

## **РЕЗЮМЕТА НА ПУБЛИКАЦИИТЕ**

**на доц. д-р Юлия Трифонова Йоргова**

представени за рецензиране по обявения конкурс за заемане на академична длъжност „професор“ по професионално направление 3.7. Администрация и управление (Управление на индустрията и услугите), обявен в ДВ бр. 30/3.04.2018 г.

### **Монографии**

**1. Йоргова, Ю., Управление на услуги, БСУ, Б., 2018, ISBN 978-619-7126-55-6, ISBN 978-619-7126-56-3(pdf).**

Монографичното изследване е с концептуален характер. То има за *цел* да проучи систематизирано, анализира и представи основни тези и проблеми на управление на услугите на организационно и операционно ниво, както и приложението на някои количествени модели в тази област.

Поради изключително големия обхват на изследваната област в работата е въведено ограничение, чрез конкретизиране на *задачите*, които трябва да бъдат решени в хода на изследването за постигане на поставената цел, а именно:

- ✓ Да се представят систематизирано и хронологично основни парадигми, еволюцията и тенденциите в развитието на науката за услугите.
- ✓ Да се изяснят някои особености на стратегическото управление в услугите и ролята му за успешното проектиране и реализиране на продуктите на организацията.
- ✓ Да се изследват и анализират проблеми на управлението на услугите на организационно ниво и се формулират изводи и препоръки.
- ✓ Да се изследват и анализират проблеми на управление на операциите на услугите и се формулират изводи и препоръки за усъвършенстването им.
- ✓ Да се представят количествени модели, приложими и полезни при решаване на практически проблеми в управлението на услуги.

В съответствие с поставените задачи материалът в монографията е разпределен в четири глави.

*Глава първа* разглежда различни гледни точки за развитието на изследванията в областта на услугите. Тук е изяснено възникването, развитието и приноса на управление на услугите, както за развитие на познанието, така и за практиката на организациите в този сектор. Направен е хронологичен преглед и е проследена еволюцията, тенденциите и перспективите в развитието на науката за услугите.

Отделено е внимание за сравнение на традиционни и съвременни схващания за естеството на услугите. Дискутирани са особеностите на стратегическото управление в услугите и подходите за разработване на конкурентоспособна стратегическа визия на услугата.

*Втора глава* е посветена на систематизираното изследване, анализиране и представяне на проблемите на ниво организационно управление. Организацията за услуги е характеризирана в три аспекта – чрез основните си компоненти, чрез системния подход и като среда за реализиране на ключовите за предоставяне на услугите контакти и взаимодействия.

Изяснени са важните стратегически въпроси, свързани с иновациите, проектирането и разработването на нови услуги. В тази част от монографията е отделено специално внимание на клиента на организацията за услуги.

Представени са както традиционната, така и съвременната гледна точка за ролята, мястото и функциите му в процеса на създаване на услугата. Подобавашо място в изложението заемат и проблемите на проектирането и управлението на системата за предоставяне на услуги. Разгледани са различни аспекти, особености и проблеми на управлението на персонала в организациите за услуги.

*Трета глава* е фокусирана върху представянето на проблемите на управление на операциите в предприятията в обслужващата сфера. Изложението е насочено към разглеждане на основни области от функционалната рамка на решенията в операциите – процес, капацитет и качество.

*Четвъртата глава* представя приложението на количествени модели в управление на услугите, предназначени за подпомагане вземането на решения от мениджмънта. Разгледани са възможностите и подходите за избор и използване на количествени методи за прогнозиране на динамично променящото се търсене на услугите. Обект на внимание в тази част е приложението на моделите от Теорията на масовото обслужване за изследване и оптимизиране на обслужващата система.

В заключението на монографията са обобщени резултатите, някои от основните изводи и приноси от проведеното концептуално изследване по проблеми на управление на услугите.

## **2. Йоргова, Ю., Изследване на процесите на обслужване в операциите на услуги, БСУ, Б., 2015, ISBN 978-619-7126-08-2.**

Целта на монографията е да се изследват процесите на обслужване, като ключов елемент в управление на операциите за производство и предоставяне на услуги. Да се предложи методологическа рамка за прилагане на инструменти за изследването и усъвършенстването им, която да се апробира в реални условия. В резултат да се формулират изводи и препоръки, полезни за теорията и практиката на операционния мениджмънт.

В структурно отношение материалът в монографията е разпределен в четири глави, увод и заключение.

*Глава първа* разглежда основни теоретико-методологически аспекти от управление на операциите на услугите, имащи важно значение за процесите на обслужване. Отделено е внимание на влиянието на основните характеристики на услугите върху решенията за процесите. Представени са някои класификационни схеми на услугите, които да подпомогнат постигането на поставените в изследването цели. Набелязани са общите и специфични отговорности на операционните ръководители в сферата на услугите. Представена е функционалната схема на групиране на решенията в управление на операциите на услугите.

