



НАЦИОНАЛЕН ВОЕНЕН УНИВЕРСИТЕТ „ВАСИЛ ЛЕВСКИ”

5000 гр. Велико Търново, бул. „България” № 76

телефон: (062) 618 822; факс: (062) 618 899; e-mail: nvu@nvu.bg

*пр. 2273/27.05.20
с. 2*

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Мирослава Атанасова Раковска,

Университет за национално и световно стопанство

на дисертационния труд на проф. д-р Ваня Куздова Банабакова

на тема „Иновативни модели и инструменти за прилагане на европейските социални политики, чрез приложение на логистичните услуги”,

представен за придобиване на научна степен „доктор на науките”

по професионално направление 3.7. Администрация и управление,

научна специалност „Организация и управление извън сферата на материалното производство (сигурност и отбрана)”

1. Актуалност и значимост на разработвания научен проблем

Изследването е посветено на актуален и важен въпрос в логистиката, а именно социалната роля на логистиката и по-конкретно на сектора на логистични услуги. Безспорно е нарастващото значение на логистиката за повишаване на конкурентоспособността на организациите и на веригите на доставки, в които те участват, а също и на логистичния сектор за ефективното протичане на материалните потоци във веригите. Една от съществените особености на съвременната логистика е обвързването на материалните потоци с информационните потоци, както и отчитането на социалните, екологичните и политическите аспекти на обкръжаващата среда.

Високата значимост и актуалност на темата на дисертационния труд се обуславя от редица фактори, по-важните сред които са глобализацията и бурното развитие на технологиите, които налагат необходимостта от логистичен аутсорсинг и допринасят за развитието на доставчиците на логистични услуги, както и нарастващият фокус на държавите върху социалната политика, насочена към оптималното задоволяване на потребностите на обществото, повишаване качеството на живот и безопасността на хората. Съществена значимост има и недостатъчно добре изследваният проблем, свързан с развитието на социалната логистика, която отразява социалния фактор в управлението на логистичните системи и се отнася до приложението на логистични принципи, методи и инструменти при решаването на проблемите на обществото. Положителна страна на труда е, че той допринася за полагането на теоретичните и научноприложни основи на формирането на социалната логистика като система от знания, но също и като важен елемент на социалната политика.

Темата на дисертационния труд има новаторски характер и подходящо отразява неговото съдържание, насочено към разширяване обхвата на приложение на интегрирания логистичен инструментариум към социалната сфера с оглед усъвършенстване на социалната политика и повишаване удовлетвореността и качеството на живот на потребителите на стоки и услуги в обществото ни.

2. Обща характеристика и структура на дисертационния труд

В структурно отношение трудът е изграден от увод, четири глави и заключение в обем от 352 страници, списък на използваните съкращения – от 2 страници, библиографска справка на използваните 217 информационни източника – от 11 страници, и 3 приложения.

В увода е откроена и обоснована актуалността на темата на дисертационния труд на базата на оценка на значението на логистиката и логистичния сектор за конкурентоспособността на предприятията, а също и на ролята на социалната логистика при определяне на социалната политика, дефинирани са целта, задачите, обектът и предметът на изследването, формулирана е тезата и е очертана методологията на изследването.

Целта на дисертационния труд е ясно формулирана и е насочена към създаване и верификация на научна теория с приложен характер за

развитието на логистиката и логистичните услуги в социален аспект и разработване на адаптирани научноприложни модели за подобряване на социалните измерения на логистичните услуги. За постигането на целта авторът прецизно е дефинирал пет задачи, от които първата има теоретико-методологически характер, три се отнасят до анализ на първични и вторични данни за състоянието, проблемите и тенденциите в развитието на сектора за логистични услуги, възможностите за използването им при развитието на европейските социални политики, както и на други логистични инструменти за усъвършенстване на социалните практики, и последната задача се свежда до разработването и апробирането на модели за подобряване на социалните измерения на логистичните услуги и качеството на обслужване.

