените документи и материали се стига до заключението, че *публикациите и участията в научни форуми на докторант Ивелина Славова Иванова-Кадири напълно отговарят* на изискванията по чл. 57, т. 4 от Правилника за развитие на академичния състав в ИУ – Варна и на минималните национални изисквания за присъждане на ОНС „доктор“, съгласно чл. 26 на Закона за развитие на академичния състав в Република България.

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

От изложението на дисертационния труд е видно, че авторът умее да интерпретира, систематизира и анализира наличната литература по проблема. В този смисъл са демонстрирани еволюцията на концепцията за управление на взаимоотношенията с клиенти, генетичните данни като стратегически инструмент на УВК, пазарни аспекти на геномните и генетичните продукти и услуги (първа глава). Общото заключение, което може да бъде направено е, че кандидатът за придобиване на ОНС „доктор“ притежава задълбочени теоретични знания по избраната проблематика.

Получените резултати от дълбочинните интервюта и от количественото проучване позволяват да бъдат направени обобщени изводи за: потенциала на генетичните данни за създаване на персонализирани продукти; водещите бариери пред готовността на гражданите да споделят генетични данни за бизнес цели; зависимостта между възрастта и този тип готовност; нивото на обществена осведоменост относно правата на потребителите, процедурите за защита и механизмите за упражняване на контрол върху регистрирането, съхраняването и предотвратяването на злоупотреби с чувствителни данни (втора глава). Използваните методи за анализ са адекватни на поставената изследователска цел и задачи.

Предложеният динамизиран модел на CRM-диаманта (представляващ авторска трансформация на модела на Мак, Майо и Каре) чрез интегриране на генетични данни е добре аргументиран и логично обоснован както от теоретична, така и от емпирична гледна точка. Съществен акцент в дисертацията са двете разработени матрици – на потребителските профили и на съвместимостта между потребителските профили и бизнес моделите, изпълняващи ролята на аналитични инструменти за прецизно пазарно позициониране, изграждане на доверие и формулиране на етично и правно обосновани CRM стратегии (трета глава).

Дисертацията е *много добре структурирана и онагледена* и със сигурност може да служи като *надеждна отправна база за бъдещи изследвания*.

Авторефератът съдържа всички необходими реквизити, разработен е коректно и в достатъчна степен отразява съдържанието на целия текст.

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

Приемам посочените в дисертационния труд научни приноси от теоретико-методичен и практико-приложен характер.

#### **5. Констатирано или неконстатирано плагиатство в дисертационния труд и автореферата**

Не откривам елементи на плагиатство в дисертационния труд и автореферата на Ивелина Славова Иванова-Кадири. Считаю, че теоретичният анализ и синтез, проведените изследвания, направените изводи и препоръки са нейно лично дело.

#### **6. Критични бележки и препоръки**

Нямам съществени критични бележки, които следва да бъдат отбелязани. Бих препоръчала на автора да популяризира научните си резултати чрез издаване на книга, базирана на дисертационния труд.

#### **7. Въпроси към дисертанта**

Как докторантът би валидирал матрицата на потребителските профили като приложим инструмент за пазарна сегментация в рамките на последващо изследване?

#### **8. Заключение**

Предоставената дисертация представлява оригинално, самостоятелно и задълбочено научно изследване на актуален и значим проблем. Тя съдържа ясно открити теоретико-методологически и практико-приложни приноси и отговаря на изискванията на ЗРАСРБ, Правилника за прилагането му на ИУ – Варна.

Затова давам **положителна оценка** на разработения дисертационен труд и препоръчвам на уважаемите членове на Научното жури **да присъдят образователната и научна степен „доктор“ на Ивелина Славова Иванова-Кадири** в област на висше образование 3. „Социални, стопански и правни науки“, професионално направление 3.8 Икономика, научна специалност „Маркетинг“.

14.01.2026 г.  
Пловдив

Подпис: .....  
/доц. д-р Теофана Димитрова/

Заличена информация съгласно  
ЗЗЛД и регламент (ЕС) 2016/ 679