*Втората глава* представя доказателства за ключовата роля на процеса на обслужване в операциите на услуги. Като се прави паралел с материалното производство, в нея е изяснена същността на процеса на обслужване и са проучени съществуващи в литературата типологии на процесите. Предложена е класификационна матрица, която да послужи по-нататък за постигане целта на изследването. Представени са някои управленски подходи, водещи до използването на процесите на обслужване като източник на конкурентно предимство. Изследвана е особено важната за управлението на операциите на услугите връзка „процес – капацитет“.

*Третата глава* има за цел да представи концепцията Lean, нейния инструментариум и възможностите за приложението им за изследване и

усъвършенстване на процесите на обслужване в практиката на организациите в сферата на услугите.

*Четвъртата глава* съдържа разработените методики и проведените чрез тях емпирични изследвания на автора на приложението на конкретни инструменти на примера на услуги от реалната практика у нас.

В заключението е направено обобщение на резултатите, основните изводи и приноси моменти от проведеното и представено в монографията изследване на процесите на обслужване.

## **Студии**

**3. Йоргова Ю., Изследване на приложението на Лийн инструменти за оптимизиране процеса на обслужване при технологично базирани услуги, сп. Бизнес посоки, БСУ, 2018, бр. 1, с. 70-87.**

Технологично базираните услуги промениха начина на живот на хората. Масовото им използване повлия на нагласите и познанията на потребителите относно взаимоотношенията им с обслужващата система и персонал, участието им в процесите като съпроизводители, формирането на потребителската стойност и качеството на услугите. Независимо, че технологиите играят ключова роля за иновациите или изместването на редица традиционно съществуващи услуги от пазара, може да се каже, че двигателят на тези промени, не са само технологиите. Движеща сила се оказва желанието на клиентите да получават услуги с по-висока потребителска стойност, с по-ефикасни и ефективни процеси на обслужване, което носи ползи и на компаниите, които ги предлагат. 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.

Целта на изследването в студията е да се проучи приложимостта на Лийн инструменти за оптимизиране на процеса на предоставяне на технологично базирани услуги. За постигането и в работата е направен сравнителен анализ на основните характеристики на традиционно съществуващите и технологично базираните услуги. Представени са Лийн инструменти, предназначени за описание и оптимизация на процесите на обслужване и е избрана методика за приложението им. Изпробването на инструментите е на примера на технологично базирана офис услуга, изпълнявана от научноизследователска компания, предлагаща комплексни услуги за провеждане на клинични изпитвания на лекарства на клиенти от фармацевтичната индустрия.

**4. Йоргова, Ю., Операционен прочит на Базисния модел на комплексно административно обслужване, сп. "Бизнес посоки", БСУ, 2013, бр.1, с. 38-54.**

Като една от важните предпоставки за реализиране целите на административната реформа в България се приема извършването на промяна на управленския стил на публичната администрация чрез адаптиране и прилагане на подходи и инструменти, използвани в бизнес администрацията. Постигането на високо качество на предоставяните административни услуги, ефективност и ефикасност на дейностите по създаването им извеждат на преден план критично важната роля на управление на операциите в организациите и институциите от публичния сектор. Обект на изследване в студията е Базисният модел на комплексно административно

обслужване. В него след анализ на модела са изведени някои от основните задачи и отговорности на функцията операции в организациите и институциите, предоставящи административни услуги, във връзка с въвеждането на комплексно административно обслужване. Предложени са инструменти и подходи от практиката на бизнес администрацията, които биха били полезни при реализиране целите на модела в организациите от публичния сектор и подпомагащи някои от основните функционални решения в управление на операцияите за производство на административните услуги – процес, капацитет, клиенти.

## **Статии**

**5. Йоргова Ю., *Особености в управлението на хората в операцияите на услуги при различни по тип контакти между персонала и клиентите, сп."Бизнес посоки", БСУ, 2016, бр.1, с. 51-56.***

При реализиране на операцияите на услуги са въвлечени в различна степен и двете участващи страни – персонал и потребители. В процеса на предоставяне на услугата те реализират различни по тип контакти. Обект на изследване в статията е връзката и зависимостта между различните по тип контакти „персонал-клиент“, протичащи в операцияите на услуги и подходите за управление на хората, участващи в тях. Целта е да се изяснят и анализират типовете контакти, факторите, които ги определят и им влияят и на тази база да се формулират изводи относно особеностите на управлението на хората в операцияите на услуги. За постигане на целта последователно са характеризирани контактите от типа: „по телефона“, „чист виртуален контакт с клиента“, „комбинация между виртуален и действителен контакт“, „контакти базирани на технологии“ и „лице в лице“, протичащи в процесите на обслужване. Представени и анализирани са някои от основните фактори, влияещи върху ефективността на контактите и решенията за управлението на хората в операцияите на услуги. Формулирани са изводи по изследваната проблематика.

