

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Мария Йосифова Андреева, Стопанска академия „Д.А.Ценов“-гр. Свищов, съгласно Заповед на Ректора на Бургаски свободен университет № ЛС – 165/01.06.2018

Професионално направление на рецензента: „3.7. Администрация и управление (Социално управление)“

Относно: Конкурс за заемане на академична длъжност „професор“ по чл. 67, ал. 1, т.1 от КТ по професионално направление 3.7. Администрация и управление (Управление на индустрията и услугите), обявен в ДВ бр.30/03.04.2018 г., за нуждите на ЦИУН при Бургаски свободен университет

Единствен кандидат: – доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд, щатен преподавател в ЦИУН на БСУ.

Изисквания, относно формата и съдържанието на рецензията: Законът за развитие на академичния състав в РБългария, Правилникът за приложението му, Правилникът за развитие на академичния състав в БСУ, традициите и академичните практики в рецензентската и оценъчната дейност при избор на академична длъжност „професор“.

I. Кратка информация за кандидата в конкурса

Доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд има богата професионална биография. Тя е инженер по образование, завършила е Технически университет – София, с профил „Организация и управление“. Докторска степен по 05.02.20. Социално управление придобива в УНСС през 2010 г. Преподавателският и стаж в Бургаския свободен университет е над 25 години, като от 2015 г. заема длъжността „доцент“ по направление 3.7. Администрация и управление (Икономика и управление на индустрията и услугите), в ЦИУН при БСУ. Била е директор на Англо - българския технически колеж на БСУ в продължение на 14 години и Координатор на Кариерния център на Университета за 7 годишен период. През професионалния си път е била преподавател в Института по машиностроене и електротехника - Бургас, проектант-конструктор в Металургичен комбинат «Промет»-Бургас и учител в Междучилищен център, гр. Айтос. Кратката справка за кариерното развитие на кандидата е показателна за натрупан богат професионален опит, преподавателски стаж и добро познаване на практиката.

II. Изследователска (творческа) дейност и резултати

2.1. Обемна и структурна характеристика на научните публикации

Научната и изследователска дейност на доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд от 1994 г. досега е приоритетно в областта на социалното управление, с акцент - управлението на операциите на услуги в теоретичен, методически и приложен аспект.

За участие в обявения конкурс за академичната длъжност „професор“, кандидатката представя 45 публикации, свързани с проблематиката на обявения конкурс, в общ обем от 46 издателски коли и 323 стандартни машинописни страници.

От представените научни публикации 2 са монографии с общ обем 27.5 издателски коли, 2 са студии с общ обем 66 стандартни машинописни страници, 9 са статии, в т.ч. 1 в чуждестранно издание, в общ обем 89 стандартни машинописни страници, 19 са доклади, от които 13 са представени на научни форуми в България и 6 в чужбина, в общ обем от 168 стандартни машинописни страници, 4 са учебници и учебни помагала с общ обем 18.5 издателски коли и 9 са електронни учебни материали изготвени със специализирани софтуерни продукти, за които, поради тяхната специфика, не се прилага обем.

Посоченият по-горе обем на публикациите включва само собственото участие на авторката в самостоятелни или съвместни публикации.

Голямата част от публикациите – 30 на брой (323 стандартни машинописни страници, 20 издателски коли) са извън дисертационния труд за придобиване на ОНС „доктор“

Повечето публикации /82,2%/ са самостоятелно разработени, с изключение на 3 от статиите, 2 от докладите и 3 от учебниците, учебните помагала и електронни учебни материали, които са в съавторство. 39 от публикациите са издадени на български език, а 6 от тях (доклади, представени на научни конференции в други страни) на чужд език.

Монографиите, студиите и статиите са публикувани в академични издателства и специализирани списания, а научните доклади в тематични сборници, и са презентирани на престижни научни конференции.

Кандидатката в конкурса участва като ръководител и експерт в екипи за изпълнението на 21 проекти с краен възложител национални или международни институции.

От представената по-долу справка относно изпълнението на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България и Правилника към ЗРАСРБ на БСУ за заемане на академична длъжност „професор“ (вж. Таблица 1), е видно, че кандидатката не само е изпълнила, но и по почти всички критерии е преизпълнила тези изисквания.

Представената аналитична информация за научната продукция, включваща научни и научно-приложни разработки е доказателство за публичното представяне пред научната област на авторите изследователски резултати по конкретната специалност на конкурса за „професор“. **В своята цялост те покриват изискванията на ЗРАСРБ и Правилника към ЗРАСРБ на БСУ за заемането на академичната длъжност „професор“ по професионално направление „3.7. Администрация и управление (Управление на индустрията и услугите)“.**

2.2. Основни резултати от научно-изследователската дейност и научни приноси

Според ЗРАСРБ и Правилника към ЗРАСРБ на БСУ, кандидатите за заемане на академичната длъжност „професор“ се оценяват по съвкупност от критерии и показатели за научно-изследователската дейност. Приемам като проявление на естествена академична изява и научна коректност депозираните публикации от кандидатката и справката с научни приноси.

