

С Т А Н О В И Щ Е

на доц. д-р Мария Иванова Нейчева, Бургаски свободен университет

относно участието на гл. ас. д-р **Юлия Трифонова Йоргова** – преподавател в Центъра по икономически и управленски науки, Бургаски свободен университет

в конкурс за заемане на академична длъжност “доцент” по професионално направление 3.7. *Администрация и управление (икономика и управление на индустрията и услугите)*, обявен за нуждите на БСУ и публикуван в ДВ бр. 31/28.04.2015г.

В обявения конкурс за заемане на академичната длъжност “доцент” по професионално направление 3.7. *Администрация и управление (икономика и управление на индустрията и услугите)* за нуждите на Центъра по икономически и управленски науки, публикуван в бр. 31/28.04.2015г. на ДВ, е допуснат един кандидат - гл.ас. д-р Юлия Йоргова, преподавател в програмно направление „Администрация и управление“ в същия Център.

Общият брой на публикациите, с които д-р Йоргова участва в конкурса, е 33 (тридесет и три), като 25 от тях са научни публикации извън темата на дисертационния труд за придобиване на образователна и научна степен „доктор“, а останалите – учебна литература. Научната продукция, представена за рецензиране, отговаря на изискванията на Закона за развитието на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ) и Правилника за развитието на академичния състав в БСУ. Д-р Йоргова е публикувала 1 монография с обем 12 издателски коли (при изискване за обем най-малко 10 издателски коли), 1 студия, 8 статии и 15 доклада, като 5 от публикациите са в чужди издания или изнесени на научни форуми в чужбина. С това кандидатът изпълнява допълнителното изискване на ЦИУН за заемане на академичната длъжност „доцент“ от поне 10 броя публикации с обем на самостоятелния текст от 6 издателски коли, от които 3 извън България. Собствени са 18 от научните публикации, включително монографичният труд и студията, а останалите – в съавторство.

В допълнение са издадени самостоятелно и в съавторство 2 броя учебна литература (учебници и учебни помагала). Разработени и публикувани са 6 интернет-базирани учебни курса по преподавани дисциплини, два, от които, предназначени за дистанционно обучение. Това ясно показва, че кандидатът успешно използва съвременни

методи на преподаване с участието на информационните технологии. Приложен е и списък с научни публикации по темата на дисертационния труд.

Откроява се и активността на д-р Йоргова при работа с проекти. Представена е справка за участие в 17 проекта, преобладаващо с възложители извън БСУ, с което напълно се удовлетворява критерият за участие в поне 3 проекта с крайни възложители национални или международни институции.

В пълно съответствие с научната област на конкурса публикациите и научните приноси на гл. ас. д-р Йоргова са предимно в сферата на управлението на услуги; другата част разглежда различни аспекти на управлението в теоретико-приложен аспект. Прави впечатление, че след придобиване на научната си степен тя разширява и обогатява обсега на изследванията си, насочвайки се към актуални за съвременните икономики, включително България, научни области. Откроява се умението ѝ да се ориентира към интересни и значими проблеми, както и да се фокусира върху приложението на теоретичните подходи в практиката.

Монографията „Изследване на процесите на обслужване в операциите на услуги“ излага най-пълно и комплексно идеите на кандидата относно процесите на обслужване като ключов елемент в управлението на операциите за производство и предоставяне на услуги. Предложена е методологическа рамка за прилагане на инструменти за изследването и усъвършенстването им и са формулирани изводи и препоръки, полезни за теорията и практиката на операционния мениджмънт. Базирайки се на 91 български и чужди литературни източници, авторът в логическа последователност започва с основни теоретико-методологически аспекти от управление на операциите на услугите, след което се изтъква ключовата роля на процеса на обслужване в операциите на услуги. Основните приноси са свързани с използването на концепцията Lean (лийн), открояваща се като съвременно средство за усъвършенстване на процесите на обслужване и постигане на конкурентно предимство от организациите в сферата на услугите в световната практика, но все още недостатъчно популярна у нас. Представени са методики и резултати от проведени собствени емпирични изследвания, за да се докаже, че прилагането на лийн инструментите би могло да доведе не само до подобряване на ефикасността на процеса на обслужване и ефективността на цялостната дейност на една организация, но и до твърде важното за услугите конкурентно предимство – удовлетворени и лоялни клиенти.

