

## РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Евангелий Андронов

Бургаски свободен университет

Професионално направление 3.7. „Администрация и управление,

Научна специалност „Социално управление”, почетен професор на Бургаския свободен университет

на материалите, представени за участие в конкурса за заемане на академичната длъжност “професор” по професионално направление 3.7 „Администрация и управление” (Управление на индустрията и услугите), обявен в Държавен вестник, бр. 30/03.04.2015 г. и в сайта на БСУ.

### **1. Информация за конкурса.**

Конкурсът е обявен за нуждите на БСУ. Участвам в състава на научното жури по конкурса съгласно заповед ЛС №165/01.06.2018 г. на Ректора БСУ .

Представям рецензия за единствения кандидат в конкурса – доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова - Форд, преподавател на основен трудов договор в Бургаския свободен университет.

### **2. Кратки биографични данни.**

Юлия Трифонова Йоргова - Форд е родена в гр. Бургас. Средно образование придобива в Математическата гимназия в гр. Бургас със златен медал, а висше образование във ВМЕИ - гр. София. Защитила е дисертация на тема „Модели за подпомагане вземането на решения за управление на капацитета в сферата на услугите (на примера на телекомуникациите)” като докторант към катедра „Управление” при Университет за национално и световно стопанство - София и е придобила образователната и научна степен „доктор” по научна специалност 05.02.20 „Социално управление”.

През своята академична кариера Юлия Йоргова е била първоначално директор на Англо-българския колеж в БСУ и преподавател на основни трудови правоотношения с Бургаския свободен университет. През годините заема различни академични и административни длъжности. В момента е „доцент” в професионално направление 3.7 „Администрация и управление” в ЦИУН на БСУ.

В преподавателската и научно-изследователската си дейност кандидатката ползва активно английски език, което е солидна предпоставка за познаване на съвременните тенденции и успешните и научни изследвания в областта на администрацията и управлението. В научната и проектната си дейност тя ползва широк кръг от международни научни публикации и всякаква друга информация по интересувалите я изследователски проблеми, както и по въпроси на университетското преподаване, непрекъснато актуализирайки по този начин своите знания. Това ѝ дава възможност да участва в преподавателска мобилност по програма Еразъм като лектор (била е гост преподавател в университета Арел, Истанбул и Политехниката на Бежа, Португалия) и в

чуждестранни научни форуми, както и да публикува в международни специализирани издания.

***Оценявам, многогодишният ползотворен преподавателски опит на доц. д-р Юлия Йоргова от Бургаски свободен университет като напълно достатъчен за придобиване на академичната длъжност „професор“.***

### **3. Общо описание на представените материали.**

Доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова - Форд участва в конкурса с общо 45 публикации извън дисертационния труд, 7 от които в чуждестранни издания и научни форми. Те включват:

- Монографии - 2 броя;
- Студии - 2 броя;
- Статии - 9 броя, 8 от които са публикувани в български издания, реферирани в световни научни бази данни, а 1 е публикувана в реферирано международно списание;
- Научни доклади – 19 броя, 6 от които са публикувани в трудове на международни научни конференции в чужбина;
- Учебници и учебни помагала - 4 броя, от които 2 самостоятелни и 2 в съавторство;
- Електронни учебни материали – 9 на брой.

Прегледът на представените за рецензиране материали, включително научна и научно-приложна продукция на кандидатката ми позволява да направя няколко общи извода с оценъчен характер:

1. Доц. д-р Юлия Йоргова - Форд има образователна и научна степен “доктор” и хабилитация в същото професионално направление, в което е обявен конкурса.
2. Има дългогодишен стаж като щатен преподавател в БСУ на различни академични длъжности.
3. Преподаваните от нея дисциплини са изцяло в областта на научната специалност, по която е обявен конкурса.
4. Представената за рецензиране научна продукция е достатъчна по обем и обхваща всички жанрове - сериозни монографични трудове, студии, статии, доклади, учебници и учебни помагала.
5. В тематичен и съдържателен план публикациите представят кандидатката като доказан изследовател с ясно изразени научни ориентири в две основни области – управление на услуги и общо управление, което тясно кореспондира с професионалното направление и научната специалност на конкурсната процедура.
6. Повече от половината от публикациите са резултат от творческите усилия на кандидатката през последните пет години – следователно става въпрос за изключително актуално творчество.
7. Рецензираните от мен монографични трудове, учебниците и отделни публикации са с високо качество.
8. Научната продукция е публикувана в реномирани специализирани списания и тематични сборници от университетски конференции (в т. ч. 7 от публикациите са извън България), което свидетелства, че доц. д-р

