

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Матилда Иванова Александрова

Научна специалност „Социално управление“, професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, Университет за национално и световно стопанство – София

Относно: Конкурс за заемане на академичната длъжност „професор“ с единствен кандидат **доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд** по професионално направление 3.7 „Администрация и управление (управление на индустрията и услугите)“, обявен в ДВ бр.30 от 03.04.2018 г.

Правно основание: Заповед на Ректора на БСУ № ЛС-165 / 01.06.2018 г. за определяне на научно жури. Конкурсът е обявен на основание чл. 4 и чл. 29 от Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ) и чл. 62 от Правилника за прилагане на ЗРАСРБ. Рецензията е изготвена в съответствие с изискванията на чл. 29б от ЗРАСРБ, чл. 61 от Правилника за неговото приложение и чл. 64 от Правилника за развитие на академичния състав в Бургаския свободен университет.

1. Информация за кандидата

Доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд е утвърден специалист в областта на икономиката и управлението на индустрията и услугите. Завършва висшето си образование в ТУ-София. Придобива ОНС „доктор“ в УНСС-София по научна специалност „Социално управление“. Кандидатът заема академична длъжност „доцент“ в професионално направление 3.7 „Администрация и управление (икономика и управление на индустрията и услугите)“ в БСУ. Има практически опит като проектант-конструктор в металургичен комбинат „Промет“-Бургас. Кандидатът притежава богат преподавателски опит от работата си в Междучилищен център в гр. Айтос, Институт по машиностроене и електротехника в гр. Бургас, Англо-българския технически колеж на БСУ и Бургаския свободен университет. Доц. Юлия Йоргова има значителен административен и управленски опит като директор на Англо-българския технически колеж, координатор на Кариерния център и декан на Центъра за икономически и управленски науки в БСУ. Участва в 21 университетски, национални и международни проекта, като в 9 от тях е била ръководител. Член е на National Open College Network (Великобритания), където е координатор за БСУ, както и на Клуб 9000. Владее английски и руски езици.

2. Оценка на учебно-преподавателската дейност

Доц. д-р Юлия Йоргова чете лекционни курсове пред студенти в БСУ по учебните дисциплини „Управление на услуги“, „Управление на операциите“, „Управление на човешките ресурси“, „Количествени методи в бизнеса“, „Логистика и дистрибуционна политика“ и „Управление на публични услуги“. За два от курсовете са

разработени учебни материали за дистанционна форма на обучение, интегрирани в платформата Moodle. Качеството на учебно-преподавателската дейност на кандидата е допълнително осигурено чрез участието в проекти: „Обучение и заетост на младите хора“, „Нова възможност за младежка заетост“, Партньорство между образование и бизнес за ефективна реализация на младите хора на пазара на труда чрез актуализиране на учебните програми в БСУ“ и „Университетски център за електронни форми на дистанционно обучение и услуги при БСУ – възможност за улесняване на ученето през целия живот“, финансирани по ОП „Развитие на човешките ресурси 2007-2013“ от ЕСФ.

Съгласно справката за изпълнението на изискванията за заемане на академичната длъжност „професор“ в БСУ кандидатът изпълнява изискванията – има отработени над 2900 часа аудиторна заетост от учебната 2010-2011 до учебната 2017-2018 г. (след придобиване на ОНС „доктор“); има осигурено преподаване по 5 учебни дисциплини; разработени са 7 учебни курса, от които 2 в Moodle. В периода след първа хабилизация има издадено едно самостоятелно учебно помагало („Управление на услуги: Ръководство за упражнения“) и един учебник в съавторство („Управление на операциите“, 40,5% авторско участие на кандидата). Качеството на учебно-преподавателската дейност на кандидата може да се проследи и от участията в мобилности и проекти, свързани с изнасянето на отделни лекции и лекционни курсове на английски език, например: “Quantitative Methods in Management“ и “Public Service Management“ в рамките на проекта “Smart Link: Мобилности Югоизток-Запад за изследвания, учене, иновации и мрежи от знания“; лекции по “Operations Management” в Политехническият институт на Вежа (Португалия), Arel University Istanbul, и др. Като преподавател в БСУ кандидатът по конкурса е осъществил научно ръководство на 58 дипломанти. Всички изложени по-горе факти свидетелстват за високата компетентност на кандидата по отношение на осъществяваната учебно-преподавателска дейност.