Обектът и предметът на изследване са правилно дефинирани и изцяло съответстват на темата на дисертационното изследване. Обект на изследване е развитието на логистиката и сектора за логистични услуги и ролята им в социален аспект, а предметът на изследване са взаимовръзките и взаимозависимостите между развитието на логистиката и сектора за логистични услуги и икономическите и социални условия и потребности. В дисертационния труд е заложена тезата, че анализът на тенденциите, проблемите и предизвикателствата на развитието на логистиката и базираните на нея логистични услуги в икономически и социален аспект налага идеята за разширяване обхвата на приложение на интегрирания логистичен инструментариум и към социалната сфера с цел подобряване на социалната политика в насока повишаване удовлетвореността на потребителите и качеството им на живот.

Методологията включва използването на системния, процесния и структурния подходи, литературен, сравнителен, критичен и исторически анализ, индукция и дедукция, анализ и синтез, методи за набиране на емпирични данни като анкетно проучване и метода на наблюдението и други. Информационните източници са обогатени и с нормативни документи, стратегически документи, статистически данни от Световната банка, Евростат и други.

В първа глава е извършен обстоен анализ на теоретичните основи, еволюцията и научноприложните аспекти на логистиката и логистичните услуги. Изследвани са същността и еволюцията на логистиката, както и мястото ѝ в макро и микроикономиката. Удачно е откроята трайната тенденция на аутсорсинг на логистичните дейности. Направен е анализ на структурата на логистичния сектор, както и на измеренията, елементите и показателите за оценка и контрол на логистичното обслужване. Базирайки се на принципните постановки на системния подход в логистика, авторът правилно е заключил, че политиката, свързана с логистичните услуги, не може да се разглежда изолирано, а като интегрална част от цялостната организационна стратегия. Вследствие на този извод уместно е обърнато особено внимание и на конкурентните стратегии, които са приложими при предоставянето на логистични услуги, като те са прецизирани съобразно клиентите и разходите.

Втора глава очертава последователно и систематизирано състоянието и тенденциите в развитието на логистичния сектор в света и в България. Детайлно е изследвана позицията на България в света, Европа и Балканския полуостров според Индекса на логистичната ефективност. Обобщено и хронологически систематизирано е развитието на логистичните услуги в страната, в т.ч. са оценени възможностите за превръщане на България в център за предлагане логистични услуги. Авторът обосновава стига до правилното заключение, че акумулираният опит от компаниите в областта на бизнес логистиката и постигнатите добри финансови резултати се явяват важни предпоставки за развитието на социалния аспект на дейността на логистичния сектор и за усъвършенстване на логистиката и логистичните услуги във връзка с функционирането на нестопанските организации – здравеопазване, в социалната сфера, образование и други.

В трета глава са оценени възможностите за използване на логистичните услуги в развитието на европейските социални политики. Дефинирана е същността на социалната политика и са очертани характеристиките на европейската социалната политика в трите етапа на нейното развитие. На базата на критичен преглед на литературата е изведено определение за социална логистика и са дефинирани областите на нейното приложение, както и мястото ѝ като елемент на социалната политика. На базата на сравнителен анализ на теоретични постановки са изследвани взаимовръзките между социалната логистика и сигурността, както и между концепциите за корпоративната социална отговорност и социално ориентираната бизнес логистика. В този контекст са очертани основните елементи на европейската политика във връзка с превръщането на логистиката, и в частност на мултимодалния транспорт, в средство за реализиране на социална отговорност. Направен е SWOT – анализ на социалните практики, прилагани от доставчиците на логистични услуги в страната и ползите за тях. Направен е изводът, че е целесъобразно доставчиците на логистични услуги да разработват и реализират ефективна стратегия за прилагане на социални практики съвместно с реализирането на конкурентната стратегия.