Юлия Йоргова - Форд успешно популяризира и защитава своите изследователски резултати.

9. Доказателство за познаването на доц. Юлия Йоргова като автор сред научната общност са цитиранията на нейни трудове.
10. Кандидатката е активен участник в национални и международни научни форуми – представени са 19 доклада.
11. От общо представените за рецензиране публикации 82% са самостоятелни. Това дава основание за констатацията, че авторката се е наложила като изследовател и преподавател в професионалното направление, а трудовете в съавторство доказват, че умее успешно да работи и в екип.
12. Участието на кандидатката в 21 научно-изследователски и приложни проекта с крайни възложители международни и национални институции е допринесло за нейното развитие и обогатяване на професионалния и опит.

***Предварителната ми обобщаваща оценка е, че общият обем и структура на представените от доц. д-р Юлия Йоргова - Форд материали за рецензиране могат да се приемат като подходящи за участие и надхвърлящи минималния изискуем праг за допустимост до публично обявената конкурсна процедура.***

#### **4. Отражение на научните публикации на кандидатката в литературата.**

Кандидатката представя доказателства за 15 забелязани цитирания от български и чуждестранни автори в монографични издания, дисертации, статии и научни доклади. Цитируемостта и публичният интерес към изследователските й резултати са атестат за признанието на други изследователи относно качеството, значимостта и актуалността на нейните научни постижения.

**Справката за цитиранията показва, че резултатите от научно-изследователската работа на доц. д-р Юлия Йоргова са познати на научната общност, тя има доказан авторитет и публична визия.**

#### **5. Обща характеристика и оценка на дейността на кандидатката.**

##### **5.1. Учебно-преподавателска дейност.**

Доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова - Форд е над 25 години на трудов договор за научно-преподавателска работа в Бургаския свободен университет. От представената справка е видно, че след придобиването на образователната и научна степен „доктор“ е отработила 2931 часа. Като неин колега през годините мога да потвърдя, че през целия си стаж като преподавател тя винаги е имала необходимата по обем аудиторна и извънаудиторна натовареност, извършвайки разнообразна учебно-преподавателска дейност в съответствие с потребностите на БСУ.

Определено може да се каже, че един от най-важните аспекти на професионалната активност на кандидатката е свързан с учебната й дейност. През годините тя е водила лекционни и семинарни занятия по „Управление на услуги“, „Управление на

операциите“, „Управление на човешките ресурси“, „Количествени методи в бизнеса“, „Логистика и дистрибуционна политика“, Управление на публични услуги“ и други. Цялата ѝ преподавателска дейност винаги е била в обхвата на тематичното направление на обявения конкурс за „професор“.

Доц. д-р Юлия Йоргова – Форд има разработени собствени учебни програми и материали за лекционни курсове и семинарни занятия по преподаваните учебни дисциплини, част от които и на английски език.

Като преподавател кандидатката демонстрира стремеж към непрекъснато актуализиране на водените от нея курсове, както и разнообразяване, обогатяване и усъвършенстване на методите на преподаване. При това тя успешно съчетава стандартни и иновативни методи като по време на занятия използва информационни технологии, мултимедийни продукти и активни методи на обучение чрез задачи, тестове, курсови проекти, казуси и т.н. Доц. Юлия Йоргова има разработени учебни курсове и материали за електронно и дистанционно обучение по всички преподавани от нея дисциплини (в платформата Moodle на БСУ). За свързване на обучението с реалната практика кандидатката привлича утвърдени специалисти от бизнеса за участие в занятия и посещение на различни организации. Това се оценява от студентите като изключително интересно и най-вече полезно за тяхното обучение и формиране на необходимите им компетенции.