**6. *Yorgova, Y., On the efficiency of public administration personnel management through investigation of job satisfaction, International Journal of Economics and Society, Vol.1, Issue 1, April 2015, ICES Foundation, Memphis, pp. 92-95.***

The continuing administrative reform in Bulgaria led to structural changes of public institutional activities and has incontrovertibly defined the necessity of changing the way their human resources are managed. Following the spirit of European values and traditions in humanism and in respect of human dignity, a lot of effort should be made by management in order to create an opportunity for raising the degree of job satisfaction in the administrative personnel. The presented paper is the first step towards a large scale research in the concerned field of knowledge. The purpose of this preliminary stage of the research is to identify and measure the different aspects of job satisfaction of the administrative personnel. The subjects of research in the present paper are the personnel members of Municipality administration of the city of Burgas divided into two groups – officers (experts and technical assistants) and managers at different level, who are not elected for a mandate. The aim is supported by the instrument Job Satisfaction Survey, developed by Paul E. Spector. The empirical research results are presented in graphs. The degree of satisfaction of the selected personnel group is analyzed and the outcomes of the degree of satisfaction are discussed.

**7. Йоргова, Ю., Подходи за намаляване на разнородността при изпълнението на услуги, сп. "Бизнес посоки", бр.1, БСУ, 2015, с.45-50.**

Основната цел на статията е да се предложат подходи за намаляване на разнородността в резултата от предоставянето на услуги. За постигането и се изследват и анализират отклоненията в параметрите на операционната система, които водят до разнородност в крайния продукт. На тази база, прилагайки известни от управление на производството стратегии за редуциране или вграждане в операционната система на отклоненията се предлагат начини за въздействие върху различните типове вариации и се оценяват последствията от използването им за обслужващата организация и клиентите.

**8. Йоргова, Ю., Разработване и реализиране на курс за външни потребители в дистанционна форма на обучение, сп. „Компютърни науки и комуникации“, Том 3, № 3, БСУ, Бургас, БСУ, 2014, с.78-86.**

Фокусът е върху изследването на процеса на разработване и реализиране на курс в дистанционна форма на обучение от категорията курсове „Продължаващо обучение“. Представени са етапите, през които преминава работата по проектирането, инсталирането и поддържането на курса в платформата Moodle. Акцентът е поставен върху анализиране на резултатите от апробирането на курса, включително и чрез информация от обратната връзка с курсистите, осъществена с анкетно проучване.

**9. Йоргова, Ю., Функционална схема на решенията в управление на операциите в сферата на услугите , сп. "Бизнес посоки", бр.2, БСУ, 2011, с. 9-19.**

Статията е с концептуален характер и дискутира основни теоретични проблеми от управление на операциите. В паралел с материалното производство се разглеждат и анализират основните, от операционна гледна точка, характеристики на услугите и принципната схема на управление на операциите на услуги. Дискутирана е функционалната рамка на групиране на решенията в операциите на услугите. Изяснени са особеностите на тези решения в услугите по области - процес, капацитет, персонал, клиенти, качество, наличности.

**10. Йоргова, Ю., Концепцията "тънко производство" в логистиката на услуги - приложимост, особености и предимства, "Логистиката настояще и бъдеще" под ред. на П.Димитров,М.Раковска, Изд. ИБИС, С., 2011, с. 356-364.**

В разработката се разглеждат основните принципи на концепцията “тънко производство” (Lean Manufacturing) и се изследва приложимостта им в сферата на услугите. Изясняват се някои особености при прилагане на концепцията, произтичащи от същността и специфичните характеристики на процеса на производство на услугите. Представят се възможните резултати и конкурентни предимства, които използването и би донесло за организацията – подобряване на качеството на услугите, редуциране на разходите, по-голяма удовлетвореност на клиенти и персонал и др.

**11. Андронов, Ев., Ю. Йоргова, Капацитет на операциите и качество на обслужване, сп."Управление и устойчиво развитие",3-4/2010, ЛТУ, С., 2010, с. 44-49.**

В работата е застъпена тезата за необходимостта от постигане на баланс между желаното качество на обслужване на клиентите и оптималният капацитет на обслужващата система, при който ще се минимизират общите разходи за изпълнение на услугата. Изяснена е връзката между оптималния капацитет на системата, нивото на обслужване и някои от измерителите за качество на обслужване на клиента.

**12. Маринова, Ю, Кр.Петков, Повишаване конкурентоспособността на производствените фирми чрез интегрирано обслужване, БСУ - Годишник, том XI, 2004, с.104-108.**

За голяма част от производствените предприятия е въпрос на оцеляване да намерят нови начини за реализиране на продукцията си, да запазят и разширят пазарното си присъствие. В статията е застъпена тезата, че в новите пазарни условия услугите могат да бъдат използвани като конкурентно оръжие от производствените фирми. Акцентира се върху предимствата от възприемането на подход на интегрирано обслужване на клиентите, чрез предлагане не просто на стока с определено качество, а на подходящата комбинация от стока и услуга.

**13. Андронов, Ев., Ю. Маринова, Ролята на персонала в организациите от сферата на услугите, сп."Управление и устойчиво развитие", 3-4/2002, ЛТУ, С., 2002, с. 124-127.**

Проблемът с кадровото осигуряване на организациите в сферата на услугите е от първостепенно значение, предвид същността и основните характеристики на услугите. В работата се изяснява ролята на персонала в организациите за услуги в зависимост от вида на услугата и спецификата на самата организация, която я предоставя. Като рамка за формулиране на управленски изводи е предложен схематичен модел на организация за услуги.

