

РЕЦЕНЗИЯ

от доц. д-р инж. Пламен Цветанов Павлов

по конкурс за заемане на академичната длъжност „Доцент“ в ПН 3.7
„Администрация и управление“ по научна специалност „Организация и
управление извън сферата на материалното производство” (Управление на
проекти и на телекомуникационни услуги)

Област на висшето образование: 3. Социални стопански и правни науки
Професионално направление: 3.7 Администрация и управление
по научна специалност „Организация и управление извън сферата на
материалното производство” (Управление на проекти и на
телекомуникационни услуги)

Факултет: Факултет по телекомуникации и мениджмънт на Висше
училище по телекомуникации и пощи - София

Катедра: „Мениджмънт в съобщенията“

Обява за конкурса: ДВ бр. 91/ 2.11.2021 г.

I. Данни за конкурса

Конкурсът за заемане на академичната длъжност „доцент“ е обявен от
Висше училище по телекомуникации и мениджмънт за нуждите на
катедра „Мениджмънт в съобщенията“. Обявата е публикувана в ДВ бр.
91/2.11.2021 г.

Научното жури за провеждане на конкурса е сформирано със Заповед
на Ректор на Висше училище по телекомуникации и пощи (ВУТП), № 3-
256/20.12.2021 г.

Кандидат по обявения конкурс е само гл. ас. д-р Гергана Димчева.

Тя е допусната до участие в него с решение на назначената със заповед на ректора на ВУТП комисия за допускане до участие в конкурса (Заповед № 3-4/ 05.01.2022 г. на Ректора на ВУТП), на базата на протокол № 3-4#1/ 07.02.2022 г.

Проведената процедура по конкурса е съобразена с разпоредбите на Закона за развитие на академичния състав в Р. България, Правилника за прилагане на Закона за развитие на академичния състав на Р. България и изискванията по смисъла на чл. 102. ал. 1 от Правилника за развитие на академичния състав във ВУТП.

Правилника за развитие на академичния състав на Висше училище по телекомуникации и пощи - София.

Кандидатът отговаря на минималните национални изисквания по чл. 26, ал. 2 и 3 от ЗРАСРБ. Достигнатите точки по групи показатели могат да бъдат проследени в представената по-долу таблица:

Група показатели	Представени доказателства по
А	50
В	100
Г	213,75
Д	90
Общо:	453,75

Основание за написване на рецензията е решение от първото заседание на Научното жури - Протокол 3-256#2/07.02.2022 г.

II. Данни за кандидата

Кандидатът в конкурса, гл. ас. д-р Гергана Димчева, притежава ОКС „Магистър” по специалност „Финанси” (Стопанска Академия „Д. А. Ценов” – гр. Свищов). През 2017 г. защитава докторска дисертация и

придобива ОНС „Доктор” в област на висшето образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.7. Администрация и управление, научна специалност „Икономика и управление“, ТУ – София, на тема: *„Изследване на потребителската удовлетвореност за усъвършенстване на системата от услуги на телекомуникационни компании“*.

От 2006 г. започва кариерата си в областта на висшето образование като асистент във Висше училище по телекомуникации и пощи - София, където заема академичните длъжности „асистент“ и „главен асистент“. Освен като преподавател тя е заемала и административни длъжности като Експерт „Кариерно развитие“, Експерт „Кандидат – студенти“, Организатор „Учебна дейност“ на катедра „Мениджмънт в съобщенията“, а от м. октомври 2017 до момента е координатор на магистърска програма „Управление на услуги“, към катедра „Мениджмънт в съобщенията“.

Гл. ас. д-р Гергана Димчева е член на Общото събрание на ВУТП, както и на Факултетния съвет на Факултет по телекомуникации и мениджмънт. Работи активно в комисии на факултетно и катедрено ниво.

III. Описание на научните трудове

Кандидатът гл. ас. д-р Гергана Димчева участва в конкурса с 23 публикации. Те са структурирани, както следва:

- **Монографии** – 1 самостоятелна и 2 в съавторство;
- **Студии** – 2 в съавторство;
- **Статии и доклади публикувани в нереферирани списания с научно рецензиране или публикувани в редактирани колективни томове** – 18, от които 11 самостоятелни и 7 публикации са в съавторство (авторското участие в тях е коректно отразено).

От всички представени публикации -16 са на български, а 7 на

английски език. Всички научни трудове са публикувани в издания с редакционни бордове – сборници от конференции, сборници и колективни томове, списания от националния референтен списък. Справка за публикации с импакт и ранг фактор не е представена.

Представените за участие в конкурса материали са коректно систематизирани, както в представената справка за изпълнение на минималните национални наукометрични изискванията, а така също и в останалите справки, присъстващи в документите по конкурса. Това позволява обективното оценяване на научните постижения на кандидата.

Монографията *„Управление на проекти в сферата на телекомуникационните услуги“* разкрива значими аспекти, свързани с управлението на проекти в сферата на телекомуникациите. Тя удовлетворява констатирани потребности от страна на мениджмънта на телекомуникационните компании, относно промяна на проектните подходи, прилагани в телекомуникациите, което налага излизане извън рамките на стандартните и използвани до момента инструменти за управление на проекти в тази сфера. На базата на задълбочен анализ на становищата на голям брой автори, както и на различни мнения от практиката, са изведени особеностите на управлението на проекти за телекомуникационни услуги. В монографията са представени и анализирани рамки и стандарти за телекомуникационни услуги и е изяснена връзката им с управлението на проекти (Стандарт ISO/IEC 20000-1:2018 - Информационни технологии (Управление на услуги), E-TOM (The enhanced Telecom Operations Map) модел, Информационно осигуряване ITIL (Information Technology Infrastructure Library) при предоставяне на телекомуникационни услуги и Рамков стандарт Project Management Body of Knowledge (PMBOK).