3. Обща характеристика на трудовете на кандидата, представени по конкурса

Кандидатът доц. д-р Юлия Йоргова участва в конкурса за заемане на академична длъжност „професор“ с общо 45 публикации (вкл. учебници, учебни помагала и учебни електронни материали), от които 37 самостоятелни. Публикациите могат да бъдат класифицирани по следния начин:

- монографии – 2 бр.;
- студии – 2 бр.;
- статии – 9 бр. (от които 1 в чужбина);
- доклади на научни форуми – 19 бр. (от които 6 бр. в чужбина);
- учебници, учебни помагала и електронни учебни материали – 13 бр.

Материалите по конкурса са различни от тези, представени за придобиване на ОНС „доктор“ и по конкурса за заемане на академична длъжност „доцент“ съгласно чл.29 от ЗРАСРБ. Кандидатът изпълнява изискванията за заемане на академичната длъжност „професор“ (съгласно Приложение №3 към Правилника за развитие на

академичния състав на БСУ) – издадени поне 2 учебника (поне 1 от които издаден след първа хабилитация) по дисциплини, изучавани в ЦИУН; публикувани рецензирани поне 2 монографични труда (поне 1 от които публикуван след хабилитацията) с общ обем на самостоятелния текст от поне 25 издателски коли; публикувани над 20 бр. публикации (извън дисертационния труд за придобиване на ОНС „доктор”) с обем на самостоятелния текст от поне 12 издателски коли, от които поне 5 бр. публикувани извън България; участие в поне 5 проекта с крайни възложители международни и национални институции (от които в ръководството на поне 2 проекта).

Съгласно справката за научните публикации, представени за участие в конкурса, кандидатът участва с публикации с общ обем страници 323 (46 издателски коли). Съгласно справката за цитиранията кандидатът има установени 15 цитирания на свои трудове в научната литература, от които едно в чужбина.

Представените от кандидата трудове за участие в конкурса могат да се обособят в четири основни направления, както следва:

- управление на операциите, и в частност управление в сферата на услугите ([1], [2], [3], [4], [7], [9], [10], [11], [16], [18], [19], [20], [21], [23], [24], [26], [32]);
- аспекти на управлението на стопански организации и публични институции ([5], [6], [12], [13], [14], [15], [17], [22], [25], [29], [30]);
- преподаване и обучение с акцент върху използването на интерактивни методи и релацията „образование-бизнес“ ([8], [27], [28], [31]);
- прилагане на стандартни методи за преподаване и оценка на знанията и реализиране на съвременни форми за дистанционно и електронно обучение ([8], [33], [34], [35], [37] – [45]).

В областта на управлението на операциите (в частност управлението в сферата на услугите) за участие в конкурса са представени 17 заглавия, от които 2 монографии, 2 студии, 4 статии и 9 доклади на научни форуми.

Монографичното изследване на тема „Управление на услуги“ (№1) разкрива важни аспекти, свързани с управлението на услугите на организационно и операционно ниво, както и приложението на някои количествени модели в тази област. Направен е хронологичен преглед, като е проследена еволюцията, тенденциите и перспективите за развитието на услугите. Представени са систематизирано основни тези и проблеми на управлението на услугите – както в техния традиционен, така и съвременен аспект. Дискутирани са особеностите на стратегическото управление на услугите и походите за разработване на конкурентоспособна стратегическа визия на услугите. Проведено е систематизирано изследване, в което организацията за услуги е характеризирана в 3 аспекта – чрез основните си компоненти, чрез системния подход и като среда за реализиране на ключовите за предоставяне на услугите контакти и взаимодействия. Съвременна интерпретация са получили стратегическите въпроси, свързани с иновациите, проектирането и разработването на нови услуги, като е отделено специално внимание на клиента, чието обслужване е ключов фактор за постигане на конкурентоспособност на организацията за услуги.

В по-общ план са представени и проблемите на управлението на операциите в обслужващата сфера, като правилно са обособени областите от функционалната рамка на решенията в операциите – процес, капацитет и качество. Важен практико-приложен аспект е третиран в частта, насочена към подпомагане на процеса на вземане на решения чрез приложение на количествени модели в управлението на услугите. Възможностите за изследване и оптимизиране на обслужващата система са представени чрез приложение на моделите от теорията на масовото обслужване. Важна практико-приложна насока има и използването на количествени методи за прогнозиране на динамично променящото се търсене на услугите.