## **Доклади**

**14. Yorgova Y., Improvement of administrative service in Bulgaria - management strategies, models and problems, 4th International Conference on Governance & Strategic Management (ICGSM) THE CIRCULAR ECONOMY, BFU & Universiti Teknologi MARA, Malaysia, 2017, pp.344-355.**

Improving the administrative service and providing quality public services in a transparent, efficient and effective way is one of the main goals of the administrative reform in Bulgaria. To achieve this goal, many strategies, concepts and models have been adopted at national level over the years. Their implementation in practice has highlighted the need for a radical change in the management style of public administration.

The aim of the study is to clarify the crucial role of the operations function of public institutions in this change through the application of successful business administration models in the management of public service delivery processes.

**15. Yorgova Y.T., Human capital as prerequisite for the competitiveness of the outsourcing industry – the Bulgarian experience, Proceedings of the International Scientific Conference "Eastern European Studies: Economics, Education and Law", Vol. I, BFU & Odesa Institute of Trade and Economics, Ukraine, 2018, pp. 27-29.**

One way for the service orientated companies in Bulgaria is to adapt to the competitive global market is to provide quality Technology-Enabled Services, being part of today's fast-growing outsourcing industry.

The paper aims to analyze and highlight the crucial role of human capital for the successful, competitive development of the outsourcing of Technology-Enabled Services in Bulgaria.

As a conclusion, Bulgaria has won leadership positions on the global market of Technology-Enabled Services, providing attractive outsourcing conditions. An indisputable contribution to this is the quality of the human capital. Preserving and developing it can be accomplished through further development in response to the global trends and business needs, overcoming disparities in the demographic and educational structure between regions are prerequisites for competitiveness. The development of the knowledge and the expansion of sectors such as ICT and the outsourcing of high-tech and science-intensive services is important for attracting foreign investment and leads to economic growth. Its strategical importance lies in its power to promote the training of new talents and facilitate their professional realization in Bulgaria.

**16. Йоргова Ю., Въвеждане на стандартизирани дейности в процесите на обслужване – ползи и проблеми, Юбилейна научна конференция с международно участие „Новата идея в образованието“, БСУ, 2016, с. 248-256.**

Един от подходите за намаляване на разнородността в производствените процеси на организациите от материалната сфера, с всички следващи положителни промени по отношение на ефективност, ефикасност, производителност и качество, е принципът на стандартизираните работи (задачи, дейности). Услугите, респективно процесите на обслужване се отличават с голямо многообразие. И ако стандартизирането на дейностите за едни ще е вероятно най-доброто решение, то дали това ще е достатъчно добро за други, от гледна точка на клиента и организацията.

Целта на работата е да се анализират възможностите и подходите за прилагане на принципа на стандартизираните задачи в процесите на обслужване, изпълнявани в организациите и офисите за услуги. За постигането и са изяснени принципите на стандартизираните задачи в практиката на материалното производство. Анализирани са възможностите за приложение на стандартизираните дейности в процесите на обслужване. Разработен е алгоритъм за въвеждане на принципа на стандартните дейности в процеса на обслужване. Изследвана е приложимостта на принципа на стандартизираните дейности при различни по тип процеси на обслужване на примера на конкретна класификационна матрица на процесите.

**17. Йоргова Ю., Избор на подходящите компетенции на персонала при различни по тип процеси на обслужване, НК "Съвременни управленски практики IX", БСУ, 2016, с. 94-101**

Характерно за процесите на обслужване е голямото им разнообразие. Те се диференцират по редица важни показатели, имащи пряко отношение към решенията за управление на човешките ресурси в организациите за услуги. Различните типове

процеси на обслужване изискват притежаването на точно определен тип компетенции от персонала, които са най-важни за постигане на очакваното ниво на трудово представяне, гарантиращо както качествена услуга за клиентите, така и удовлетвореност от труда за самите служители.

Целта на работата е да се представи рамка, указваща необходимите, доминиращи със значимостта си компетенции на персонала за постигането на ефективно изпълнение на различни по тип процеси на обслужване.

За постигане на целта в работата е изяснена ролята на компетенциите в управлението на човешките ресурси в организациите за услуги. Представени са трите типа най-често необходими в практиката на услугите компетенции, възприети в литературата като съставни компоненти на концептуалния модел на организацията за услуги. Избрана е класификационна схема на процесите на обслужване, на база на която е анализирана изследваната връзка. Формулирани са изводи относно съответствието „компетенции – тип процес“.

**18. Йоргова, Ю., Специфика при управление капацитета в сфера услуг, Международная научно-практическая конференция „Ценности и интересы современного общества“, сб. Экономика и управление, часть 2, МЭСИ, Москва, Россия, 2015, с. 143-147.**

В доклада се изследва как специфичната същност на услугите влияе върху управлението на капацитета и рамката на управленските решения. На тази основа са направени изводи относно главните фактори, които трябва да се отчитат при вземането на решения за планиране и управление на капацитета в услугите.