Важен аспект на преподавателската активност на кандидатката е работата и за подпомагане научното развитие на дипломанти и студенти. Тя е осъществила научно ръководство на 58 дипломанта и е рецензирала магистърски тези на завършващи студенти в БСУ. Доц. д-р Юлия Йоргова се ангажира с ръководство на разработки, участващи в конференциите „Студентско научно творчество“, сред които има класирани на университетско ниво.

**Заключителната ми оценка за учебно-методическата и преподавателската дейност на доц. д-р Юлия Йоргова - Форд, като автор на учебни програми, лекционни курсове, учебници и учебни помагала, и като ръководител на дипломанти и студенти е, че е напълно достатъчна по количество и качество за заемане на длъжността „професор“.**

## **5.2. Научно-изследователска дейност.**

Запознаването с научно-изследователската дейност на доц. д-р Юлия Йоргова красноречиво показва концентрация на интересите в две ясно обособени направления – **управление на операциите на услуги и общи проблеми на управлението**. Налице е разширяване на научните интереси към сфера, различна от проблематиката на докторската дисертация, което показва съществуващ сериозен потенциал за по-нататъшно плодотворно научно развитие.

Сред научните публикации на кандидатката безспорна значимост имат монографичните и трудове в общ обем от 27,5 издателски коли. В съответствие с изискванията на настоящата процедура е представен монографичния труд на тема „Управление на услуги“, който е оригинално изследване в областта на управлението. Посветен е на особено актуални и важни изследователски проблеми на управленската

теория и практика. В монографията е демонстрирано широко по обхват познаване на специализираната литература и научните постижения в конкретната област. Формулираните научно-теоретични обобщения, методически и практически решения са представени компетентно, задълбочено, систематизирано и са научно аргументирани. Тематично и съдържателно, монографията определено представлява интерес както за академичната общност, така и за специалистите от управленската практика в услугите.

В останалите публикации на кандидатката (студии, статии и научни доклади) също могат да се отбележат съществени постижения и приноси моменти във връзка с изследване на актуални научни проблеми и важни за управленската практика теми, както и намиране на решения с научна и приложна значимост.

Учебно-методичната литература се отличава със своята актуалност, много добра концентрация върху най-съществените въпроси от съответните области и издържаност спрямо съвременните академични стандарти в теоретично и методическо отношение. Тя представя кандидатката като опитен преподавател, който отлично владее материята и умее да я поднесе на студентите логически структурирано, прецизно аргументирано, ясно и достъпно. Трябва да се отбележи, че учебниците съдържат оригинални постановки и приноси.

Цялостното научно творчество на доц. д-р Юлия Йоргова впечатлява не само със своето количество, но и с високото си качество, задълбоченост, целенасоченост и аналитичност на третираните въпроси. Ясно изразена е и връзката между публикациите и тематичните направления на преподаваните от нея дисциплини, което е предпоставка за богато информационно осигуряване на учебния процес.

Изследователската и научно-приложната дейност на кандидатката включва и вече споменатото ѝ участие в 21 научно-изследователски, образователни и научно-приложни проекти, финансирани от различни национални и международни институции. На 9 от проектите доц. д-р Юлия Йоргова-Форд е била ръководител или е участвала в ръководството.

**Обобщаващият ми извод е, че като цяло трудовете убедително демонстрират научната ерудиция на доц. д-р Юлия Йоргова - Форд, добрата ѝ теоретична подготовка, умения да дефинира научни проблеми, да систематизира, анализира и осмисля критично информацията и методическите подходи при тяхното изследване и решаване, както и умело да свързва научните изследвания с практическата им приложимост.**

### **5.3. Приноси.**

В справка към документацията по обявения конкурс доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова – Форд е систематизирала приносите, които счита, че има в теоретичен и приложен аспект. Приемам посочените приноси като значими и отговарящи на реалните резултати и постижения в изследователската ѝ работа, както и като тематично свързани с научната специалност, по която е обявен конкурса.