Таблица № 1.

Изпълнение на изискванията на ЗРАСРБ и Правилника към ЗРАСРБ на БСУ за заемане на академична длъжност „професор” от доц. д-р Юлия Йоргова, кандидат в конкурса

Критерий	Изискване	Изпълнение
Осигурено преподаване на уч. дисциплини	≥ 2 бр.	5бр.
Заетост след придобиване на ОНС „доктор”	2000 аудиторни часа	2931 аудиторни часа
Публикуван монографичен труд	2 бр. с обем поне 25 изд. коли, 1 след хабилитация	2 бр. с обем 27.5 изд. коли ,1 бр. след хабилитация
Издаден учебник по дисциплини, изучавани в ЦИУН	≥ 2 бр. 1 бр. след хабилитация	2 бр. самостоятелно и 1 бр. в съавторство 1 бр. самостоятелно и 1 бр. в съавторство
Публикации извън дисертационния труд за ОНС „доктор“ в т.ч. международни	≥ 20 броя с мин. обем, поне 12 изд. коли ≥ 5броя	30 публикации извън дисертационния труд (323 ст.стр., 20 изд. коли) 7бр.
Уч. курсове включени в Moodle	- в електронно обучение - в дистанционно обучение	7 уч. курса 2 уч. курса
Участие в проекти с краен възложител национални или международни институции в т.ч. - участие в ръководството на проекти	≥ 5 броя ≥ 2 броя	21 проекта 9 бр.
Цитирания	-	15 бр.

Научно-изследователската дейност на доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд се отличава с актуалност на дискутираната научна проблематика, използване на модерен инструментариум и стремеж към практическа ориентираност. Представените за рецензиране материали са резултат на изследванията на авторката в областта на администрацията и управлението в теоретичен, методически и приложен аспект. Тематично публикациите покриват областите на организацията и управлението на услуги и възможностите за оптимизация на процесите на обслужване в операциите на услуги. Налице е ясно очертана тенденция за последователност и систематичност при избора на проблематика, свързана с разширяване и надграждане на досегашните проучвания и постижения в това направление. Наред с възможностите за формализиране чрез математически инструментариум на процесите на обслужване, в своите публикации доц. д-р Юлия

Трифенова Йоргова-Форд отделя специално внимание на управлението на човешкия фактор в операциите на услуги, на качеството на обслужване при различен тип процеси основно в публичната сфера.

Акцентът в различните публикации на авторката е върху управление на операциите и общи управленски проблеми, предимно в сферата на услугите. На тази тематика са посветени монографиите (П1, П2), както и основната част от студиите и статиите (П3, П4, П7, П9, П10, П11, П16, П18, П19, П20, П21, П23, П24, П26, П32). Част от публикациите засягат различни актуални проблеми от управленската теория и практиката на стопански организации и публични институции. (П5, П6, П12, П13, П14, П15, П17, П22, П25, П29, П30).

В материалите за рецензиране са включени и публикации в областта на преподаването и обучението, основано на интерактивни методи, с акцент върху практическата подготовка на студентите за успешна реализация на трудовия пазар и възможностите за задълбочаване на връзката образование – бизнес. (П8, П27, П28, П31) Представените учебни материали са предназначени както за прилагане на стандартните методи на преподаване и оценка на знанията, така и на реализирането на съвременни форми за дистанционно и електронно обучение. (П8, П33, П34, П35, П37 - П46) Изведен е опитът от прилагането на международни образователни модели и въвеждането на Европейската система за трансфер на кредити в Бургаския свободен университет. (П31, П36)

Доц. д-р Юлия Трифенова Йоргова-Форд проявява значима проектна активност. Тя участва в 21 проекта с краен възложител международни и национални организации, като регистрира сериозен личен принос и съществени резултати от участието в тези проекти.

Качеството на съдържателната част на представените за рецензиране материали е доказателство за професионалното познаване от доц. д-р Юлия Трифенова Йоргова-Форд на специализираната литература, на актуалните информационни източници и научните постижения в изследваната област, на предизвикателствата и практиките за решаване на проблемите в областта на управлението на услугите. В научната литература са регистрирани 15 цитирания на авторката.

Конкретните резултати, имащи характер на научно-теоретични, научно-методически и практико-приложни постижения могат да се обобщят в следните няколко аспекта:

Научно-теоретични приноси

1. Систематизирано са разгледани различни гледни точки за развитието на изследванията в областта на услугите. Представени са основни подходи и парадигми в еволюцията и тенденциите в развитието на науката за 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. На базата на системно-диференциращия и системно-интегриращ подход е направена характеристика на организацията за услуги чрез разглеждане на изграждащите я компоненти 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). 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)

4. Представени са убедителни доказателства за ключовата роля на процеса на обслужване в операциите на услуги и е направен сравнителен анализ на типологии на процесите в материалното производство и услугите. Систематично са проучени и оценени съществуващи класификационни схеми на процесите на обслужване. Анализирани е потенциалът на различните по тип процеси за постигане на конкурентно предимство от организацията. (П2).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)

