

**НАЦИОНАЛЕН ВОЕНЕН УНИВЕРСИТЕТ
„ВАСИЛ ЛЕВСКИ“**

*рес. 2150 / 19.05.20
ex. 2*

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Валентина Иванова Стоянова

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

Велико Търново
2020 г.

Основание за написване на рецензията: Заповед на началника на Национален военен университет „Васил Левски“ № РД-02-293/04.03.2020 г. и решения на научното жури с протокол № 1 от 16.03.2020 г. (рег. № 1385/17.03.2020 г.).

Изисквания, относно формата и съдържанието на рецензията: Закон за развитие на академичния състав в Република България, Правилник за прилагане на закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилник за условията и реда за придобиване на научна степен и заемане на академична длъжност в НВУ „Васил Левски“, стандарт за формат и съдържание на рецензиите и становищата при провеждане на публична защита на дисертационни трудове за придобиване на научна степен и при заемане на академична длъжност в Националния военен университет „Васил Левски“.

1. Данни за докторанта.

Ваня Куздова Банабакова е родена на 18 декември 1966 г. в гр. Велико Търново. Завършва Езикова гимназия „Проф. д-р Асен Златаров“ с изучаване на френски и руски език в родния си град.

През 1989 г. завършва висше образование във ВИНС „Д. Благоев“, гр. Варна, специалност „Икономика и управление на търговията“. Трудовата ѝ дейност започва в „НарМаг“ – В. Търново през същата година и продължава до 1992 г. От 1992 г. до 1994 г. е учител по маркетинг в Спортно училище – гр. Габрово. От 01.07.1994 г., след успешен конкурс е на работа в НВУ „Васил Левски“, тогава военно училище, в катедра „Войсови тил“, като асистент. Следва безпрепятствено академично развитие от асистент до професор в резултат на упорита творческа, изследователска и преподавателска работа. През 2002 г. защитава докторска дисертация на тема: „Усъвършенстване на системата за снабдяване на армията с хранителни стоки в мирно време“ и придобива

образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност 05.12.01 „Организация и управление на въоръжените сили“.

От 2006 г. е доцент и от 2016 г. е професор в катедра „Логистика на сигурността“ на НВУ „Васил Левски“. Повече от 10 години – от 2008 г. до 2019 г. е преподавател във Висше училище по агробизнес и регионално развитие, гр. Пловдив по маркетинг, логистика и туристически пазари. За известно време е била ръководител на катедрата преди поредната смяна на наименованието ѝ. От 2012 г. до сега е председател на икономическата секция към Съюза на учените, клон В. Търново.

Владее английски език на много добро ниво; френски и руски на добро ниво. Притежава свидетелство за управление на МПС.

Проф. д-р Ваня Банабакова се явява на тази защита с актив от 153 бр. научни публикации, от които 3 монографии и 12 учебници и учебни пособия.

2. Данни за докторантурата.

Докторантурата стартира на 17.11.2017 г. след докладна записка до министъра на отбраната на Република България Красимир Каракачанов от Антон Ластарджиев, постоянен секретар на отбраната, където четем: Да бъде разрешено на проф. д-р Ваня Куздова Банабакова – професор в катедра „Логистика на сигурността“ на факултет „Общовойскови“ в НВУ „Васил Левски“, гр. В. Търново, кандидатстване, разработване и защита на дисертационен труд за придобиване на научна степен „доктор на науките“. ... Дисертационният труд ще бъде представен за защита в катедра „Логистика на сигурността“ на факултет „Общовойскови“.

Докторантурата е самостоятелна форма на работа. Темата е приета и насочена за обсъждане и защита в катедра „Логистика на сигурността“ във факултет „Общовойскови“ на НВУ „Васил Левски“.

Дисертационният труд е обсъждан на заседание на разширен катедрен съвет, като съгласно протокол № 43 от 06.02.2020 г. е взето

решение дисертацията да бъде насочена за защита пред научно жури и предлага състав на научното жури и две дати за публична защита – редовна и резервна.

3. Данни за дисертацията и автореферата.

Услугата, обслужването са процеси, познати на човечеството от неговото възникване. Но логистичната услуга, логистичното обслужване имат друго звучене, по-нов характер, по-богата същност, произтичащи от динамиката на пазара, от развитие на технологиите, от глобализацията, от усъвършенстване и научно развитие на човешкия фактор и нарасналите му потребности. В задоволяването на тези потребности значително място заема социалната логистика. Като „трети вид логистика“ (освен стопанска и военна), обект на обслужването ѝ са дейности, свързани с човека, обществото, неговото качество на живот и сигурност.