**19. Йоргова, Ю., Особенности на управление на операциите в търговските организации, сб. "Регионални и глобални измерения на търговията", Изд. "Наука и икономика", ИУ, Варна, 2013, с. 426-435.**

Обект на изследване в доклада са особеностите на управлението на операциите в търговските организации, произтичащи от специфичната същност на техния продукт и многообразието на дейностите, извършвани в операционната им функция. Изяснени са характеристиките на търговския продукт от операционна гледна точка. Операциите в търговските организации включват физически дейности, търговски дейности и подпомагащи дейности. Всяка една от тези групи дейности предполага различни подходи за управление на операциите и решенията, свързани с персонала, процеса, капацитета, прогнозиране на търсенето и други.

**20. Йоргова, Ю., Управление на гражданите като клиенти на публичната администрация, Сб. "Актуальные проблемы науки, практики и веросповеданий на современном этапе", МГУЭСИ, Красноярск, Россия, 2013, с. 86-90.**

Обект на разглеждане в доклада са гражданите в ролята им на клиенти в операциите на публичните услуги. В работата се изясняват мястото и специфичните функции на гражданите - клиенти в процеса на предоставяне на услуги. На базата на направените разсъждения са формулирани изводи относно управлението на гражданите в операционната функция на организациите в публичния сектор. Предложени са полезни за практиката на операционните ръководители подходи за управление на гражданите като клиенти на публичната администрация.



**21. Yorgova, Y., A model of operations capacity planning and management for Administrative Service Centers, 7th Annual International Scientific Conference "New Dimensions in the Development of Society", LUA, Jelgava, Latvia, 2012, pp. 76-83.**

Докладът представя резултатите от практическото приложение на модел за планиране на капацитета на операционната система, базиран на апарата на Теория на опашките, с данни от Центъра за административно обслужване на Община Бургас. С конкретните данни от емпиричното изследване са доказани възможностите на модела за количествено определяне на различните характеристики на системата, което позволява на операционния ръководител, в зависимост от избрания ключов показател за дейността на системата, да взема решения за планиране и управление на капацитета.

**22. Йоргова, Ю., Формиране на екип за прилагане на концепцията Lean в организация за услуги, Международна конференция "Съвременни управленски практики VII. Проекти и региони", БСУ, 2012, с. 423-431.**

Застъпена е тезата, че въвеждането на сравнително новата за услугите Lean концепция е реализирана на проект в условията на определена организационна структура. Поради спецификата на процеса на създаване на услугите, за успеха на един толкова мащабен и иновативен за организацията проект е особено важен екипът, който ще го изпълнява. В тази връзка са изяснени задачите, отговорностите и ролите, които участниците в проектния екип трябва да изпълняват и са направени изводи относно подхода за формирането, мястото и връзките му в организационната структура.

**23. Йоргова, Ю., Подходи за управление на клиентите в операциите на услуги, Международна НК "Икономиката и управлението в XXI-ви век - решения за стабилност и растеж", СА "Д.Ценов", Свищов, Сб. доклади, том 6, с. 340-347, 2011, с. 340-347.**

Обект на изследване в доклада са клиентите в операциите на услуги и по-специално участието им в процеса на трансформация, поведението и преживяванията им по време на предоставяне на услугата. Аргументирана е особената роля и някои от специфичните функции, изпълнявани от клиентите в процеса на обслужване. 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.

**24. Йоргова, Ю., Процесът - ключов елемент в управлението на операциите на услуги, НК "Взаимодействието теория и практика: ключови проблеми и решения", том I, БСУ, 2011, с. 386-393.**

Ключовата роля на процесите на обслужване за качеството на услугите, удовлетвореността на клиентите, акумулирането на потребителска стойност и оптимизиране на разходите за производство обуславят провеждането на това изследване. В него е представено едно виждане за същността на процесите и разнообразието им в различните видове услуги. Потърсен е подход за тяхното диференциране за нуждите на операциите чрез разработването на класификационна матрица по два съществени за операциите показателя – участие на клиента в процеса и

гъвкавост на процеса по отношение на вземането на творчески, сложни решения от изпълнителя на услугата. При разсъжденията е отчетено и влиянието на големината на търсенето на услугата за единица време, която процесът трябва да посрещне. Анализът на матрицата позволява да се очертаят основните характеристики на формираните четири типа процеси и на тази основа да се направят полезни за практиката изводи.

**25. Йоргова, Ю., Оценка на качеството на телекомуникационни услуги чрез обективни и субективни показатели, сб. "Комуникации, информационни технологии и статистика. Актуални проблеми на теорията и практиката", УИ "Стопанство", С., 2010, с. 28-33.**

Обект на разглеждане в работата са гласовите телекомуникационни услуги. Анализирани са характерните особености на телекомуникационните услуги от гледна точка на възможностите за измерване и оценка на параметрите на качеството им. Предложен е подход за оценка на материалния и нематериалния компоненти, формиращи качеството на този тип услугите.

**26. Андронов, Ев., Ю. Йоргова, Рамка на решенията в управление на операциите на кол център, сб. "Комуникации, информационни технологии и статистика. Актуални проблеми на теорията и практиката", УИ "Стопанство", С., 2010, с. 7-12.**

Целта на работата е да се предложи алгоритъм, регламентиращ съдържанието, последователността и взаимовръзката между дейностите и осигуряващите ги решения, включени в процесите на планиране и управление на операциите в кол център за входящи повиквания. За постигането и последователно е направена характеристика на кол центъра и средата, в която оперира. Изяснени са някои особености на управлението на операциите на кол център от този тип. С цел постигане на по-голяма яснота и методичност в работата на операционните ръководители на кол център за входящи повиквания е предложен алгоритъм за планиране и управление на операциите, включващ девет стъпки.