Видно е, че в съдържателно отношение научните публикации на кандидатката за професор са насочени към актуална и значима за теорията и практиката проблематика, недостатъчно разработена в българската научна литература (особено що се отнася до управлението на операциите на услуги). По-задълбоченият анализ на научната продукция ми дава основания за групиране на теоретичните и научно-приложните приноси в следните изследователски области.

### **Научно-теоретични приноси**

1) Систематизирано и хронологично са разгледани различни гледни точки за развитието на изследванията в областта на услугите. Направен е сравнителен анализ на традиционните и съвременните схващания за естеството на услугите. Установени са движещите сили за прехода към „наука за услугите“ и са дискутирани тенденциите за настоящото и бъдещото и развитие. 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)

2) Извършено е задълбочено проучване и анализ на основни проблеми на управлението на услугите на организационно ниво. Направена е характеристика на организацията за услуги от три различни, но допълващи се аспекта – чрез разглеждане на изграждащите я компоненти, чрез системния подход и като среда за реализиране на ключовите за предоставяне на услугите контакти и взаимодействия. (П1)

3) Систематизирано са представени основни теоретико-методологически постановки от управление на операциите на услугите, имащи важно значение за вземането на решения в операционната функция на организациите в сектора. Изяснени са особеностите на тези решения в услугите по области - процес, система, капацитет, персонал, клиенти, качество, като основният акцент е върху процесите на обслужване и клиентите.(П1, П2, П7, П9, П11, П13, П25, П26)

4) В резултат на задълбочен сравнителен анализ на операциите в сферата на материалното производство и услугите са аргументирани специфичните характеристики на услугите и влиянието им върху функционалните решения в операциите. (П2, П9, П10, П12, П18, П19)

5) Разработена е класификационна матрица на процесите на обслужване. Изводите от анализа на матрицата са използвани като база за обосноваване избора на конкретни инструменти, подходящи за изследване на различните по тип процеси.(П2, П24)

6) Аргументирана е особената роля и някои от специфичните функции, изпълнявани от клиентите в процеса на предоставяне на услуги. Разработена е класификационна матрица, диференцираща клиентите по типове. Направена е характеристика на типовете клиенти от операционна гледна точка, на база на която са предложени подходи за управлението им като част от операциите. (П20, П23)

7) Тезата за протичащите промяна и развитие на ролята и функциите на клиента в услугите е изследвана и аргументирана чрез изясняване на трите различни гледни точки – на маркетинга, операциите и на съвременната S-DL концепция. (П1)

8) Изследвана е връзката и зависимостта между различните по тип контакти „персонал-клиент“, протичащи в операциите на услуги и са предложени подходите за управление на хората, участващи в тях. (П5)

9) Изследвана е връзката между необходимите компетенции на персонала и типа на изпълняваните процеси на обслужване. (П1, П17)

10) Приведени са доказателства, включително и чрез емпирично изследване, че навлизането на технологично базираните услуги поставя на дневен ред необходимостта от преосмисляне на традиционния подход за дефиниране на услугите, но не и пълното му отхвърляне. (П1, П3)

11) Доказана е възможността и са уточнени условията, при които може да бъде използван инструментариума на Lean концепцията в организациите и институциите в услугите. Обоснован е изборът на инструменти за изследване и усъвършенстване на процесите на обслужване. Предвид голямото разнообразие на процесите и инструментите е предложена рамка на приложенията на инструментариума на различни йерархични нива. (П2)

#### **Научно-методически приноси.**

1) За изследване на приложението на Lean инструменти на ниво процес на обслужване и апробирането им в услуги от реалната практика са разработени: (П2)

- ✓ 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“.