Актуалността на разработката е безспорна и е дело на специалист по логистика и маркетинг. Това е нова, модерна потребна област, открита според авторката в последните 30 години, като необходимост за ефективността на работата на организациите и като средство за придобиване на конкурентни предимства. Темата на дисертацията е обширна, сложна и комплексна и не на последно място трудна. В разрешаване на лабиринта от сложности авторката намира отговора на поставения въпрос – за степента, до която логистиката и логистичното обслужване характеризират социалните отношения и променят качеството на живот. Друг труд с подобно съдържание (поне на мен) не е известен. За това адмирации за проф. Банабакова за огромния труд и за резултата от него.

Дисертационният труд съдържа увод, четири глави и заключение. В увода се съдържа ясна формулировка на обекта и предмета на изследване, както и добре очертан обхват и особености. Целта на изследване както е дефинирана в увода е: „създаване и верификация на научна теория с

приложен характер за развитието на логистиката и логистичните услуги в социален аспект и разработване на адаптирани научно-приложни модели за подобряване на социалните измерения на логистичните услуги“. В основната изследователска теза е застъпена идеята за разширяване използването на логистичния инструментариум и в социалната сфера.

За решаването на поставените изследователски задачи (пет на брой) и постигането на целта (много амбициозна) са използвани научни подходи и методи, като: литературен обзор; исторически, критичен и сравнителен анализ; SWOT-анализ; структурен и системен подход; наблюдение, проучване чрез анкета, моделиране и др. В същността на изследването значително място заемат постиженията в областта на науката и стопанската практика на водещи учени и практики и личен опит и знания на автора. Използвани са нормативни и стратегически документи, статистически данни и др.

Дисертационният труд е разработен в общ обем от 379 страници, 26 таблици и 27 фигури.

В използваната литература са посочени 217 основни литературни източника, от които 114 на кирилица, 59 на латиница и 44 интернет източника. Изложението е структурирано традиционно и според изискванията: списък на използваните съкращения, увод, четири глави с по няколко параграфа и значителен брой подпараграфи, които открояват даден проблем, в резултат на което той става по-видим и по-ясен за читателя, библиография и списък на публикациите по темата на дисертационния труд.

В първа глава е направен преглед на появата, развитието и приложението на логистиката по-общо и на логистичната услуга в частност и авторовото присъствие в това научно направление. Към цитираните определения за логистика авторката ни прибавя свое, но са предпочетени тези на Strategy – световна фирма за управление на

консултантски услуги и APICS – професионална асоциация за управление на операциите и запасите, които е преценила като работещи. Открито е мястото на логистиката в икономическата система, потребността от нея за повишаване ефективността на работата на отделните единици на стопанската система и повишаване на тяхната конкурентоспособност.

Посочено е, че „през последните 50 години тя играе ключова роля при решаването на комплексните проблеми на бизнеса“. В същото време е констатирано, че България изостава в развитието на тази област, което налага активна държавна политика, стратегия за развитие и усъвършенстване на логистичния сектор във всички направления – от инфраструктура до подготовка на необходимите кадри, като се използва европейския опит и средства.

От четвърти параграф започва изясняването на основния проблем – логистичната услуга. Натъкваме се на различни авторови виждания за логистичната услуга и на тълкуването на логистичното обслужване. Интересен похват е обяснението на развитието на логистичния сектор с аутсорсинга. Налице са интеграцията, глобализацията, но и специализацията, която води до по-високо качество на обслужване. Успешното логистично функциониране води до качествено обслужване. Задълбоченото познаване на материята дава възможност на авторката да направи в този (4.2.) параграф съвършено представяне на процеса на обслужване въобще и в частност на логистичното обслужване. Своите разбирания тя успешно е подкрепила с опити от стопанската практика и с авторитетни мнения от наши и чуждестранни учени. В изследването си тук Ваня стои на позицията на добрия стопанин, анализира и „претегля“ разходите за логистичните услуги. Съпоставя разходите с равнището на обслужване, равнище, което очертава конкурентните предимства и завоювани пазарни позиции на организацията. В поредица от подпараграфи са разгледани и стандартите за логистични услуги. За мен

най-голям интерес представляват стандартите, свързани с поведението на служителите към клиентите. Поведението на служителите понякога решава потреблението на услугата и непотреблението. Това изисква умение от служителя да представи и извърши услугата по начин, по който клиентът очаква, умение да се предвиди желанието на клиента. В края на първа глава е направен много точен извод – „за ефективно реализираната логистична услуга се явява добре разработената стратегия“. На пазара на логистични услуги, който се разраства, обогатява, модернизира, иновира, трябва да се вникне в потребностите на клиентите. Така погледнато изглежда малко примитивно, но науката е формулирала конкурентни стратегии за постигане на добри резултати. А отделните организации могат да акцентират върху различни предимства, които предлагат на своите клиенти и по които биват разпознаваеми.

