

# СТАНОВИЩЕ

от проф. д.ик.н. Антоанета Димитрова Кирова

по конкурс за заемане на академичната длъжност „Професор” по чл. 67, ал. 1., т.1. от КТ в, в област на висшето образование 3 „Социални, стопански и правни науки”, професионално направление 3.7. „Администрация и управление” (Управление на индустрията и услугите) към ЦИУН на Бургаски свободен университет, обявен в ДВ бр. 30/03.04.2018 г.

Становището се изготвя във връзка със Заповед на Ректора на БСУ № ЛС 165/01.06.2018 г. и проведено първо (неприсъствено) заседание на определено научно жури за избор на рецензенти (06.07.2018 г.)

До конкурса, обявен във връзка с изискванията за подобен род процедури е допуснат един кандидат, **доц. д-р Юлия Йоргова**, заемаща академичната длъжност от м. октомври 2015 г. (област на висшето образование 3 „Социални, стопански и правни науки“, професионално направление 3.7. Администрация и управление (Икономика и управление на индустрията и услугите).

## 1. Общо описание на представените трудове

Във връзка с обявения конкурс, доц. д-р Юлия Т. Йоргова е представила списък с общо 45 научни публикации, структурирани по следния начин: 2 монографии, 2 студии, 13 учебници и учебни помагала (част от които в електронен вариант), 9 статии и 19 доклади. В количествено отношение, обемът е в размер на 46 издателски коли (323 стандартни страници), извън дисертационния труд за придобиване на образователна и научна степен „доктор”. По-голямата част от тях представляват самостоятелни разработки, с изключение на 3 статии (33% от общия брой статии), 3 доклада (16% от общия брой представени доклади) и 2 учебни помагала (15% от общия брой представени учебници и учебни помагала). Мястото на доц. д-р Йоргова при тяхното разработване е точно дефинирано, предвид фактът, че съавторството при разработването на съвместни доклади за научни конференции, както и сътрудничеството при представянето на учебници и учебни помагала са обичайна практика.

От представената справка относно изпълнение на изискванията на ЗРАСРБ и Правилника към ЗРАСРБ на БСУ за заемане на академична длъжност „професор“, кандидатката превишава изисквания минимум за кандидатстване по всички обявени критерии. Считаю, че целият набор от документи и публикации е подходящ за участие в конкурса, въз основа на което да се формулира и предложение по повод успешното му приключване.

По-важните области на творческа изява са следните:

- Концептуално изследване на проблемите на управление на услугите, допълнено със стратегически насоки за усъвършенстване на административното обслужване в Р България;
- Моделиране на административното обслужване, във връзка с целите, методите и процеса на осъществяване на административната реформа в Р България, включително и особеностите в управлението на хората при различни по тип контакти между персонала и клиентите;

- ✓ Емпирични проучвания и изследователска дейност във връзка с анализирането на различията при оказването на обслужване и формулиране на предложения за повишаване на тяхното качество;
- ✓ Управление на операциите в сферата на услугите – теоретико-методологически въпроси, нови концепции и методики в обслужването, включително изясняване на принципите на стандартизираните задачи в практиката на материалното производство, анализиране на възможностите за приложение на стандартизираните дейности в процесите на обслужване и разработване на алгоритъм за въвеждане на принципа на стандартните дейности в процеса на обслужване, на примера на конкретна класификационна матрица на процесите;
- ✓ Управление на мотивацията на персонала в обслужващата сфера, в частност при административното обслужване, включително в сферата на компетентността, в частност в индустрията „outsourcing“;
- ✓ Новаторство в технологиите на услугите, изразени чрез функционална рамка на групиране на решенията в областта на управлението на операциите по областите процес, капацитет, персонал, клиенти, качество и наличности;
- ✓ Управление на устойчивото развитие на услугите в икономиката и обществото;
- ✓ Нов прочит на концепцията lean manufacturing („тънко“ производство), във връзка с капацитета и качеството на оказваните услуги на обществен и пазарен принцип, съчетан с проучване на приложимостта на Lean инструментариума за оптимизиране на процеса на предоставяне на технологично базирани услуги, апробирано под формата на технологично базирана офис услуга, изпълнявана от научноизследователска компания, предлагаща комплексни услуги за провеждане на клинични изпитвания на лекарства на клиенти от фармацевтичната индустрия;
- ✓ Интегрирането на услугите в цялостното обслужване на клиентите, с оглед на постигането на конкурентни предимства на фирмата;
- ✓ Стратегическо фирмено управление в съвременните условия, с акцент върху основните въпроси от управлението на персонала;
- ✓ Основи на логистика и логистичните процеси, с оглед обучението на студенти.