**27. Йоргова, Ю., Необходимостта от системен подход в практическото обучение на студентите, НПК "Университет, практика, професия", БСУ, 2009, с. 97-101.**

Основната теза, която е застъпена в доклада е ,че практическото обучение в университета е система от взаимосвързани елементи, които трябва да бъдат моделирани за постигането на определени цели. Целта е да се докаже необходимостта от прилагане на системен подход за постигане на по-висока ефективност на практическото обучение. Практическото обучение е представено като трансформационна система. Идентифицирани и анализирани са елементите на системата. Аргументирана е необходимостта от цялостна концепция, дефинираща обемът, съдържанието, сложността, йерархията, последователността на задачите в практическото обучение на студентите.

**28. Йоргова, Ю., Управление на телекомуникациите и предизвикателства при подготовката на ръководители за тях, НК с международно участие "Икономика на знанието -възможности и предизвикателства пред висшето образование", том III, БСУ, 2008, с. 248-254.**

В доклада се дискутират изискванията, които динамичната практика на организациите в сферата на телекомуникационните и информационните технологии поставя пред ръководния персонал в тях. Изяснявайки управленския модел в отделите и организациите, занимаващи се с предоставяне на телекомуникационни услуги и/или информационно осигуряване и анализирайки изискванията към ръководителите им са направени изводи за акцентите в обучението на кадри за тази сфера на стопанската практика. Аргументирана е необходимостта от баланс на знанията и уменията на бъдещите ръководители както за управление на технологиите, така и за управление на бизнес процесите в организацията.

**29. Петков, К., Ал. Петков, Ю. Йоргова, Оценка на ефективността от реализацията на продукт на международни пазари, НК "Съвременни управленски практики IV", БСУ, 2006, том I, с. 131-136.**

Разработен е критерий за сравняване ефективността на реализацията на един продукт, произвеждан в "Лукойл Нефтохим" Бургас АД на различни пазарни сегменти. Отчетено е влиянието на цената, количеството на продажбите за изминал период, потенциала на националните пазари, условията на доставка – транспортни разходи, разходи за застраховка и др. Формулиран е начинът за изчисляване на предложението критерий. Направен е анализ на продажбите за три годишен период и са формулирани изводи и препоръки за действие в средносрочен план на целевия пазар.

**30. Петков, Кр., Ю. Йоргова, Особенности на стратегическото управление и планиране на фирма, част от глобална структура, Научна конференция "Съвременни управленски практики III", БСУ, Бургас, 2005, с. 176-183.**

Изследвани са характеристиките на глобалната структура „ЛУКОЙЛ“. Дискутирани са промените, които настъпват в стратегията на „Лукойл Нефтохим Бургас“ АД след присъединяването му към глобалната компания. Изяснени са етапите и особеностите на стратегическото управление на „Лукойл Нефтохим Бургас“ АД след включването му в нея. Анализирани са етапите, през които преминава процесът на стратегическо планиране във фирмата при новите условия. Формулирани са изводи относно резултатността на процеса на въвеждане на стратегическо планиране и управление на „Лукойл Нефтохим Бургас“ АД, като част от глобалната структура.

**31. Marinova, Y., Building Bourgas in partnership, Proceedings of "Opportunities for Positive Change - Facilitating Pan-European Partnerships", University of Surrey, UK, 2004, pp. 33-39.**

Докладът представя съвместната работа по два проекта на University of Surrey, UK и Бургаския свободен университет. В него са обобщени опита и резултатите 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 кредити в университета. Представени и анализирани са резултатите от практическия опит за установяване на устойчиви институционални връзки между БСУ и институции и организации от практиката на Бургаски регион, както и с партньори от Великобритания.

**32. Маринова Ю., Капацитет, ниво на обслужване и чакане, Научни трудове на РУ "Ангел Кънчев", том 39, серия 9, Русе, 2002, 266-270.**

В доклада са представени резултатите от емпирично изследване на връзката между използваемостта на капацитета на една обслужваща система и средното време, прекарано от клиентите в чакане при използването на услуга „Телефонни справки“ на БТК-ЕАД, Клон Бургас. Изследването е илюстрирано с графично представяне на зависимостта при различен брой работещи канали. Формулирани са изводи относно необходимия капацитет на системата за посрещане търсенето на услугата и загубите, които се акумулират в организацията поради наличието на неизползван капацитет.

### **Учебници, учебни помагала и електронни учебни материали**

**33. Йоргова, Ю., Управление на услуги: Ръководство за упражнения, БСУ, Б., 2017, ISBN 978-619-7126-50-1 (pdf) ISBN 978-619-7126-49-5 (печат).**

Учебникът е предназначен за осигуряване на обучението по дисциплината „Управление на услуги“ на студентите от управленските и икономическите специалности на Бургаския свободен университет. То има теоретико-приложен характер и допринася за подготовката на студентите за кариера в сферата на услугите.