Втора глава проследява състоянието и тенденциите в развитието на логистичните услуги в световен мащаб, позицията на България, Европа и Балканския полуостров. Анализът на развитието е направен според специфичен измерител – индексът на логистичната ефективност. Разкрита е връзката между развитието на логистичния сектор с тенденциите в икономиката, в тази връзка са посочени страните, които имат по-високи темпове на икономически растеж, естествено имат и по-динамично търсене на логистични услуги. Отражена е и тенденцията за изместване на производствени дейности от високо развити държави към развиващи се, където има добри възможности за развитие на логистичния сектор. Направен е обзор на различни емпирични проучвания за развитието и състоянието на логистиката в редица страни, но авторката се концентрира върху индекса на логистичната ефективност, въведен от Световната банка през 2007 г. като надежден, аналитичен апарат за сравнение между страните и във времето. Прецизно са представени резултатите от направените по този показател изследвания през различните години в 150-

160 страни, в т.ч. България и констатацията, че позицията ѝ е динамична във времето, че слабо място на логистиката е логистичната и транспортна инфраструктура. Тук прецизността можеше да бъде съпроводена с доза критика. В центъра на тази глава стои развитието на логистичните услуги в страната. Обособено е в отделен параграф (2.3.). Представена е пълна картина на състоянието на пазара на логистични услуги, която изглежда сравнително добре – следва развитието на световните тенденции, но предлага предимно традиционни услуги – транспортни, спедиторски, складови; ограничено предлага комплексни логистични услуги; малко се използват модерни технологии; непълно познаване на изискванията на клиентите. Картината има и своите по-светли тонове – по-голямото внимание към устойчивата логистика и устойчиви логистични услуги; развитие на логистика, опазваща околната среда; появата на български и чуждестранни фирми на нивото на световните стандарти. Направен е опит да се формулират и насоки за модернизиране и по-нататъшно развитие на логистиката в страната.

В трета глава авторката навлиза дълбоко в целта на своето изследване – развитието на логистичните услуги в социален аспект и каква е тяхната възможност за подобряване качеството на живот. В търсенето на отговора тя стъпва на добра база, като разглежда същността и съдържанието на социалната политика, нейните принципи и особености и заключава, че тя е комплекс от политики, излъчващи отношението „държава-граждани“. Проследена е правната уредба и регламентиращите документи за социална политика и политиката по заетостта в Европейския съюз, което се отнася и за държавите-членки от създаването му до „Европа 2020“ и тук можем да зададем въпроса – какво следва след това? Има ли продължаваща стратегия? Социалната логистика е представена като най-новото направление на логистиката. Дали е явление на 21 век? Едва ли! Цитираните определения от редица автори, включително и това на

докторантката, само потвърждават изложената от нея теза, че социалната логистика е на годините на човечеството, различна като определение и обхват. Днес тя е модерна, но повече е отговорна за живота и сигурността на хората. От цитираните определения за социална логистика аз намирам за най-добро това на авторката, отговарящо на тезата и на хода на цялостното изследване. Много убедително е изложението в параграф 3.4. (3.4.1; 3.4.2; 3.4.3). Социалната логистика и националната, икономическа и социална сигурност са в непосредствена зависимост от икономическата мощ на една страна, от ресурсите, с които разполага и готовността на обществото да задели част от тях за сигурност, а с инструментариума на социалната логистика да се постигне рационалното им разходване. Специално внимание в главата е отделено за корпоративната социална отговорност. Авторката защитава тезата, че тя е основа за развитието на социално ориентираната логистика, тя е носител на организационна култура, на различни виждания за корпоративни ценности, създава добавена стойност и други ползи, което е причина в развитите държави приложението ѝ да бъде национална политика. Посочена е дискусията по социалната отговорност на бизнеса, но преобладават мненията за положителното ѝ влияние върху състоянието на организацията и издигането на нейния престиж.

В цялостната характеристика на използването на логистичните услуги в европейските социални политики е направен и анализ на мултимодалния транспорт и на социалните практики на доставчиците на устойчиви логистични услуги.

Тази глава обобщава цялостна теория за социалната логистика от дефинирането ѝ до областите на нейното приложение, ролята и значението ѝ за бизнес практиката, за стопанския живот като цяло, за държавата(те), за обществото.