Основната част от публикациите е намерила място в периодични научни списания и сборници в страната, включени са по 1 самостоятелни монография, студия, учебник и учебно помагало, както и 6 електронно-базирани учебни курса. Според приложената авторска справка на публикациите във връзка с конкурса, благоприятно впечатление прави следното:

- ✓ монографиите и студиите, считани за основни, са официално признати (с кодове ISBN и ISSN);
- ✓ всички представени статии притежават идентификационен код ISSN или изрично упоменато запазено авторско право, като 5 от тях са публикувани в чужбина;
- ✓ всички 19 на брой представени доклади са издадени в реферирани сборници, като 4 от докладите са от международни конференции в чужбина;
- ✓ основната част от учебната документация е лично дело на кандидатката, следователно пряко отношение към научните и научно-приложни приноси на авторката.

Кандидатката е представила справка за цитирания на нейни разработки, от която е видно, че те са обект на 15 пъти цитирания в страната. Като недостатък може да се посочи липсата на справка за цитирания в чужбина, който не е решаващ, предвид

трудностите при установяване на реалния брой и публикациите, в които се осъществяват цитирания.

Всички представени за рецензиране публикации са придружени с анотация, което подпомага четенето и оценяването и същевременно представлява ориентир по оношение на оформянето на преценката за научните и научно-приложни приноси. Приложени са и достатъчен брой документи, подкрепящи други фактори, оказващи влияние във връзка с конкурса за академичната длъжност „професор”.

## **2. Класификация на научните постижения**

В трудовете на доц. д-р Юлия Т. Йоргова, посветени основно на изследванията на авторката в областта на управлението на операциите на услуги и управлението на персонала могат да бъдат открити редица приноси, които са плод на дългогодишна научно-изследователска работа. За яснота те могат да бъдат структурирани в четири основни групи:

### ***I. Научно-теоретични приноси за сферата на услугите***

- ✓ На базата на сравнителен анализ на традиционните и съвременните схващания за естеството на услугите са идентифицирани различни гледни точки и са дискутирани тенденциите в развитието на сферата на услугите като отделна наука. Приведени са доказателства, включително и чрез емпирично изследване, че навлизането на технологично базираните услуги. Обосновани са основни проблеми на управлението на услугите на организационно ниво в три различни аспекта (компонентен, чрез системния подход и като среда за тяхното реализиране посредством взаимодействие)
- ✓ Систематизирано са представени основни теоретико-методологически постановки от управление на операциите при предоставянето на услуги, засягащи и процеса на вземане на решения по области
- ✓ Разработена е класификационна матрица на процесите на обслужване, като е аргументирана особената роля и някои от специфичните функции, изпълнявани от клиентите в процеса на предоставяне на услуги.
- ✓ С прилагане на съвременната S-DL концепция е обоснована и тезата за протичащите промяна и развитие на ролята и функциите на клиента в услугите. Изследвани са е връзките и зависимостта между „персонал-клиент“, на база на необходимите компетенции в процеса на обслужване. (П1, П17)
- ✓ Изяснена е същността на прилагането на Leap концепцията в сферата на услугите, като е доказана възможността за нейното прилагане при изследване и усъвършенстване на процесите на обслужване.
- ✓ Анализирани е Базисният модел на комплексно административно обслужване и са изведени някои от основните задачи и отговорности на функцията операции в организациите и институциите, предоставящи административни услуги с аргументиране на необходимостта от оптимизация и ре-инженеринг при предоставяне на публичните услуги.

### ***II. Научно-методически приноси (с внедряване)***

- ✓ Разработване и апробиране на три методики за изследване на приложението на Leap концепцията в процеса на обслужване (методика за приложението на инструмент за определяне на загубите в процеса на обслужване – „Карта на загубите в офиса“; методика за приложение на инструмент за описание на процеса на обслужване „Карта за описание на дейностите в процеса“; методика

за приложение на инструмент за визуализация на процеса на обслужване „Блок-схема на потока на стойността“.

- Аргументирано е изискването към академичната общност за подготовка на нов тип, т. нар. Т-образни специалисти в отговор на динамичните промени, в следствие навлизането на информационните и комуникационни технологии в бизнеса и живота на хората. (П1)
- Предложена е методическа рамка за прилагането на инструмента за ефективна организация на работното място “5S” в офис за административни услуги.(П2)
- Апробирани инструмент „Сервизен план“ на примера на туроператорска услуга и са направени полезни за практиката изводи, модел за планиране и управление на капацитета (в Център за административно обслужване – Бургас);
- Проведен пилотен курс в дистанционна форма на обучение за външни за БСУ потребители, придружен с анкетно проучване за резултатите и анализ на резултатите от него