2) Предложена е методическа рамка за прилагането на инструмента за ефективна организация на работното място „5S“ в офис за административни услуги. (П2)

#### **Практико-приложни приноси.**

1. Проведени са емпирични изследвания на приложението на инструмент „Карта на загубите в офиса“ на примера на технологично базирани офис услуги на научноизследователска и туроператорска компании и са анализирани получените от апробирането резултати. (П2, П3)

2. Проведено е емпирично изследване на 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. (П2, П3)

3. Проведено е емпирично изследване с инструмента Job Satisfaction Survey на различни аспекти на удовлетвореността от труда на персонала на Община Бургас. На база на направения анализ на резултатите са формулирани изводи за удовлетвореността от труда на изследваните групи служители. (П6)

4. Изследвани са характеристиките на глобалната структура „ЛУКОЙЛ“ и особеностите при реализирането на стратегическото управление на „Лукойл Нефтохим Бургас“ АД след включването му в нея. Изведени са някои препоръки относно оценяването на ефективността на пазарните сегменти на продукти на предприятието.

(П30, П29)

5. Обобщен е практическият опит от процеса на въвеждане на кредитна система, оценяването и акредитацията 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. (П31, П36)

6. 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. (П31)

7. Аргументирана е необходимостта от системен подход при решаване на проблемите на практическото обучение на студентите, като предпоставка за по-добрата им реализация на пазара на труда. (П27)

8. Анализирайки модела на управление на организации в областта на телекомуникациите и информационното осигуряване и изискванията към знанията и уменията на ръководния персонал в тях са изведени някои от акцентите в обучението на кадри за тази сфера на стопанската практика. (П28)

9. Разработените учебни материали допринасят за утвърждаване активното използване както на стандартните, така и на иновативни методи, базирани на информационни и комуникационни технологии в обучението по управление в БСУ. (П33, П34, П35, П37 - П46)

#### **Приложни приноси – внедряване.**

1. Изпробвано е приложението на инструмента „Сервизен план“ на примера на туроператорска услуга и са направени полезни за практиката изводи. (П2)

2. Изпробвано е приложението на Лийн инструменти на примера на технологично базирани услуги. (П2, П3)

3. Изпробван е модел за планиране и управление на капацитета в практиката на Център за административно обслужване - Бургас. (П21)

4. Проведен е пилотен курс в дистанционна форма на обучение за външни за БСУ потребители и е проведено анкетно проучване за резултатите сред курсистите. Получените резултати са анализирани и са направени изводи. (П8, П38)

**Оценявам формулираните приноси като съществени и обогатяващи съществуващите знания и опит, по отношение на възможностите за усъвършенстване на теорията и практиката по проблеми на социалното управление и най-вече в управление на услугите. Те представят доц. д-р Юлия Йоргова като компетентен и надежден научен изследовател в областта на администрацията и управлението.**

#### **6. Лични впечатления.**

Познавам Юлия Йоргова – Форд от първите години на академичната ѝ кариера в БСУ. Бил съм научен ръководител на докторантурата ѝ, рецензент на част от самостоятелните ѝ трудове и неин дългогодишен колега в Бургаския свободен университет. На тази основа съм отлично запознат с нейните научно-изследователски, преподавателски и личностни качества.



По отношение на преподавателската и работа с течение на годините Юлия Йоргова се утвърди и доказа като принципен, високо компетентен и ерудиран преподавател по съответните учебни дисциплини. В работата си със студентите тя е възискателна и критична, но и много коректна, отзивчива и внимателна. Обяснимо е, че със своите лични и професионални качества, толерантно и дружелюбно отношение, интересен, атрактивен и достъпен стил на преподаване, тя успя да се превърне в един от любимите преподаватели. С лекота провокира интерес и мотивация у студентите. Доказателство за тяхното удовлетворение са високите оценки и отзиви в провежданите сред студентите анкети за оценяване работата на преподавателите.

В работата си като научен ръководител на дипломанти и студенти кандидатката проявява изключителна съвестност, усърдие и всеотдайност. Ръководените от нея студенти са винаги добре подготвени и защитават дипломните си работи и други разработки с високи резултати.