В четвърта глава авторът предлага обобщен инструментариум за подобряване на социалните измерения на логистичните услуги. Подходящо е изследвано взаимодействието между логистиката и маркетинга и са очертани възможностите, посредством които приложението на системите за управление на взаимоотношенията с клиентите могат да допринесат за усъвършенстване на социалното поведение на организацията. Открито е и взаимодействието между социалната логистика и социалния маркетинг с цел постигане на синергичен ефект за развитието на социалните политики. Тези аспекти на взаимодействие служат за основа на разработените модели за подобряване на социалните измерения на логистичните услуги, и по – конкретно, модел за подобряване на социалните резултати на доставчиците на логистични услуги, чрез повишаване на нивото на логистичното обслужване и маркетингов модел за удовлетворяване на потребителите на логистични услуги с качество, обслужване и стойност.

За апробиране на предложените модели е проведено проучване сред предприятия, извършващи логистични услуги. Авторът умело обобщава резултатите от апробацията, като заключава, че по-голямата част от изследваните предприятия считат социалните практики за необходими и прилагат такива, насочени към служители, клиенти, доставчици и обществото. Успешно проведеното изследване позволяват на автора логично да заключи, че доставчиците на логистични услуги осъзнават необходимостта и ползите от приложението на концепцията за корпоративната социална отговорност и възприемат положително предложените модели за подобряване на социалните измерения на логистичните услуги.

Анализът, проведен в дисертационния труд, позволява на автора да завърши с формулирането на обосновани изводи и предложения за значимостта на приложението на логистиката в нови области като социалната сфера, за необходимостта от подобряване състоянието на логистиката и логистичните услуги, които се извършват в организациите от нестопанската сфера и прилагане на социални практики от доставчиците на логистични услуги, за ролята на взаимовръзката между социалната логистика и социалния маркетинг като елементи на общата социална политика и приноса на държавата при реализирането на социалната логистика, както и че за да постигнат по-добро удовлетворение за клиента, организациите следва да управляват своята верига на стойността по начин, който е ориентиран към клиента.

Гореизложеното ми позволява да твърдя, че дефинираните научноизследователски задачи са изпълнени изцяло и на високо ниво, както и че формулираната цел на дисертационното изследване е постиганата.

3. Характеристика на научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд. Достоверност на материала

Ясното дефиниране в увода на целта, задачите и тезата на дисертационното изследване, както и последователното решаване на задачите и търсенето на аргументи в подкрепа на защита на тезата, са предпоставка за постигането на съществени научни и научно-приложни приноси, които са правилно дефинирани от автора в автореферата.

Научните приноси могат да се обобщят по следния начин:

- Изследвани, изяснени и обогатени са теоретичните постановки за логистиката и логистичните услуги, като са очертани възможностите за приложение на логистичните услуги в социален аспект.

- Систематизирана и дообогатена е теорията за социалната логистика посредством дефинирането на три направления за нейната реализация: социална логистика в публичната сфера; социално ориентирана бизнес логистика, основана на концепцията за корпоративната социална отговорност; и прилагане на социални практики от доставчиците на логистични услуги.

- Дефинирана е социалната логистика в публичната сфера, нейните основни елементи по области на приложение и са очертани предпоставките и насоките за тяхното развитие. Разкрити са възможностите и ползите от приложение на съвременния логистичен инструментариум в публичната сфера и на концепцията за корпоративната социална отговорност в бизнес логистиката, като е обърнато внимание на необходимостта от постигането на баланс между повишаване на удовлетвореността на потребителите, качеството им на живот, тяхната сигурност и безопасност, от една страна, и оптималното разходване на ресурсите, от друга.

- В контекста на изведени и аргументирани важни взаимовръзки между логистиката и маркетинга, чието развитие е необходимо за постигане на по-висока степен на удовлетворение на потребителите, са дефинирани нови научни и практически значими постановки, отнасящи се до положителното влияние на взаимодействието между социалната логистика и социалния маркетинг върху социалната политика.