### ***III. Практико-приложни приноси.***

1. Проведени емпирични изследвания относно приложението на инструмент „Карта на загубите в офиса“ (за офис услуги на научноизследователска и туроператорска компании), за съвместното приложение на инструментите „Карта за описание на дейностите в процеса“ и „Блок-схема на потока на стойността“ на примера на административни услуги и са анализирани получените резултати, както и с инструмента Job Satisfaction Survey на различни аспекти на удовлетвореността от труда на персонала на Община Бургас (относно удовлетвореността от труда на изследваните групи служители)

2. Изследвана е глобалната структура „ЛУКОЙЛ“, с насоченост стратегическото управление на „Лукойл Нефтохим Бургас“ АД

3. Обобщен е практическят опит, натрупан след въвеждането на кредитна система за оценяване и акредитация на специалностите на Англо-българския технически колеж на БСУ от National Open College Network, UK, както и от прилагането на Европейската система за трансфер на кредитите в университета, с акцент върху необходимостта от системен подход при решаване на проблемите на практическото обучение на студентите, като предпоставка за по-добрата им реализация на пазара на труда

4. Представени и анализирани са резултатите от практическия опит за установяване на устойчива институционална връзка между БСУ и институции и организации от практиката на Бургаски регион, както и с партньори от Великобритания и др.

В резултат на представените в структуриран вид постижения е ясно, че доц. д-р Юлия Т. Йоргова е достигнала и необходимото научно равнище за заемане на академичната длъжност „**професор**“. Следва да се посочи също така, че използваните при разработването на различни трудове литературни източници са коректно цитирани, което не оставя никакви съмнения по отношение на спазване на изискването за авторски права и тяхното установяване.

### **3. Учебна и методическа дейност и участия в проекти**

В периода 1992-2018 г., доц. д-р Юлия Т. Йоргова е регистрирала участие в голям брой проекти (общо 21 бр.), което свидетелства за постигнат авторитет като научен работник в практиката и други учебни заведения у нас и в чужбина. Личното

участие на кандидатката е осъществено под формата на ръководител на проект, координатор, консултант, лектор, партньор от името на представляваната образователната институция и т.н. Цитираните проекти са от сферата на образованието и обучението на студенти и млади хора, на възраст до 30 г., обмен на най-добри практики, постигането на устойчива интеграция на младите хора на пазара на труда и в тази връзка създаване на Центрове за развитие на кариерата към БТПП в Югоизточния и Североизточния региони, както и съответно актуализиране на учебните планове и програми; подпомагане на студентската реализация чрез осигуряване на учебна практика и ментори; прилагане на електронни и дистанционни форми на обучение като начин за подобряване на качеството на преподаване и оптимизиране на взаимодействията „преподавател-студент“; стимулиране на иновациите, чрез изграждане на капацитет и мрежа от научни центрове в региона на ЮИЕ; подпомогне и популяризира въвеждането на ECTS в БСУ; акредитация и ревалидация на учебно заведение; комуникация и разпространение на проектни резултати.

Доц. д-р Юлия Т. Йоргова е преподавател, който взема участие в лекционни курсове по 5 учебни дисциплини в БСУ, като същевременно е реализирана и дейност като гост-преподавател по Програма „Еразъм+“.

За периода до 2018 г. доц. д-р Юлия Т. Йоргова се изявява и като:

- Член на комисии: държавни изпитни комисии за държавен изпит и защиты на дипломни работи за специалности „Индустриален мениджмънт“ и „Логистични информационни технологии и агентирание“;
- Научен ръководител на дипломанти от БСУ, разпределени по специалности в ОКС „Магистър“ („Индустриален мениджмънт“ и „Логистични информационни технологии и агентирание“) и ОКС „Бакалавър“ („Индустриален мениджмънт“);
- Автор на нови лекционни курсове: за *дистанционно обучение*;
- Член на работна група в разработването на Квалификационните характеристики и Учебни планове на специалност „Индустриален мениджмънт“, за ОКС бакалавър и ОКС магистър;

#### **4. Лични констатации и изводи**

Познанството ми с доц. д-р Юлия Т. Йоргова датира отдавна и се изразява в ползотворни контакти и съвместна изследователска и преподавателска работа.

През 2009-2010 г. сме работили в екип по учебната дисциплина „Екологистика“ за студентите от ОКС „Магистър“, специалност „Логистични информационни технологии и агентирание“ в БСУ. Тя се изявява като отлично подготвен преподавател, с изключително силна връзка със студентите, което е решаващо за успеха ѝ в процеса на обучение.

#### **5. Заключение**

В резултат на горното изложение, с пълна убеденост предлагам на членовете на научното жури да присъдят на доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд академичната длъжност „**професор**“ в област на висшето образование 3 „Социални, стопански и правни науки“, професионално направление 3.7. „Администрация и управление“ (Управление на индустрията и услугите).

**Член на научно жури:**

**(Проф. д.ик.н. Антоанета Димитрова Кирова)**

19.07.2018 г.

гр. София