В монографията „Изследване на процесите на обслужване в операциите на услуги“ (№2) обект на анализ са процесите на обслужване като ключов елемент в управлението на операциите за производство и предлагане на услуги. Монографичният труд съдържа методологична рамка за прилагане на инструменти за изследване и усъвършенстване на процесите на обслужване, като е проведена апробация в реални условия. Интерес представлява извеждането на основните характеристики на услугите и тяхното влияние върху решенията за процесите. Систематизирани са съществуващи класификационни схеми на услугите, даващи представа за тяхното разнообразие и спецификата при управлението им. Практико-приложна важност има и разграничаването между общите и специфични отговорности на операционните ръководители в сферата на услугите. Представени са управленски походи, които дават възможност на мениджърите да използват процесите на обслужване като източник на конкурентно предимство. Иновативен характер има разделът, посветен на концепцията Lean, в който са представени инструментариума и възможностите за приложение в областта на изследването и усъвършенстването на процесите на обслужване в организации от сферата на услугите. Важно място е отделено и върху някои резултати от проведени авторови емпирични изследвания относно приложението на конкретни инструменти на примера на сектора на услугите в България.

Специфичен аспект в рамките на това направление е изследването на приложението на Lean-инструментите за оптимизиране на процеса на обслужване при технологично-базирани услуги (№3). В студията е аргументирана тезата, че поддържането и увеличаването на постигнатите резултати изисква от организациите непрекъснато оптимизиране и усъвършенстване на съществуващите бизнес процеси, опирайки се не само на човешкия капитал и съвременните технологии и оборудване, но и прилагайки успешни управленски концепции и инструменти, каквито са Lean-инструментите. В студията са систематизирани особеностите за приложение на такива, предназначени за описание и оптимизация на процесите на обслужване. Предложена е авторова методика за приложение на Lean-инструментите на примера на технологично базирана офис-услуга, изпълнявана от научноизследователска организация.

Студията на тема „Операционен прочит на Базисния модел на комплексно административно обслужване“ (№3) е фокусирана върху една от предпоставките за реализиране на административната реформа в България, а именно осъществяването на промяна на управленския стил на публичната администрация чрез адаптиране и

прилагане на подходи и инструменти, използвани в бизнес администрацията. С цел постигане на ефективност и ефикасност на дейностите авторът извежда критично важната роля на управлението на операциите в институциите от публичния сектор. Предлагат се подходящи инструменти, подпомагащи някои от основните функционални решения в управлението на административни услуги, а именно процес, капацитет и клиенти.

На управлението на операциите в сферата на услугите са посветени и статиите „Подходи за намаляване на разнородността при изпълнението на услуги“ (№7), „Функционална схема на решенията в управлението на операциите в сферата на услугите“ (№9) и „Капацитет на операциите и качество на обслужване“ (№11). В тях се изследват и анализират елементите на операционната система в сферата на услугите, дискутират се важни въпроси, свързани с функционалната рамка на групиране на решенията в операциите за услуги и се предлагат решения, свързани с подобряване на качеството на обслужване в операционната система.

В областта на управлението на стопанските организации и публичните институции за участие в конкурса са представени 11 заглавия, от които 4 статии и 7 доклади на научни форуми. По-конкретно са засегнати важни аспекти от управлението на човешките ресурси и удовлетвореността от труда.

В статията „Особености в управлението на хората в операциите на услуги при различни по тип контакти между персонала и клиентите“ (№5) са представени, освен характерни аспекти от управлението на операциите, връзките и зависимостите между различните по тип контакти персонал-клиент. Освен типовете контакти са изяснени факторите, които ги определят, като са направени важни изводи относно особеностите на управлението на хората в операциите на услуги. Статията “On the efficiency of public administration personnel management through investigation of job satisfaction” (№6) засяга специфични аспекти на изследването на удовлетворението от работното място в организации от публичната администрация. Представени са някои възможности за повишаване на равнището на удовлетвореност на административния персонал на организации от публичната сфера. Предложени са възможности за измерване на аспекти на трудовата удовлетвореност на административния персонал на общинската администрация в гр. Бургас, диференциран в две групи: първо, експерти и технически персонал; второ, ръководители от различни равнища на организационно-управленската структура на общината. Представени са основни резултати от емпиричното изследване на тези две групи.

На управлението на човешките ресурси е посветена и статията „Ролята на персонала в организациите от сферата на услугите“ (№13). Авторът изяснява ролята на персонала в организациите за услуги от гледна точка на вида на услугата и спецификата на организацията, която я предлага. На управлението на организации от публичния сектор е посветен доклада, представен на международна конференция в Малайзия (№14), който разглежда въпросите, свързани с усъвършенстването на административното обслужване и повишаване на качеството на публичните услуги в България. Представена е ключовата роля на операционната функция на публичните

институции в процеса на промяна чрез успешно прилагане на модели от областта на бизнес администрацията. В статията „Повишаване конкурентоспособността на производствените фирми чрез интегрирано обслужване“ (№12) се обръща внимание върху новите начини за реализиране на продукцията на производствените предприятия при запазване и разширяване на пазарното присъствие. Авторът предлага модифициран подход за интегрирано обслужване на клиентите, като подходяща комбинация от стока и услуга. По този начин в новите пазарни условия услугите могат да бъдат използвани като средство за повишаване на конкурентоспособността на организации от производствената сфера.

