

СТАНОВИЩЕ

от проф. д-р инж. Снежанка Костадинова Овчарова
член на научното жури по заповед на Ректора на ВСУ “Черноризец Храбър“
№133/24.02.2021г.

за дисертационен труд на тема: **Интегриран подход за управление и усъвършенстване на бизнес процеси в организациите**
с автор: **Виктор Сергеев Гладченко**

за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ в ПН
„Администрация и управление“, докторска програма „Икономика и
управление (индустрия)“

1. Оценка на съдържанието на дисертационния труд

Дисертационният труд е с обем от 304 страници и се състои от увод, списък на съкращенията, три глави, заключение, списък на използваната литература и три приложения. Основният текст съдържа 62 фигури и 21 таблици. Списъкът на използваните източници включва 91 заглавия на български, английски език, а също и 11 интернет източници.

Текстът на въведението на Автореферата (с.3) се различава от текста на въведението на дисертационния труд. Актуалността на темата следва да бъде по-убедително аргументирана в контекста на ускорената дигитализация и роботизация. Годината на използваните източници показва, че не са отразени съвременните изследвания по разработваните въпроси.

Обектът на изследване е определен като: отделните бизнес процеси, и цялата им йерархична структура, без да е определен вида на организацията. Точно е дефинирана **целта** на дисертационния труд - да се разработи интегриран подход за усъвършенстване на бизнес процесите в организацията. На тази основа авторът предлага метод за оценяване и анализ на бизнес процесите и внедряване в организациите. Тази цел е постигната чрез добре формулирани **задачи** на изследването.

Описаната методология на изследването в дисертацията (с.16) не е представена аналогично в автореферата (с.6).

Показани са **ограниченията** на изследванията. Имайки предвид основната роля на хората при усъвършенстване на бизнес процесите, смятам, че е неоснователно ограничението за включване на управлението на човешките ресурси.

В **първа глава** на дисертационния труд (стр.18-62) се разглежда необходимостта от трансформация на организациите чрез процесния подход.

Авторът изяснява понятийния апарат, анализира становища на различни автори. В следващия параграф на първа глава е представена задълбочено същността на процесния подход като концептуална основа за управление на съвременния бизнес. Направена е съпоставка с преобладаващия до момента функционален (йерархичен) подход и процесният подход. Уточнява се терминологията, принципите и проблемите по внедряване на процесния подход. Представени са програмните продукти „софтуер за управление на организации“. Те са класифицирани в три групи – информационни системи (ERP системи), системи за моделиране на бизнес процесите (ARIS Toolset и т.н.) и за документообороти (Docflow и др.) Посочени са отличителните признаци на бизнес процесите, както и основните дилеми и противоречия между тях, които затрудняват тяхното практическо приложение. Оценявам положително ясно изразената позиция на автора, чрез обобщения в края на всеки параграф и общи изводи в края на главата.

Във **втора глава** (62-123) се разглежда същността и свойствата на реинженеринга. Авторът проявява задълбочени познания откроявайки различията между усъвършенстването на бизнеса и реинженеринга, специфичните дейности, свързани с реинженеринга на бизнес процесите, както и резултатите от тях и ефекта им върху организацията. Разгледани и обосновани са основните роли в реинженеринга на бизнес процесите – собственик на процеса, лидер на екипа, комуникатор, член на екипа, външен консултант, координатор; посочен е оптималният брой участници; акцентирано е върху опита и меките умения – комуникативност, дипломатичност, тактичност. Представени са факторите за формиране на екипа за успешно осъществяване на реинженеринг на бизнес процесите. Разгледани са концептуални различия на двата основни вида реинженеринг – „кризисен“ и „реинженеринг на развитието“. Авторът показва възможните рискове при внедряването. Разгледани са четирите етапа на реинженеринга за изменение на бизнес процесите. Показана е новата организация на бизнес процесите чрез интеграцията на компютърните технологии и съвременните комуникации. Изхождайки от своя опит, авторът подчертава, че реинженерингът и внедряването на корпоративната информационна система (КИС) са напълно различни процеси и в никакъв случай не бива да се смесват. Анализират се и особеностите на приложение в сферата на услугите.

В **трета глава** (стр.124 -246) са разгледани видовете методи за промяна в системата от бизнес процеси на организациите. Посочени са в групи: усъвършенстване на отделен бизнес процес; премахване на бизнес процес; добавяне на бизнес процес; заместване на бизнес процес. Направено

е описание и сравнение на методите за въвеждане на промени в системата от бизнес процеси и последствията от тези промени. Представени са възможните ефекти от интегрирането на ERP системи в организацията, като се обосновава необходимостта от интегрирането им с многократно увеличените размери на необходимите бази данни за управление на информацията.

По-нататък при описание верижните процесни реакции (стр.135-139) не се оценяват ценностната система, знанията и уменията на служителите, и значението им за качеството на изпълнение на процесите. Интерпретацията на жизнения цикъл на работната мотивация е неточна (фиг.3.1.)

Разглеждането на класически методи за идентифициране, проектиране и анализиране на бизнес процесите в организациите (146 – 163 стр.) е излишно претрупано с описания на графични символи. Добре би било да се включат към Приложенията на дисертацията.

В параграф 3.4. е представено подробно описание на същността и приложението на метода МУСКА, разработен от автора. Смятам, че е доказателството за усъвършенстване на бизнес процесите е ограничено, тъй като са разгледани и оптимизирани само складовите процеси в една логистичната организация. Въпреки забележките, оценявам положително направените изводи и обобщения след всеки параграф и след всяка глава.

Заклучението (с.247) накратко обобщава аргументите в полза на защитаваната теза.

Приложенията съдържат математическия и графичния апарат, и получените резултати от експериментирането на разработения от автора метод.

2.Бележки и препоръки

Въз основа на гореизложеното могат да се направят следните бележки и препоръки:

- 1) Формулировката на обекта на изследване би следвало да уточни вида на проучваната организация - логистична организация;
- 2) Авторът би могъл да подсили аргументите за актуалност на разработката чрез използване на по-разнообразна и съвременна литература;
- 3) Не е представен Акт за внедряване на разработения метод и в други организации като доказателство за функционалността на МУСКА;
- 4) Авторът следва да оцени по-ясно не само силните страни, но и ограниченията на метода;
- 5) В разработката има самоцитиране – източници № 17, 18, 71.

3. Автореферат, публикации и приноси

Авторефератът отразява вярно съдържанието и структурата на дисертационния труд. Докторантът представя 3 броя публикации в електронни издания. Смятам, че в бъдещата си работа авторът трябва да се стреми към по-широка академична и професионална аудитория, за да популяризира постиженията си.

Приносите на дисертационния труд не са разграничени ясно като научно-приложни и приложни. По-прецизно трябва да бъдат формулирани четвърти и пети принос.

В заключение, смятам, че дисертационният труд е постигнал своята цел и съдържа приноси, свързани с разработване и приложение на нов метод към съществуващи проблеми при анализ, оценка, усъвършенстване и прогнозиране на промените в системите от организационни бизнес процеси.

Предлагам на членовете на Научното жури да подкрепят решение за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ на Виктор Сергеев Гладченко по докторска програма „Икономика и управление (индустрия)“, към професионално направление 3.7. „Администрация и управление“

26.03.2021г .

Гр.Варна

Рецензент:

/проф. д-р инж. Сн. Овчарова/