Материалът, включен в учебника е насочен към формиране у студентите на умения за: проектиране на пакета на услугата, управление на процесите на обслужване и обслужващата система, работа с и управление на клиенти, планиране и управление на капацитета, прилагане на концепции, инструменти и подходи за постигане на ефективност и ефикасност в дейността на организациите в услугите и др.

Всяка тема започва с представяне на основните учебни цели и уменията, които трябва да придобие студентът след запознаване със съдържанието и. Предвидени са въпроси за самоподготовка и задачи, за по-задълбоченото усвояване на получените знания.

**34. Андронов, Е., Ю. Йоргова, Управление на операциите, БСУ, 2018, ISBN 978-619-7126-59-4 (e-book) (В настоящата справка авторът представя само самостоятелно разработения материал, който представлява 40,5%)**

Учебникът е предназначен за осигуряване на обучението по дисциплината „Управление на операциите“ на студентите от управленските специалности на Бургаския свободен университет. Авторът е разработил материала представящ теоретични и практически аспекти на управление на операциите на услуги и приложението на Теория на масовото обслужване за оптимизиране на обслужващата система. Включени са въпроси, свързани с дефиниране на услугите, сравнителен анализ на характеристиките им, основните рамки на услугите. Специално внимание е отделено на мястото, ролята и функциите на клиента в операциите за услуги. Изяснени са елементите и принципите на проектиране на пакета на услугата, системата и процеса на обслужване. Представени са възможностите за приложение на ТМО за решаване на конкретни проблеми, свързани с оптимизацията на обслужващата система. В началото на всяка глава са изброени основните учебни цели и уменията, които трябва да придобие студентът след запознаване със съдържанието и. Предвидени са въпроси за самоподготовка и задачи, за по-задълбоченото усвояване на получените знания.

**35. Йоргова, Ю., Управление на публични услуги: Ръководство за упражнения, БСУ, Б., 2015, ISBN 978-619-7126-09-9.**

Изданието е предназначено за осигуряване на обучението по дисциплината „Управление на публични услуги“ на студентите от управленските и икономическите специалности на Бургаския свободен университет. Ръководството е с теоретико-приложен характер и има за цел да осветли допълнително ключови аспекти и проблеми, свързани с успешното управление на операциите на услуги. Насочено е към задълбочаване подготовката на студентите за кариера в структурите на публичната администрация, а така също в частни и неправителствени организации в сферата на услугите. Включеният материал може да бъде използван за подготовката на специалисти от различни направления, чиято бъдеща реализация е в практиката на услугите. Всяка тема започва с представяне на основните учебни цели и уменията, които трябва да придобие студентът след запознаване със съдържанието и. Предвидени са въпроси за самоподготовка и задачи, за по-задълбоченото усвояване на получените знания.

**36. Колев, Н., Д.Юдов, Ю.Маринова, М.Арнаудова, Справочник за чуждестранни и български студенти – Програма Сократ/Еразмус, «ИРИТА» ЕООД, 2002, ISBN 954-9993-28-0, с. 23-31; с. 129-184.**

Изданието е реализирано като учебно помагало за българските и чуждестранни студенти, желаещи да получат кредити по ЕСТК за обучението си в БСУ. В него е включена информация за университета и възможностите, които предоставя за трансфер на кредити. Акцентирано е върху представянето на специалностите „Индустриален мениджмънт“ и „Електроника“ на ЦИТПН, за които са въведени ECTS кредити. За всеки курс от учебния план на специалностите са изведени учебните цели, методите на преподаване и оценяване, описано е съдържанието, приложена е библиографията и друга полезна за обучаемите информация.

**37. Интернет-базиран учебен курс за дистанционно обучение по Управление на публични услуги, Платформа за електронно обучение Moodle, БСУ, 2014.**

<https://moodle.bfu.bg/course/view.php?id=584>

Курсът за дистанционно обучение по Управление на публичните услуги е разработен чрез платформата Moodle. Той е предназначен за обучението на студенти от магистърската програма по „Публично-частни партньорства и проекти“ на Центъра по юридически науки. Курсът е структуриран на тематичен принцип в съответствие с учебната програма. В началото на всяка тема са представени учебните цели, които са заложили с нейното изучаване. От дейностите, които платформата предоставя като възможност за изложението на теоретичния материал е избран урока. За проверка на прогреса при усвояване на учебното съдържание са предвидени междинни тестови въпроси във всеки урок. Курсът е осигурен и с допълнителни ресурси, подпомагащи обучението. Всеки тематичен модул съдържа въпроси за самоподготовка. Включени са пет задания за самостоятелна работа на студентите, които е предвидено да се реализират онлайн. Регламентирани са каналите за онлайн комуникация между преподавателя и студентите.