Четвърта глава е посветена на социалните измерения на логистичните услуги и дава отговор как те (логистичните услуги) променят, подобряват, обогатяват, въздействат върху начина на живот на хората. Разкрита е връзката между маркетинг и логистика. Като специалист в двете направления авторката вижда реалния конфликт между тях и намира разделителната линия на техните възможности и сфери на действие. Но и смята, че техните действия трябва да са в единство, защото имат обща цел – клиента. Постига се чрез приложение на системите за управление на взаимоотношенията с клиентите, като предпоставка за социално поведение на организацията. Отдадено е заслужено внимание на маркетинга, на социалния маркетинг с по-висшите му задачи в съвременните условия – удовлетворяване на потребностите, с отчитане на социално-етичните и икономически проблеми на обществото и в двете му основни проявления – в публичния сектор и бизнес сферата. В публичната сфера главната цел на социалния маркетинг е да влияе на поведението на потребителите, а по отношение на бизнеса да доставя удоволствие на потребителите, чрез по-ефективно задоволяване на потребностите и да повишава благосъстоянието. Връзката между социалната логистика и социалния маркетинг е „наложителна“ и тя трябва да бъде осигурена предварително от съответните специалисти във взаимодействие. Само по този начин може да се гарантира реализирането на идеи, стоки и услуги и при висока култура на логистичното обслужване. Предложените модели за подобряване на социалните измерения на логистичните услуги са в две направления: модел за подобряване на социалните резултати на доставчиците на логистични услуги, което предполага добре развита материално-техническа база, разнообразие от предлагани логистични услуги, квалификация и внимание от обслужващите и модел за удовлетворяване на потребителите на логистични услуги с качество, обслужване и стойност, ориентиран към клиента. И двата модела имат

социални измерения, взаимно свързани са и са подчинени на основните търсения в дисертационния труд. Аprobацията на предложените модели за социалните измерения на логистичните услуги показват необходимостта от приложения на социални практики, но разкриват и пропуските при тяхното прилагане. Похвална за автора е оценката на предложените от нея модели от проучените предприятия, доставчици на логистични услуги, и готовността за приложението им в пряката работа. Трудът има своите претенции за обхват и развитие на проблематиката.

Такъв е моят прочит на този дисертационен труд. Вероятно (естествено) той е различен от останалите, но това определя и богатството на изложеното в него. Колкото повече различни неща сме открили, видели, толкова и приносите му са по-големи.

Авторефератът отразява съдържанието на дисертационния труд. В обзорен вид в него са изложени основните моменти от направеното изследване, по-важните положения, научните и научно-практически резултати.

4. Научни и научно-приложни приноси.

Този дисертационен труд е нов и единствен по рода си. Това само по себе си е големия принос. Вътре в него има знания, които са ориентирани към осветляване на непознати и важни проблеми на практиката. Посочените от авторката 6 научни и 3 научно-приложни приноса аз приемам напълно. Те са верни, точни и отразяват постигнатото от нея. Моето виждане е, че в дисертационния труд има няколко неща, които го правят завършен и пълноценен. Ще посоча най-важните:

- теорията за логистичната услуга;
- логистичната ефективност и резултатите от нея в България;
- устойчива логистика. Що е то?
- развитието на логистичната услуга в световен мащаб;
- социална логистика;

- социален маркетинг и взаимовръзката между логистиката и маркетинга.

Поздравления за адаптираните два модела за логистични услуги в търсене на култура, качество и ефективност от логистичното обслужване и проведената анкета за тяхното апробиране. Широк е обхватът от проблеми, но изследването върви по поставения фокус – логистичната услуга и нейните социални измерения.

5. Публични участия в научни форуми.

Изнасяне на лекции в чужбина по логистика и маркетинг по линия на програма „Еразъм“ в: Университета по отбрана в Чехия и Бърно; Сухопътната академия във Вроцлав, Полша; Висшето училище по сигурност, Краков, Полша; Университета по мениджмънт и туризъм, Скопие, Македония.

Изнасяне на пленарни доклади:

- 2017 г. „Съвременната логистика – бизнес и образование“, ИУ, Варна;

- 2018 г., Международна научна конференция – Университет „Проф. д-р Асен Златаров“, гр. Бургас;

- била е член в 5 научни съвета в научни списания в Полша от 2016 г. до момента; в Румъния от 2006 г. до 2008 г. и от 2009 г. до 2012 г.;

- била е член на организационни комитети на международни конференции в: Краков, Полша – 2017 г.; Сибиу, Румъния – от 2008 до 2015 г.; НВУ и ВТУ през 2008 г. и ВТУ – 2012 г.