- Детайлно са очертани специфичните особености на социално ориентираната бизнес логистика и са разкрити характеристиките, тенденциите и ползите от приложението на социални практики от страна на доставчиците на логистични услуги.

Приносите с научно-приложен характер се изразяват в следното:

- Изследвани, изведени и оценени са основните проблеми на логистичния сектор в света и в страната ни и са очертани тенденциите и перспективите за неговото развитие.

- Разработен и апробиран е модел за подобряване на социалните резултати на доставчиците на логистични услуги, чрез повишаване на нивото на логистичното обслужване. Моделът се състои от следните логично обвързани етапи: анализ на основните елементи и фактори на логистичното обслужване; оценка на социалните резултати на доставчиците на логистични услуги чрез използването на система от показатели; и открояване на проблемите и определяне на мерки за подобряване на социалните резултати, чрез повишаване нивото на логистичното обслужване.

- Разработен и апробиран е маркетингов модел за удовлетворяване на потребителите на логистични услуги с качество, обслужване и стойност. Моделът се основава на идеята, че ефективното и ориентирано към клиента управление на дейностите, съставляващи веригата на стойността на организациите, оказва положителен ефект върху удовлетвореността на клиента.

4. Оценка на научните резултати и приносите на дисертационния труд

Научните резултати и приносите на автора по темата на дисертационното изследване могат да се оценят като силно значими, тъй като обогатяват теорията и практиката на социалната логистика, като се поставят основите на усъвършенстване на изследователския процес по посока на повишаване на социалните ефекти от функционирането на логистичните

системи. Обогатени са съществуващи теории, създадени са нови теоретични постановки и са формулирани модели с новаторски характер, касаещи социалната логистика и взаимовръзката ѝ със социалния маркетинг.

Получените научни резултати и постигнатите научни и научно-приложни приноси са ценни за развитието на науката, практиката и обучението в областта на логистика, маркетинга и социалната политика и са солидна база за провеждането на бъдещи изследвания на социалните аспекти на отделните логистични дейности и процеси с оглед интегрирането им в контекста на цялостното управление на веригата на доставките.

5. Оценка на публикациите по дисертацията и авторството

Дисертантът е представил двадесет и осем заглавия в списъка с публикации, като 9 от тях са самостоятелни, а останалите в съавторство. Една от публикациите е студия, две са статии и 25 са доклади, представени на национални и международни конференции. 3 от публикациите са индексирани в Web of Science, като едната е самостоятелна студия, а останалите са научни доклади в съавторство. Публикациите са пряко свързани с дисертационния труд и отразяват постигнатите научни и научно-приложни резултати по време на разработването му.

6. Литературна осведоменост и компетентност на докторанта

Библиографската справка включва общо 217 източника, в т.ч. 114 източника на кирилица, 58 на латиница и 45 интернет източника. Използваната научна литература е представителна и позволява да се обхванат теоретичните и методичните аспекти на провежданото изследване. Постигнато е балансирано отразяване на становищата на чужди и български учени по изследвания проблем, както и на съдържанието на нормативни документи, международни и институционални политики, касаещи социалната сфера и логистиката. Авторът показва много добро познаване и умело боравене с теоретичните постановки в литературата, а също и прецизност и задълбоченост в оценката на позициите на изследваните източници.

7. Оценка за автореферата

Авторефератът подходящо отразява съдържанието на дисертационния труд и реализираните приноси.

8. Критични бележки

Нямам критични бележки по съдържанието, стила и постигнатите резултати на научното изследване. Бих си позволила да препоръчам на дисертанта да използва значителния придобит опит в провеждането на научни изследвания и да продължи с творческите си търсения в областта на социалната логистика, както и умело да ги интегрира в професионалната си кариера като учен и преподавател с оглед насърчаване развитието на логистиката в страната ни. С цел обогатяване на научните и научно-

приложните резултати от проведеното изследване бих препоръчала също тестване в практиката на модела за подобряване на социалните резултати при предоставянето на логистични услуги, както и разширяване на изследванията по посока на разработване и апробиране на конкретни модели за приложение на социалната логистика.