В статията Йоргова, Ю. Функционална схема на решенията в управление на операциите в сферата на услугите, сп. Бизнес посоки, бр. 2, 2011 се дискутират основните, от операционна гледна точка, характеристики на услугите и принципната схема на управление на операциите на услуги в паралел с материалното производство. Според приложената справка това е най-често цитираната публикация на автора.

Другите важни въпроси в сферата на икономиката и управлението, стоящи във фокуса на изследователския интерес на д-р Йоргова, засягат: човешките ресурси, по-конкретно удовлетвореността от труда в публичната администрация, ролята на персонала и кадровото осигуряване в организациите в сферата на услугите, управлението на гражданите като клиенти на публичната администрация; баланса между качеството на обслужване на клиентите и оптималния капацитет на обслужващата система с цел минимизиране на разходите; подходите за намаляване на разнородността при изпълнението на услуги; предоставянето на услуги с цел постигане на конкурентноспособност на индустриалните организации; ефективността на реализацията на продукт на международните пазари; стратегическото управление и планиране в международни фирми и техни подразделения.

Прави впечатление интердисциплинарният характер на научната дейност на кандидата и познания, простиращи се в сферите на теорията на управлението, операционния мениджмънт, логистиката, икономиката и управлението на услуги. Демонстрирани са умения за адекватно трансфериране на концепции, подходи, модели и методики от една към друга сфери на управлението, например от бизнес към публична администрация, от материално производство към производство на услуги, както и от теория към практика – ключов аспект на съвременните управленски науки.

Свободното боравене с английски и руски език прави възможно използването на първоизточници и предаването на водещ опит в теорията и емпиричните разработки. Справката за цитиранията показва, че изследванията на Йоргова са познати и оценени в българското научно пространство. Едновременно с това, участията на международни конференции и публикациите в чужди издания подпомагат обмена на идеи и научни достижения и с изследователи със сходни интереси извън страната.


Кандидатурата на Юлия Йоргова е издържана както в научен, така и в преподавателски аспект. Тя умело съчетава традиционни „лице в лице“ методи на обучение с актуални подходи. Както разработените в

платформата за електронно обучение на БСУ учебни материали по преподавани дисциплини в редовна и задочна форма на обучение и курсът „Управление на публични услуги“, предназначен за дистанционно обучение в магистърска програма „Публично-частно партньорство и проекти“, така и преминалият при голям интерес дистанционен курс „Инструменти за ефективен офис мениджмънт“ за продължаващо обучение на външни потребители доказват от една страна желанието на кандидата да се развива и да инвестира „време и знания“ в усвояването на нови педагогически методи и похвати, а от друга – способност успешно да овладява и прилага способите на електронното и мултимедийно обучение, налагащо се в световен мащаб. Изпълнено е и изискването за отработване на минимум 1000 аудиторни часа след придобиването на образователна и научна степен „доктор.

Като колега от Центъра и програмното направление имам и лични впечатления за Юлия Йоргова. Тя се отличава като коректна, стриктна, изключително организирана и отговорна към ангажиментите си, с новаторски подход в преподаването, уважаван преподавател и професионалист в научната си област. Юлия се справя много успешно и с административните си задължения като Координатор на Студентския център за кариера и развитие на БСУ, където подпомага професионалната ориентация и реализация на студентите, взаимодейства с работодатели и институции на пазара на труда и съдейства за издигане имиджа на Университета.

Отчитайки количеството и качеството на представените публикации, изградения имидж, потенциал за развитие и лични качества, считам, че *кандидатурата на гл. ас. д-р Юлия Трифонова Йоргова е убедителна и тя заслужава по достойнство да получи академичната длъжност “доцент” за преподавателската си и научна дейност, както и за приноса към Бургаския свободен университет през дългогодишната си академична кариера.*

20. 08. 2015 година
гр. Бургас

Подпис: 
(доц. д-р Мария Нейчева)