6. Критични бележки.

Конкретни критични бележки нямам, но мисля, че няма научен труд и каквото и да било, което да няма никакви пропуски или дори и грешки, защото ако всичко е направено перфектно, би спряло развитието на науката. Освен това мисленето на хората е различно. Разсъжденията по даден проблем могат да отведат в различни посоки. Това зависи от опита,

знанията, възможностите за изказ. Това важи и за настоящия труд. В него намираме вижданията, разсъжденията, мисленето, прочита на процесите и явленията, видени от нея. Проявен е личен вкус и предпочитания към емпиричния анализ. Проблематиката е нова, открита за по-нататъшни проучвания, за непрекъснато развитие и усъвършенстване. Това провокира много още работа.

7. Заключение.

Дисертационният труд изследва актуален, значим и потребен за стопанската практика и социалната политика проблем. Той предлага възможността за създаване на обобщена теория за същността, особеностите, развитието и усъвършенстването на логистичната услуга. Като цяло практиката в тази област се нуждае от иновативни подходи за управление и безспорна потребност от участие на държавата. Разработен е (трудът) в научен стил, правилно структуриран, добре балансиран, написан на интелигентен език, грамотно и демонстрира познания в изследваната област. И най-вече отговаря на изискванията на научноизследователски труд.

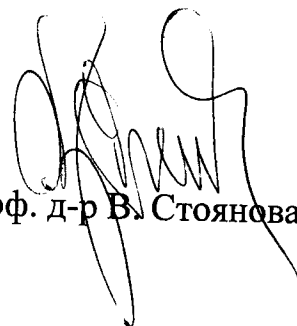
Въз основа на констатираното давам **положителна оценка** на дисертационния труд и заявявам становище за присъждане на научна степен „доктор на науките“ на проф. д-р Ваня Куздова Банабакова в област на висшето образование 3. „Социални, стопански и правни науки“, професионално направление 3.7. „Администрация и управление“, научна специалност „Организация и управление извън сферата на материалното производство (сигурност и отбрана)“.

30.04.2020 г.

гр. В. Търново

Рецензент:

(проф. д-р В. Стоянова)





“VASIL LEVSKI” NATIONAL MILITARY UNIVERSITY

*КЗМ. пер. 2150 / 19.05.20
ex. 2*

REVIEW

by professor Valentina Ivanova Stoyanova, Ph D

of the dissertation of Prof. Vanya Kuzdova Banabakova, Ph D

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)"

Veliko Tarnovo
2020

Grounds for writing the review: Order of the Head of the "Vasil Levski" National Military University № RD-02-293 / 04.03.2020 and decisions of the scientific jury with protocol № 1 from 16.03.2020 (reg. № 1385 / 17.03.2020).

Requirements regarding the form and content of the review: Law for development of the academic staff in the Republic of Bulgaria, Regulations for application of the law for development of the academic staff in the Republic of Bulgaria, Regulations for the conditions for acquiring a scientific degree and holding an academic position in "Vasil Levski" National Military University, Standard for the Format and Content of Reviews and Opinions in the Public Defending of Dissertations for Academic Degree and Academic Position at the "Vasil Levski" National Military University.

1. Doctoral Information.

Vanya Kuzdova Banabakova was born on December 18, 1966 in the town of Veliko Tarnovo. He graduated from "Prof. Dr. Asen Zlatarov" language school with study of French and Russian in his hometown.

In 1989 he graduated from "Dimitar Blagoev" Economic University, Varna, specialty "Economics and Trade Management". Her career began in "NarMag" - Veliko Tarnovo in the same year and lasted until 1992. From 1992 to 1994 she was a teacher in Marketing at the Sports School - Gabrovo. From July 1, 1994, after a successful competition, he worked at the "Vasil Levski" National Military University, then a Military High School, in the Military scruff Department, as an assistant. This is a smooth academic development from assistant to professor as a result of persistent creative, research and teaching work. In 2002 he defended his doctoral dissertation on the topic: "Improvement of the food supply system of the army in peacetime" and obtained an educational and scientific degree "Doctor" in the specialty 05.12.01 "Organization and Management of the Armed Forces".

Since 2006 he has been an associate professor and since 2016 he has been a professor in the Department of Logistics of Security at the “Vasil Levski” National Military University. For more than 10 years - from 2008 to 2019 he has been a lecturer at the Higher School of Agribusiness and Regional Development, Plovdiv in Marketing, Logistics and Tourism Markets. For some time she was the head of the department before the next change of its name. Since 2012 she has been the chairman of the Economic section of the Union of Scientists, Veliko Tarnovo branch.