9. Лични впечатления и други въпроси, по които рецензентът счита, че следва да вземе отношение

Познавам проф. д-р Ваня Банабакова от дълги години като един от малкото учени в страната ни, които се занимават с изследвания и обучение в областта на логистиката. Като учен тя се отличава с изключително високи качества, задълбоченост на провежданите изследвания, солидна аргументация на изводите и заключенията в трудовете си, а също и прецизност в езиковото и стилово оформление на публикациите си. Считаю, че има огромен потенциал да продължава да допринася за развитието на науката и обучението по логистика в България и съм убедена, че ще го реализира в бъдеще.

10. Заключение

Дисертационният труд е посветен на актуален проблем, има завършен вид и са постигнати значими научни и научно-приложни приноси, отговарящи на изискванията за придобиване на научната степен „доктор на науките”. Той представлява доказателство за уменията и способностите на дисертанта да извършва самостоятелно и задълбочено научно изследване и да извежда важни за науката и практиката заключения и препоръки.

11. Оценка на дисертационния труд

В дисертационният труд е разгледан значим и актуален за логистиката проблем. Формулираната теза е доказана и дефинираната изследователска цел е постигната. Много висока оценка заслужават и получените приноси с научен и научно-приложен характер. Посоченото ми позволява да препоръчам на уважаемите членове на научното жури да гласуват ЗА присъждането на научната степен „доктор на науките” на ПРОФ. Д-Р ВАНЯ КУЗДОВА БАНАБАКОВА в област на висшето образование: 3. „Социални, стопански и правни науки”, професионално направление: 3.7. „Администрация и управление”, научна специалност 05.02.24 „Организация и управление извън сферата на материалното производство” (сигурност и отбрана).

Дата 16.05.2020 г.

РЕЦЕНЗЕНТ 
(проф. д-р Мирослава Раковска)



“VASIL LEVSKI” NATIONAL MILITARY UNIVERSITY

5000 Veliko Tarnovo, bul. „Bulgaria” № 76

phone: (062) 618 822; fax: (062) 618 899; e-mail: nvu@nvu.bg

REV. 2273/27.03.20

R E V I E W

by Prof. Miroslava Atanasova Rakovska, Ph D

University of National and World Economy

of the dissertation of Prof. Vanya Kuzdova Banabakova, PhD

on the topic

**„INNOVATIVE MODELS AND INSTRUMENTS FOR
IMPLEMENTING EUROPEAN SOCIAL POLICIES BY
APPLICATION OF LOGISTICS SERVICES”,**

for the degree of Doctor of Science

by professional field 3.7. Administration and Management

scientific specialty "Organization and Management Outside the Field of

The Material Production (Security and Defense)”

1. Relevance and significance of the developed scientific problem

The study is devoted to a current and important issue in logistics, namely the social role of logistics and in particular the logistics services sector. Undoubtedly, the importance of logistics is growing for the increase of the competitiveness of organizations and the supply chains in which they participate, as well as for the logistics sector concerning the efficient flow of material flows in the chains. One of the essential features of modern logistics is the integration of material and information flows, as well as the consideration of the social, environmental and political aspects of the environment.

The high importance and relevance of the topic of the dissertation is determined by a number of factors, the most important of which are globalization and the rapid development of technology, which necessitate logistics outsourcing and contribute to the development of logistics service providers and the growing focus of countries on social policy aimed at optimally meeting the needs of society, improving the quality of life and safety of people. Significantly important is the insufficiently researched problem related to the development of social logistics, which reflects the social factor in the management of logistics systems and relates to the application of the logistics principles, methods and tools in solving society's problems. The positive side of the work is that it contributes to laying the theoretical and scientific applied foundations of the formation of social logistics as a system of knowledge, but also as an important element of social policy.