В научно-изследователската си дейност кандидатката се отличава с голяма творческа енергия, амбициозност, активност, работоспособност, самоувереност и самовъзискателност. Досегашно развитие бележи непрекъснато усъвършенстване като автор на научни публикации, който си поставя високи цели и има силната вътрешна мотивация и способностите да ги следва.

Сред колегите си в БСУ Юлия Йоргова – Форд се ползва с уважение като личност, преподавател и изследовател. През годините неизменно тя демонстрира добронамереност, етичност, лоялност и готовност за подкрепа и съдействие при решаване на проблеми от личен и професионален характер. Не е конфликтна, но винаги има позиция и е готова да я отстоява. Има силно развито чувство за справедливост и за лично и професионално достойнство. Проявява изключителна отговорност към изпълнението на ежедневните си служебни задължения и се включва с желание и необходимата отдаденост в организирането на академични мероприятия от всякакъв род.

**Базирайки се на личните си впечатления от Юлия Йоргова – Форд, с убеденост твърдя, че обича и върши с удоволствие работата си. Тя влага огромен ентузиазъм, ангажираност и всеотдайност както в преподавателската, така и в научно-изследователската си дейност. Счита, че притежава значителен потенциал и висока мотивация за по-нататъшно развитие като изследовател и академичен преподавател в полза на БСУ.**

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

Цялостният анализ на научната продукция, преподавателската дейност и лични качества на кандидатката за „професор“ показва, че в не са налице сериозни слабости, които да се отразят на заключителната оценка в рецензията. Подчертавайки още веднъж положителните резултати от цялостната ѝ дейност, бих си позволил някои добронамерени препоръки, съвети и насоки за бъдещата и работа:

1. Препоръчвам на кандидатката да разшири публикационната си дейност в престижни чуждестранни издания с Импакт фактор, което би допринесло за по-голяма популярност в глобалното научно-изследователско пространство.
2. Намирам за целесъобразно потенциалът и богатата академична практика на кандидатката да се насочат към подготовка и издаване на учебници и помагала и по останалите преподавани от нея дисциплини.

## **8. Заключение**

Кандидатката Юлия Трифонова Йоргова – Форд е доктор по „Социално управление“ и доцент в ЦИУН на БСУ. През годините на професионалната си кариера има натрупани значителен учебно-преподавателски опит и научно-изследователска продукция, като развитието и като преподавател и изследовател е свързано изцяло с областта на обявения конкурс.

Доц. д-р Юлия Йоргова – Форд участва в конкурса за академичната длъжност „професор“ с научна продукция по актуални и съществени за съвременната управленска теория и практика проблеми, съдържащи ясно открити приноси с научен и научно-приложен характер. Трудовете и съдържат резултати, получени чрез сериозна изследователска дейност, което я определя като изграден изследовател и специалист в своята област с авторитет и име в научната общност. Учебно-преподавателската ѝ работа я представя като високо квалифициран специалист, уважаван от академичната колегия и студентите. Това дава основание да се направи извода, че Юлия Йоргова – Форд притежава качествата на завършен университетски преподавател, със стремеж към непрекъснато обогатяване и самоусъвършенстване в духа на най-добрите практики във висшето образование.

Базирайки се на изложеното в настоящата рецензия считам, че кандидатката Юлия Йоргова – Форд отговаря на условията и дори надхвърля препоръчителните научни и наукометрични формални изисквания за заемане на академичната длъжност „професор“, посочени в Закона за развитието на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ) и Правилника за неговото приложение в БСУ. Убеден съм, че заемането на тази длъжност ще бъде напълно заслужено и ще я мотивира да разгърне още повече и насочи своя потенциал към бъдещи творчески изяви като изследовател и преподавател.

**Поради това, с удоволствие и убеденост давам своята изключително положителна оценка и препоръчвам на членовете на уважаемото Научно жури единодушно да гласуват на Юлия Трифонова Йоргова – Форд да бъде присъдена академичната длъжност „професор“ по Професионално направление 3.7. Администрация и управление (Управление на индустрията и услугите) за нуждите на БСУ.**

16.07.2018 г.

**Рецензент:  
Проф. д-р Евангелий Андронов**