**38. Интернет-базиран курс за дистанционно обучение на външни потребители „Инструменти за ефективен офис мениджмънт“, Платформа за електронно обучение Moodle, БСУ, 2014.**

<https://moodle.bfu.bg/course/view.php?id=638>

Курсът е краткосрочен от категорията „Продължаващо обучение“ и е разработен чрез платформата Moodle. Предназначен е за външни потребители на услугите за дистанционно обучение на БСУ. Учебното съдържание на курса по ИЕОМ е структурирано в седем модула. Всеки от тях стартира с поставянето на учебните цели на темата и завършва с въпроси за самоподготовка. Теоретичният материал е представен в урочна форма. В уроците всяка страница завършва с кратък въпрос от затворен тип, което позволява да се проследява нивото на прогрес по темата. В три от модулите са предоставени материали за практическа подготовка по съответните теми. Курсът предвижда изпълнението на три курсови задачи, ползвайки методическите указания за всяка от тях. Включени са и допълнителни учебни ресурси, предвид преобладаващата (90%) онлайн комуникация между преподавателя и курсистите.

**39. Интернет-базиран учебен курс по Управление на операциите, Платформа за електронно обучение Moodle, БСУ, 2012.**

<https://moodle.bfu.bg/course/view.php?id=294>

Предназначението на електронния курс по Управление на операциите е да подпомогне процеса на усвояване на учебното съдържание, реализиран по време на лекционния курс и упражненията по дисциплината. Структуриран е тематично в осем модула, включващи ресурси за представяне на теоретичните постановки по темите и дейности по проверка на прогреса в обучението – тестове. Включени са пет задания за самостоятелна работа, чието индивидуално изпълнение се контролира и оценява онлайн с помощта на използваната за разработването на курса платформа Moodle.

**40. Интернет-базиран учебен курс по Количествени методи в бизнеса, Платформа за електронно обучение Moodle, БСУ, 2017.**

<https://moodle.bfu.bg/course/view.php?id=512>

Електронният курс по Количествени методи в бизнеса е предназначен за самоподготовка на студентите от редовно и задочно обучение, като допълва присъствените лекции и упражнения по дисциплината. Разработен е чрез платформата за електронно обучение Moodle. В структурно отношение е решен на тематичен принцип. Включени са илюстративни примери и процедури за решаване на различните задачи. По всяка тема са предложени задачи за самостоятелна подготовка на студентите.

**41. Интернет-базиран учебен курс по Управление на услуги, Платформа за електронно обучение Moodle, БСУ, 2015.**

<https://moodle.bfu.bg/course/view.php?id=625>

Електронният курс по Управление на услуги е решен в структурно отношение на тематичен принцип. Всеки модул включва: учебни цели, уроци с тестови въпроси на всяка страница, въпроси за самоподготовка. В курса са предложени и пет задания за самостоятелна работа на студентите, чието индивидуално изпълнение се контролира и оценява онлайн с помощта на използваната за разработването на курса платформа

Moodle. Публикувани за литературни източници по тематиката, подходящи за обучението по дисциплината.

**42. Интернет-базиран учебен курс по Управление на публични услуги, Платформа за електронно обучение Moodle, БСУ, 2013.**

<https://moodle.bfu.bg/course/view.php?id=296>

Електронният курс по Управление на публичните услуги е предназначен за самоподготовка на студентите от редовно и задочно обучение, като допълва присъствените лекции и упражнения по дисциплината. Разработен е чрез платформата за електронно обучение Moodle. В структурно отношение е решен на тематичен принцип. Всеки от общо единадесетте модула включва ресурси по темата, въпроси и задачи за самоподготовка, както и примерен изпитен тест.

**43. Интернет-базиран учебен курс по Логистика, Платформа за електронно обучение Moodle, БСУ, 2012.**

<https://moodle.bfu.bg/course/view.php?id=263>

Електронният курс по Логистика е разработен чрез платформата Moodle. Предназначен е да допълва и подпомага усвояването на знанията по дисциплината, получавани по време на присъствения лекционен курс. Включва десет тематични модула с материали и въпроси за самоподготовка в съответствие със съдържанието на учебната програма. За подготовката на семестриалния изпит е представен примерен изпитен тест.

**44. Интернет-базиран учебен курс по Логистика и дистрибуционна политика, Платформа за електронно обучение Moodle, БСУ, 2017.**

<https://moodle.bfu.bg/course/view.php?id=316>

Предназначението на електронния курс по Логистика и дистрибуционна политика е да подпомогне процеса на усвояване на учебното съдържание, реализиран по време на лекционния курс и упражненията по дисциплината. Структуриран е тематично в четиринадесет модула, включващи ресурси за представяне на теоретичните постановки по темите и въпроси за самоподготовка на студентите.

**45. Интернет-базиран учебен курс по Управление на човешките ресурси, Платформа за електронно обучение Moodle, БСУ, 2014.**

<https://moodle.bfu.bg/course/view.php?id=156>

Електронният курс по Управление на човешките ресурси е предназначен преди всичко да подпомогне изпълнението на практическите задачи, предвидени в учебната програма. Това обяснява акцента върху подготовката и изпълнението на курсовата работа по дисциплината. Курсът е разработен чрез платформата Moodle, което позволява представянето на индивидуалните студентски работи по електронен път, както и оценяването и комуникацията между преподавателя и студентите във връзка с това да се извършва чрез платформата. За подпомагане подготовката на обучението по дисциплината в електронния курс са включени различни ресурси – презентации, речник с понятия и други.