The topic of the dissertation is innovative and adequately reflects its content, aimed at expanding the scope of application of integrated logistics tools to the social sphere in order to improve social policy and increase the satisfaction and quality of life of consumers of goods and services in our society.

2. General characteristics and structure of the dissertation

Structurally, the dissertation consists of an introduction, four chapters and a conclusion of 352 pages, a list of abbreviations used - 2 pages, a bibliographic reference of the 217 information sources used - 11 pages, and 3 applications.

The introduction highlights and substantiates the relevance of the topic of the dissertation based on the assessment of the importance of logistics and the logistics sector for the competitiveness of enterprises, as well as the role of social logistics in determining social policy, defines the purpose, tasks, the object and the subject of the research, the thesis is formulated and the methodology of the research is outlined.

The aim of the dissertation is clearly formulated and is aimed at creating and verifying a scientific theory of applied nature for the development of logistics and logistics services in the social aspect and developing adapted research models to improve the social dimensions of logistics services. To achieve this goal the author has precisely defined five tasks, the first of which has a theoretical and methodological nature, three relate to the analysis of primary and secondary data on the state, problems and trends in the development of the logistics services sector, opportunities for their use in development of European social policies, as well as other logistics tools for improving social practices, and the last task is to

develop and test models for improving the social dimension of logistics services and quality of service.

The object and the subject of research are correctly defined and fully correspond to the topic of the dissertation research. The object of the study is the development of logistics and the logistics services sector and their role in the social aspect, and the subject of research are the relationships and interdependencies between the development of logistics and the logistics services sector and the economic and social conditions and needs. In the dissertation the thesis is set that the analysis of the trends, problems and challenges in the development of logistics and logistics services based on it in economic and social aspects imposes the idea of expanding the scope of application of integrated logistics tools to the social sphere in order to improve social policy to increase consumer satisfaction and quality of life.

The methodology includes the use of systematic, process and structural approaches, literary, comparative, critical and historical analysis, induction and deduction, analysis and synthesis, methods for collecting empirical data such as surveys and the method of observation and others. The information sources are enriched with normative documents, strategic documents, statistical data from the World Bank, Eurostat and others.

The first chapter provides a thorough analysis of the theoretical foundations, evolution and scientific applied aspects of logistics and logistics services. The essence and evolution of logistics, as well as its place in macro and microeconomics are studied. The lasting trend of outsourcing of logistics activities is well marked. An analysis of the structure of the logistics sector, as well as the dimensions, elements and indicators for evaluation and control of logistics services is performed. Based on the basic formulations of a systematic approach in logistics, the author has correctly concluded that the policy related to logistics services cannot be considered in isolation, but as an integral part of the overall organizational strategy. As a result of this conclusion, special attention is paid to the competitive strategies that are applicable in the provision of logistics services, as they are specified according to customers and costs.

The second chapter outlines consistently and systematically the state and trends in the development of the logistics sector in the world and in Bulgaria. Bulgaria's position in the world, Europe and the Balkan Peninsula according to the Logistics Efficiency Index has been studied in detail. The development of the logistics services in the country is generalized and chronologically systematized, including the possibilities for turning Bulgaria into a center for offering logistics services have been assessed. The author correctly concludes that the accumulated experience of companies in the field of business logistics and the achieved good financial results are important prerequisites for the development of the social aspect of the logistics sector and for improving logistics and logistics services in connection with the operation of non-profit organizations - healthcare, social sphere, education and others.

The third chapter assesses the possibilities for using logistics services in the development of European social policies. The essence of the social policy is

defined and the characteristics of the European social policy in the three stages of its development are outlined. Based on a critical review of the literature, a definition of social logistics is derived and the areas of its application are defined, as well as its place as an element of social policy. Based on a comparative analysis of theoretical statements, the relationships between social logistics and security, as well as between the concepts of corporate social responsibility and socially oriented business logistics are studied. In this context, the main elements of the European policy in relation to the transformation of logistics, and in particular multimodal transport, into a means of realizing social responsibility are outlined. A SWOT-analysis of the social practices applied by the providers of logistics services in the country and the benefits for them has been made. It is concluded that it is appropriate for logistics service providers to develop and implement an effective strategy for implementing social practices together with the implementation of the competitive strategy.