Fluent in English at a very good level, French and Russian at a good level. He has a driving license.

Prof. Vanya Banabakova, Ph D appears at this defense with an asset of 153 scientific publications, of which 3 monographs and 12 textbooks and teaching aids.

2. Doctoral data.

The doctoral program started on 17.11.2017 after a report to the Minister of Defense of the Republic of Bulgaria Krassimir Karakachanov by Anton Lastardzhiev, Permanent Secretary of Defense, where we read: To be allowed to Prof. Dr. Vanya Kuzdova Banabakova - Professor in the Department of Logistics of Security of the Land Forces Faculty at “Vasil Levski” National Military University, Veliko Turnovo, applying for, developing and defending a dissertation for the degree of Doctor of Science. ... The dissertation will be presented for defense in the Department of Logistics of Security at the Land Forces Faculty.

Doctoral studies are an independent form of work. The topic was accepted and directed for discussion and protection in the Department of Logistics of Security at the Land Forces Faculty of “Vasil Levski” National Military University.

The dissertation was discussed at a meeting of the extended department council, and according to protocol 43 of 06.02.2020 it was decided to direct the

dissertation for defense before a scientific jury and proposes a scientific jury and two dates for public defense - regular and reserve.

3. Data for the dissertation and the abstract.

Service is a process known to mankind since its inception. But the logistics service, the logistics service have a different sound, a newer character, a richer essence, arising from the dynamics of the market, from the development of technology, from globalization, from the improvement and scientific development of the human factor and its increased needs. Social logistics plays a significant role in meeting these needs. As a "third type of logistics" (other than business and military), activities related to man, society, his quality of life and security are the subject of his service.

The relevance of the development is indisputable and is the work of a specialist in logistics and marketing. This is a new, modern need area, discovered by the author in the last 30 years, as a necessity for the effectiveness of organizations' work and as a means of gaining competitive advantage. The topic of the dissertation is extensive, complex and complex and last but not least difficult. In solving the maze of complexity, the author finds the answer to the question posed - to the extent that logistics and logistical services characterize social relationships and change the quality of life. Other work with similar content (at least to me) is unknown. For that, admirations for Prof. Banabakova for the great work and the result of it.

The dissertation contains an introduction, four chapters and a conclusion. The introduction contains a clear wording of the object and object of study, as well as a well-defined scope and features. The aim of the study as defined in the introduction is: "creation and verification of a scientific theory of an applied nature for the development of logistics and logistics services in social terms and development of adapted research and application models to improve the social dimensions of logistics services." The main research thesis is the idea of expanding the use of logistical tools in the social sphere.

Scientific approaches and methods have been used to solve the set research tasks (five in number) and to achieve the goal (very ambitious), such as: literature review; historical, critical and comparative analysis; SWOT analysis; structural and systematic approach; observation, survey research, modeling, etc. At the heart of the research are significant achievements in the field of science and business practice of leading scientists and practitioners and personal experience and knowledge of the author. Normative and strategic documents, statistical data, etc. were used.

The dissertation is developed in a total volume of 379 pages, 26 tables and 27 figures.

In the literature used are listed 217 major literature sources, of which 114 are in Cyrillic, 59 are in Latin and 44 are internet sources. The exhibition is structured in a traditional and demanding manner: a list of abbreviations used, an introduction, four chapters with several paragraphs and a considerable number of subparagraphs that highlight a problem, which makes it more visible and clearer to the reader, bibliography and list of publications on the topic of the dissertation.

The first chapter reviews the emergence, development and application of logistics in general and the logistics service in particular and the author's presence in this field. To the cited definitions of logistics, the author adds her own, but those of Strategy - a global management company for consulting services and APICS - a professional association for operations and inventory management, which she considered working. The place of logistics in the economic system, the need for it to increase the efficiency of the individual units of the economic system and increase their competitiveness is highlighted.

It is indicated that "for the last 30 years, it has played a key role in solving complex business problems." At the same time, it was found that Bulgaria lags behind in the development of this area, which requires an active government policy, strategy for development and improvement of the logistics sector in all

areas - from infrastructure to training the necessary staff using European experience and resources.