5. 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 системата на операциите. (П20, П23) Тезата за протичащите промяна и развитие на ролята и функциите на клиента в услугите са изследвани и аргументирани чрез изясняване на трите различни гледни точки – на маркетинга, операциите и на съвременната S-DL концепция. (П1)

6. 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)

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

8. 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)

9. Изяснена е същността на Lean концепцията. Анализирани и оценени са основните ѝ принципи през призмата на специфичните характеристики на услугите

и в частност - на процесите на обслужване. Предложени са някои подходи и методически указания за въвеждането им в организациите. (П2, П3, П10, П22) 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)

10. Анализирани са 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 на гражданите и бизнеса.(П4).Приведени са убедителни доказателства в полза на тезата, че за постигане на ефективност, ефикасност и качество на административните услуги в България е необходимо осигуряването на успешно работеща операционна система. Аргументирано е схващането, че пътят за това започва с оптимизация и ре-инженеринг на работните процеси за предоставяне на публичните услуги, ползвайки теоретични и практически решения от бизнес администрацията и продължава със създаването на надеждни механизми за непрекъснатото им усъвършенстване. (П14)

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. Анализирани са 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)

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

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

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

III. Учебна и преподавателска дейност

Доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд има над двадесет и петгодишен преподавателски стаж в БСУ. Като преподавател в БСУ тя упражнява достатъчна по обем /над определения норматив/ аудиторна и извънаудиторна учебно-педагогическа заетост в редовна и задочна форма на ОКС „Бакалавър” и ОКС „Магистър”, в рамките на пет академични курса. В съответствие с депозираната справка, нейната заетост след придобиване на ОНС „доктор” е 2931 аудиторни часа / при норматив 2000 часа/.

В учебната си дейност доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд успешно съчетава стандартните методи за преподаване със съвременни форми за електронно и мултимедийно обучение. Учебните занятия и изпитните процедури се провеждат

чрез използването на разнообразни академични форми за текущо и финално оценяване, като тестове, казуси, презентации, дискусии, сравнителни анализи и др. Тя е осигурила необходимите учебници, учебни помагала и електронни учебни материали по преподаваните дисциплини.

Доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд активно работи със студентите и осъществява ръководства на десетки дипломанти в бакалавърска и магистърска степен. Осъществила е и научно ръководство на студенти за участие в 6 представителни форума на студентското научно творчество.

Отзивите и оценките за нейната учебно-преподавателска дейност са изцяло положителни. Тя се е наложила като уважаван и ерудиран преподавател в ЦИУН на БСУ.

Заклучителната ми оценка е, че учебно-методическата и преподавателската дейност на доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд, като академичен преподавател, автор на лекционни курсове, учебни програми и ръководител на дипломанти отговаря на нормативните изисквания за заемането на академичната длъжност „професор“.

IV. Мнения, препоръки и бележки по дейността и постиженията на кандидата.

В представените научни и научно-приложни трудове за участие в конкурса не откривам пропуски, които могат да се отразят на заключителната положителна оценка в рецензията. По стечение на обстоятелствата познавам творчеството и постиженията на доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд още от успешната защита на докторската ѝ дисертация и мога да потвърдя, че нейната системна и последователна работа в професионално направление 3.7. Администрация и управление (Икономика и управление на индустрията и услугите), се отличава с постоянство, приемственост и задълбоченост, с амбицията като академичен преподавател да продължи активно да работи по бъдещи изследвания в тази област.

Желателно е научното творчество на кандидатката за академичната длъжност „професор“ да стане още по-достъпно, публично и представително чрез изяви с по-висок ранг, като научни публикации в авторитетни национални и международни реферирани и индексирани списания, престижни международни конференции и форуми. Препоръчително е обобщенията, изводите и предложенията в публикациите да придобият още по-добра убедителност, широта и представителност за научната аудитория, обучаваните и практиката.

Считам, че бележките не са от характер да оспорват приносните моменти на кандидатката за заемането на академичната длъжност „професор“. Препоръчвам на доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд по-нататъшно развитие на научно-изследователската ѝ дейност в професионално направление 3.7. Администрация и управление (Управление на индустрията и услугите), в посока на обвързване на теоретичните и практико-приложни решения на проблемите, върху която тя се фокусира и които предлага, с общата ефективност от функционирането на организациите в условията на съвременната сложна, динамична и конкурентна среда.

V. Заключение:

Запознаването ми с представените конкурсни материали, анализът на тяхната актуалност и значимост, оценката на научните и научно-приложните приноси в творчеството на кандидатката, съотнесени спрямо критериите на конкурсната длъжност, са основание да потвърдя положителната оценка и да предложа на почитаемите членове на Научното жури, доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд да бъде избрана за заемането на академичната длъжност „професор” по професионално направление 3.7. Администрация и управление (Управление на индустрията и услугите), за нуждите на ЦИУН при Бургаски свободен университет.

Рецензент:

18.07. 2018 г.
Гр. Свищов

/Проф. д-р Мария Андреева/