In the fourth chapter the author offers a generalized toolkit for improving the social dimensions of logistics services. The interaction between logistics and marketing is appropriately studied and the possibilities through which the application of customer relationship management systems can contribute to improving the social behavior of the organization are outlined. The interaction between social logistics and social marketing in order to achieve a synergistic effect for the development of social policies is also highlighted. These aspects of interaction serve as a basis for the developed models for improving the social dimensions of logistics services, and more specifically, a model for improving the social results of logistics service providers by increasing the level of logistics services and a marketing model for customer satisfaction of logistics services with quality, service and value.

To test the proposed models, a survey was conducted among companies providing logistics services. The author skillfully summarizes the results of the approbation, concluding that the majority of the surveyed enterprises consider social practices necessary and apply those aimed at employees, customers, suppliers and society. Successful research allows the author to logically conclude that logistics service providers are aware of the need and benefits of applying the concept of corporate social responsibility and positively accept the proposed models for improving the social dimension of logistics services.

The analysis conducted in the dissertation allows the author to conclude with the formulation of substantiated conclusions and proposals for the importance of the application of logistics in new areas such as the social sphere, the need to improve the state of logistics and logistics services provided in non-profit organizations and application of social practices by logistics service providers, on the role of the relationship between social logistics and social marketing as elements of the common social policy and the contribution of the state in the implementation of social logistics, and that in order to achieve better customer satisfaction, organizations should manage their value chain in a customer-oriented way.

The above allows me to claim that the defined research tasks are performed fully and at a high level, and that the formulated goal of the dissertation research has been achieved.

3. Characteristics of the scientific and scientific-applied contributions in the dissertation. Reliability of the material

The clear definition in the introduction of the aim, tasks and thesis of the dissertation research, as well as the consistent solution of the tasks and the search for arguments in support of the thesis defense are prerequisites for achieving significant scientific and scientific-applied contributions, which are correctly defined by the author in the abstract.

The scientific contributions can be summarized as follows:

- The theoretical formulations for logistics and logistics services have been researched, clarified and enriched, outlining the possibilities for application of logistics services in a social aspect.
- The theory of social logistics is systematized and enriched by defining three directions for its implementation: social logistics in the public sphere; socially oriented business logistics based on the concept of corporate social responsibility; and the implementation of social practices by logistics service providers.
- The social logistics in the public sphere is defined, its main elements by areas of application and the prerequisites and guidelines for their development are outlined. The possibilities and benefits of application of the modern logistics tools in the public sphere and the concept of corporate social responsibility in business logistics are revealed, paying attention to the need to achieve a balance between increasing customer satisfaction, quality of life, their security and safety, on the one hand, and the optimal use of resources, on the other.
- In the context of derived and argued important interrelations between logistics and marketing, the development of which is necessary to achieve a higher degree of customer satisfaction, new scientific and practically significant statements are defined, referring to the positive impact of the interaction between social logistics and social marketing on social policy.
- The specific features of the socially oriented business logistics are outlined in detail and the characteristics, tendencies and benefits of the application of social practices by the providers of logistics services are revealed.

The scientific and scientific-applied contributions are expressed in the following:

- The main problems of the logistics sector in the world and in our country are researched, derived and evaluated and the tendencies and perspectives for its development are outlined.
- A model for improving the social results of logistics service providers has been developed and tested by increasing the level of logistics services. The model consists of the following logically related stages: analysis of the main elements and factors of logistics services; assessment of the social results of the logistics service providers through the use of a system of indicators; and highlighting problems and

identifying measures to improve social performance by raising the level of logistics services.