Третата и четвъртата области на публикационна дейност обвързват научноизследователската и учебно-преподавателската работа на кандидата. Те са насочени към иновативни аспекти от процеса на преподаване, внедряване на ECTS-системата в българското висше образование, както и въпроси по осигуряването на висока степен на съответствие на знанията, уменията и компетенциите на студентите към изискванията на пазара на труда. Тези публикации показват способността на кандидата да интегрира изследователските си търсения, свързани със съвременни управленски проблеми, с обучението на студентите и трансфера на знания.

Представените трудове на кандидата са доказателство за високата му научна компетентност, изследователски капацитет и възможности за провеждане на самостоятелни научни изследвания. Свидетелство за тази компетентност на кандидата е и проектната дейност, по-специално участието в проект на тема „Науката в Югоизточна Европа – стимулиране на иновациите чрез изграждане на капацитет и мрежа от научни центрове в региона на Югоизточна Европа“ в рамките на Програмата за транснационално сътрудничество, както и два проекта по Седма Рамкова Програма. Кандидатът притежава както отлична осведоменост относно съвременното развитие на научната мисъл в областта на управлението на операциите и управлението на услугите, така и задълбочено аналитично мислене, концептуално виждане и способност да реализира съвременни подходи и методи за научно-приложни изследвания.

4. Оценка на научните и приложни приноси

Фокусът на научните публикации и изследователската дейност на доц. д-р Юлия Йоргова дава възможност да бъдат изведени основните приноси за науката и практиката, като синтез на научни знания и практико-приложни резултати в областта на управлението на индустрията и услугите. В научно-теоретичната област приносите аргументират актуални аспекти от управлението на операциите в услугите (парадигми, еволюция и тенденции в развитието на сектора на услугите). Част от приносите, имащи теоретични аспекти, се отнасят до идентифициране на движещите сили за прехода към „наука за услугите“ и до анализа на организациите за услуги от гледна точка на изграждащите ги компоненти, системния подход, и като среда за реализиране на ключовите за предоставяне на услугите контакти и взаимодействия. Систематизирани са основните теоретико-методологически постановки от управлението на операциите в услугите с акцент върху процесите на обслужване и клиентите. Разработена е класификационна матрица на процесите на обслужване, чрез която се обосновава

избора на конкретни инструменти, подходящи за изследване на различните типове процеси. Обоснован е изборът на инструменти за изследване и усъвършенстване на процесите на обслужване.

От практико-приложна гледна точка постиженията на кандидата са насочени към инициране на методики за усъвършенстване на операциите в бизнес и административните услуги. Предложен е подход и методически указания за въвеждане на Lean-концепцията в организациите от сферата на услугите. Разработени са авторски методики в следните области: първо, за приложение на инструмент за определяне на загубите в процеса на обслужване (карта на загубите в офиса); второ, за приложение на инструмент за описание на процеса на обслужване (карта за описание на дейностите в процеса); трето, за приложение на инструмент за визуализация на процеса на обслужване (блок-схема на потока на стойността). Предложена е методическа рамка за прилагане на инструмента за ефективна организация на работното място в офис за административни услуги. Методиките са апробирани в реална работна среда.

5. Критични бележки и препоръки

Нямам критични бележки към материалите, представени по кандидатурата. Основната ми препоръка към доц. д-р Юлия Йоргова е да продължи усилията си в търсенето на възможности за популяризиране на резултатите от своята изследователска работа в престижни международни издания, индексирани в световно признатите библиографски и наукометрични системи. Считаю, че кандидатът има безспорен потенциал да разшири участието си в изследователски проекти в европейското научно пространство.

6. Заключение

В обобщение може да се посочи, че обемът и качеството на преподавателската и научноизследователската дейност на кандидата изцяло удовлетворяват изискванията на ЗРАСРБ, Правилника за приложение на ЗРАСРБ и Правилника за развитие на академичния състав на БСУ. Покрити са изискванията за заемане на академичната длъжност „професор“ към ЦИУН в БСУ, като са налице значими научни и научно-приложни приноси в публикациите на кандидата. Въз основа на това напълно основателно и убедено **давам положителния си вот** за кандидатурата на доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова-Форд за заемане на академична длъжност „професор“ в професионалното направление 3.7 „Администрация и управление“ (управление на индустрията и услугите).

27.07.2018. г.

Рецензент:

Гр. София

/ проф. д-р Матилда Александрова/