From the fourth paragraph begins the clarification of the main problem - the logistics service. We come across different author's views on the logistics service and the interpretation of the logistics service. An interesting technique is the explanation of the development of the logistics sector with outsourcing. There is integration, globalization, but also specialization, which leads to a higher quality of service. Successful logistics operation leads to quality service. The in-depth knowledge of the subject enables the author to make in this (4.2.) Paragraph a perfect presentation of the service process in general and of the logistics service in particular. She has successfully supported her understanding with experiments from business practice and with authoritative opinions from Bulgarian and foreign scientists. In her research here, Vanya takes the position of a good landlord, analyzing and "weighing" the costs of logistics services. It compares costs with the level of service, a level that outlines the competitive advantages and market positions of the organization. In a series of subparagraphs, the standards for logistics services are also considered. For me, the standards related to the behavior of employees towards customers are of the greatest interest. Employee behavior sometimes decides service consumption and non-consumption. This requires the employee's ability to present and perform the service in the way the client expects, the ability to anticipate the client's desire. At the end of the first chapter, a very precise conclusion is made - "a well-developed strategy is for the effectively implemented logistics service". In the market of logistics services, which is growing, enriching, modernizing, innovating, we need to understand the needs of customers. From this point of view, it seems a bit primitive, but science has formulated competitive strategies to achieve good results. And individual organizations can focus on the various benefits they offer their customers and by which they are recognizable.

The second chapter traces the state and trends in the development of logistics services worldwide, the position of Bulgaria, Europe and the Balkans. The analysis of the development is made according to a specific measure - the index of logistics efficiency. The connection between the development of the logistics sector and the tendencies in the economy is revealed, in this connection the countries that have higher rates of economic growth and, of course, have a more dynamic demand for logistics services are indicated. The tendency to shift production activities from highly developed countries to developing ones, where there are good opportunities for development of the logistics sector, is also reflected. A review of various empirical studies on the development and state of logistics in a number of countries has been reviewed, but the author focuses on the Logistics Efficiency Index, introduced by the World Bank in 2007 as a reliable, analytical benchmark. The results of the research made on this indicator during the different years in 150-160 countries, incl. Bulgaria and the finding that its position is dynamic over time, that the weak point of logistics is the logistics and transport infrastructure. Here precision could be accompanied by a dose of criticism. At the heart of this chapter is the development of logistics services in the country. It is specified in a separate paragraph (2.3.). A complete picture of the state of the logistics services market is presented, which looks relatively good - it follows the development of world trends, but offers mainly traditional services - transport, forwarding, warehousing; offers limited logistics services; little use of modern technology; incomplete knowledge of customer requirements. The picture also has its lighter tones - more attention to sustainable logistics and sustainable logistics services; development of environmental logistics; the emergence of Bulgarian and foreign companies at the level of world standards. An attempt has been made to formulate guidelines for modernization and further development of logistics in the country.

In the third chapter, the author goes deep into the purpose of her research - the development of logistics services in the social aspect and what is their ability

to improve the quality of life. In the search for the answer, it is on a good footing, considering the essence and content of social policy, its principles and features and concludes that it is a set of policies that radiate the relationship "state-citizens". The legal framework and the regulatory documents for social and employment policy in the European Union have been followed, which also applies to the Member States from its inception to Europe 2020, and here we can ask the question - what comes next? Is there an ongoing strategy? Social logistics is presented as the newest direction of logistics. Is it a phenomenon of the 21st century? Hardly! The definitions cited by a number of authors, including that of the doctoral student, only confirm her thesis that social logistics is the age of mankind, different in definition and scope. Today it is modern, but it is more responsible for people's lives and security. From the cited definitions of social logistics, I find the best one of the author, corresponding to the thesis and the course of the overall study. The statement in paragraph 3.4 is very convincing. (3.4.1; 3.4.2; 3.4.3). Social logistics and national, economic and social security are directly dependent on the economic power of a country, the resources available and the willingness of society to set aside some of them for security, and the tools of social logistics to achieve their rational use. Special attention in the chapter is paid to corporate social responsibility. The author defends the thesis that it is the basis for the development of socially oriented business logistics, it is a carrier of organizational culture, different views on corporate values, creates added value and other benefits, which is why in developed countries its application is a national policy. The discussion on the social responsibility of the business is mentioned, but the opinions about its positive influence on the condition of the organization and the raising of its prestige.

In the overall characteristics of the use of logistics services in European social policies, an analysis of multimodal transport and social practices of providers of sustainable logistics services has been made.

This chapter summarizes a comprehensive theory of social logistics from its definition to the areas of its application, its role and significance for business practice, for economic life in general, for the state (s), for society.