- A marketing model has been developed and tested to satisfy the users of logistics services with quality, service and value. The model is based on the idea that the effective and customer-oriented management of the activities that make up the value chain of organizations has a positive effect on customer satisfaction.

4. Evaluation of the scientific results and the contributions of the dissertation

The scientific results and contributions of the author on the topic of the dissertation research can be assessed as highly significant, as they enrich the theory and practice of social logistics, laying the foundations for improving the research process to increase the social effects of logistics systems. Existing theories have been enriched, new theoretical formulations have been created and innovative models have been formulated concerning social logistics and its interrelation with social marketing.

The obtained scientific results and the achieved scientific and scientific-applied contributions are valuable for the development of science, practice and training in the field of logistics, marketing and social policy and are a solid basis for conducting future research on social aspects of individual logistics activities and processes integrating them in the context of overall supply chain management.

5. Evaluation of the publications linked to the dissertation and the authorship

The author presented twenty-eight titles in the list of publications, 9 of which are independent and the rest co-authored. One of the publications is a study, two are articles and 25 are papers presented at national and international conferences. Three of the publications are indexed in the Web of Science, one is a separate study and the rest are co-authored scientific papers. The publications are directly related to the dissertation and reflect the achieved scientific and scientific-applied results during its development.

6. Literary awareness and competence of the author of dissertation

The bibliographic reference includes a total of 217 sources, including 114 sources in Cyrillic, 58 in Latin and 45 internet sources. The used scientific literature is representative and allows covering the theoretical and methodological aspects of the research. A balanced reflection of the opinions of foreign and Bulgarian scientists on the researched problem has been achieved, as well as of the content of normative documents, international and institutional policies concerning the social sphere and logistics. The author shows a very good knowledge and skillful handling of theoretical statements in the literature, as well as precision and depth in assessing the positions of the studied sources.

7. Evaluation of the abstract

The abstract appropriately reflects the content of the dissertation and the realized contributions.

8. Critical notes

I have no critical notes on the content, style and results of the research. I would like to recommend the author of the dissertation to use the significant experience gained in conducting research and continue with her creative pursuits in the field of social logistics, as well as skillfully integrate them into her professional career as a scientist and lecturer in order to promote the development of logistics in our country. In order to enrich the scientific and scientific-applied results of the study I would also recommend testing in practice the model for improving social performance in the provision of logistics services, as well as expanding research to develop and test specific models for the application of social logistics.

9. Personal impressions and other issues on which the reviewer considers that she should take an attitude

I have known Prof. Vanya Banabakova, PhD for many years as one of the few scientists in our country who deals with research and education in the field of logistics. As a scientist, she is distinguished by extremely high qualities, in-depth research, solid argumentation of the conclusions in her works, as well as precision in the linguistic and stylistic layout of her publications. I believe that she has a huge potential to continue to contribute to the development of science and training in logistics in Bulgaria and I am convinced that she will realize it in the future.

10. Conclusion

The dissertation is dedicated to a topical issue, has a completed form and significant scientific and scientific-applied contributions have been achieved, meeting the requirements for obtaining the scientific degree "Doctor of Science". It is a proof of the skills and abilities of the author of the dissertation to carry out independent and in-depth scientific research and to draw important conclusions for science and practice.

11. Evaluation of the dissertation

In the dissertation a significant and current problem for logistics is considered. The formulated thesis is proven and the defined research goal is achieved. The received contributions of scientific and scientific-applied nature deserve a very high assessment. This allows me to recommend to the esteemed members of the scientific jury to vote FOR the award of the scientific degree "Doctor of Science" to PROF. VANYA KUZDOVA BANABAKOVA, PHD in the field of higher education: 3. "Social, economic and legal sciences", professional field: 3.7. "Administration and management", scientific specialty 05.02.24 "Organization and management outside the field of material production" (security and defense).

16.05.2020

REVIEWER: 
(Prof. Miroslava Rakovska, Ph D)