The fourth chapter is dedicated to the social dimensions of logistics services and gives an answer to how they (logistics services) change, improve, enrich, affect the way of life of people. The connection between marketing and logistics is revealed. As a specialist in both areas, the author sees the real conflict between them and finds the dividing line between their capabilities and areas of action. But he also believes that their actions should be in unity, because they have a common goal - the client. It is achieved through the application of customer relationship management systems as a prerequisite for social behavior of the organization. Deserved attention is paid to marketing, to social marketing with its higher tasks in modern conditions - meeting the needs, taking into account the socio-ethical and economic problems of society in both its main manifestations - in the public sector and business. In the public sphere, the main goal of social marketing is to influence consumer behavior, and in terms of business to deliver satisfaction to consumers by more effectively meeting needs and increasing well-being. The link between social logistics and social marketing is "necessary" and it must be provided in advance by the relevant specialists in interaction. Only in this way can the realization of ideas, goods and services be guaranteed even with a high culture of logistics services. The proposed models for improving the social dimensions of logistics services are in two directions: a model for improving the social results of logistics service providers, which implies a well-developed material and technical base, a variety of logistics services, qualification and attention from service providers and a model for satisfying the users of logistics services with quality, service and value oriented to the customer. Both models have social dimensions, are interconnected and are subordinated to the main demands in the dissertation. The approbation of the proposed models for the social dimensions of logistics

services shows the need for applications of social practices, but also reveals the shortcomings in their application. The evaluation of the models proposed by her by the surveyed enterprises, providers of logistics services, and the readiness for their application in direct work is commendable for the author. The work has its claims for scope and development of the issue.

Such is my reading of this dissertation. Probably (naturally) it is different from the others, but this also determines the richness of what is stated in it. The more different things we have discovered and seen, the greater his contributions.

The abstract reflects the content of the dissertation. The main points of the research, the more important positions, the scientific and scientific applied results are presented in an overview form.

4. Scientific and scientific applied contributions.

This dissertation is new and one of a kind. This in itself is a great contribution. Inside it there is knowledge that is oriented towards illuminating unknown and important problems of practice. I fully accept the 6 scientific and 3 scientific applied contributions mentioned by the author. They are true, accurate and reflect what she has achieved. My view is that there are several things in the dissertation that make it complete and complete. I will point out the most important:

- the theory of logistics service;
- logistics efficiency and its results in Bulgaria;
- sustainable logistics. What is it?
- the development of the logistics service worldwide;
- social logistics;
- social marketing and the relationship between logistics and marketing.

Congratulations for the adapted two models for logistics services in search of culture, quality and efficiency of logistics services and the survey conducted for their testing. The range of problems is wide, but the research focuses on the logistics service and its social dimensions.

5. Public participation in scientific forums.

Lectures abroad on logistics and marketing under the Erasmus program in: the University of Defense in the Brno, Czech Republic; Land Forces Academy in Wroclaw, Poland; Higher School of Security, Krakow, Poland; University of Management and Tourism, Skopje, Macedonia.

Presentation of plenary articles:

- 2017 - International Scientific Conference "Modern logistics - business and education", University of Economics, Varna;
- 2018 - International Scientific Conference, University "Prof. Dr. Asen Zlatarov ", Burgas;
- has been a member of 5 scientific councils in scientific journals in Poland since 2016 to the present; in Romania from 2006 to 2008 and from 2009 to 2012;
- she has been a member of organizing and program committees at international conferences in: Krakow, Poland - from 2017 to the present; Sibiu, Romania - from 2008 to 2015; NMU and VTU in 2008 and UNWE - 2019.

6. Critical notes.

I have no specific critical remarks, but I think that there is no scientific work and anything that does not have any omissions or even mistakes, because if everything is done perfectly, it would stop the development of science. In addition, people's thinking is different. Reflections on a problem can lead in different directions. It depends on the experience, the knowledge, the opportunities for expression. This also applies to the present work. In it we find the views, reflections, thinking, reading of the processes and phenomena seen by her. Personal taste and preferences for empirical analysis were shown. The issue is new, open for further research, continuous development and improvement. This provokes a lot of more work.

7. Conclusion.

The dissertation examines a topical, significant and necessary problem for economic practice and social policy. It offers the opportunity to create a generalized theory of the nature, features, development and improvement of the logistics service. In general, the practice in this area needs innovative management approaches and an indisputable need for state guidance. It is developed (the work) in a scientific style, properly structured, well balanced, written in intelligent language, competently and demonstrates knowledge in the field. And most of all it meets the requirements of research work.

Based on the findings, I give a **positive evaluation** of the dissertation and state an opinion for awarding the degree of "Doctor of Science" to Prof. Vanya Kuzdova Banabakova, Ph D in the field of higher education 3. "Social, economic and legal sciences", professional field 3.7. "Administration and management", scientific specialty "Organization and management outside the field of material production (security and defense)".

30.04.2020

Veliko Tarnovo

Reviewer:

(Prof. V. Stoyanova, Ph D)