На базата на направените проучвания в монографията, на различни авторови виждания в специализираната литература, както и на проведено

емпирично проучване в телекомуникационни организации, са изведени критерии и фактори за успех на проекти в областта на телекомуникациите. Обобщено е, че в съвременните бизнес организации често срещана практика е да се базират на фактори за успех, които не са тясно свързани със спецификата на дейност на самата организация.

Като високотехнологични компании телекомуникационните оператори функционират в среда, в която традиционните процеси са се развили и утвърдили с течение на времето и няма как да не се придържат към стандарти, изисквания за качество и др. В монографията е предложен хибриден модел, който е базиран на проучените до момента специфични характеристики на традиционните и гъвкави методологии за управление на проекти.

В колективната монография *„Добри управленски практики в сферата на телекомуникациите и пощите“*, в главите разработени от кандидата, по идентифицирани критерии са структурирани проектните срещи в сферата на телекомуникациите. Направено е проучване за типа на провежданите срещи в български телекомуникационни компании. Дадени са насоки, както за планиране, така и за управление на първоначални проектни срещи при проектиране на нови услуги в телекомуникационни компании.

В колективната монография *„Конвенционално и дигитално управление и предприемачество“*, са представени актуални въпроси на конвенционалното и дигиталното управление и предприемачество. В главата, разработена от кандидата е подчертано е значението на работата в дигитална среда. Изведени и систематизирани са ползите и рисковете от дигитализацията. Идентифицирани са пет основни области, свързани с дигиталните комуникации и влиянието им върху благосъстоянието на работното място.

Останалите публикации – студии, статии и доклади, като научна насоченост могат да бъдат обособени в следните групи:

1. Публикации, свързани с управлението на проекти в сферата на телекомуникационните услуги. Приложеният списък към тази група включва 9 публикации. Чрез тях се характеризира управлението на проекти в тази сфера, чрез обособяване на особеностите на телекомуникационните услуги. Специално внимание е отделено на проектните мениджъри, чрез обособяване на ролята им в процеса на предоставяне на такива услуги. Предложен е методически инструментариум за оценка на мениджърски умения на ръководител на проект в сферата на телекомуникационните услуги, като е дефинирана скала за оценка на получените резултати. Изследвани и анализирани са ролята, задълженията и отговорностите, както и ключови компетенции на „експерт-модератора“, необходими за успешното планиране, организиране и координиране на проектните срещи при управлението на конвенционални и виртуални проектни срещи. Засегнати са особеностите на управлението на проекти в дигитална среда, като е направен съпоставка с това в конвенционална.

2. Публикации, свързани с корпоративната социална отговорност на телекомуникационни компании. Приложеният списък към тази група включва 6 публикации. Представени са авторови виждания за влиянието на корпоративната социална отговорност върху удовлетвореността на потребители на телекомуникационни услуги. Особено внимание е обърнато на етичност на обслужване на потребители на такива услуги, базирано на направени собствени проучвания в тази насока.

3. Публикации, свързани с тенденциите при управлението на телекомуникационни компании. Приложеният списък към тази група включва 5 публикации. На база концептуален анализ са изведени предизвикателствата и тенденциите при управлението на компании от телекомуникационни сектор, в условията на динамично развиваща се среда и в условията на пандемия. Предложен е авторов подход за идентифициране на заинтересованите страни на организации от сферата на

телекомуникациите.

Кандидатът участва в различни национални и международни научни форуми. Включва се като член на екипи по вътрешно университетски проекти. След заемане на академична длъжност „главен асистент“ кандидатът е участвал в 4 научно-изследователски проекта.

IV. Научни приноси

Обхватът на научните публикации и насоката на изследователската дейност на гл. ас. д-р Гергана Димчева позволява да бъдат изведени приноси за управленската наука и практика. Те могат да бъдат обособени в три групи:

1. Свързани с управлението на проектната дейност.

Научното измерение на първата група приноси включва дефиниране и предлагане на принципни етапи при управлението на проекти в телекомуникационните услуги. Изведените от кандидата научни обобщения и дефинираната собствена интерпретация на характеристиките на традиционните и гъвкави подходи за управление на проекти обогатяват научната практика в тази област. Дефинирани са действия на „експерт-модератора“ за успешно планиране, организиране и координиране на виртуални проектните срещи и е предложена структурна класификация на същите. Кандидатът е извела рисковите фактори, характерни за българските условия, и е систематизирала ползите от преминаването към проектно управление във виртуална среда.

Научно-приложните приноси на кандидата в тази група се изразяват в анализирането и предлагането за включване в мениджърската практика на рамки, стандарти и добри практики (процеси) за управлението на проекти свързани с телекомуникационните услуги. Дефинирани и систематизирани са уменията, мениджърски компетенции ръководителя на проекта в сферата на

телекомуникационните услуги и е предложена ефективна скала за оценка на получените резултати.

Приложните приноси се проявяват в дефиниране на критерии, групирани на три нива, със съответните качествени и количествени измерители, и фактори за успех на проекти в областта на телекомуникационните услуги. Изведен е хибриден подход за управление на проекти в сферата на телекомуникационни услуги, базиран на характеристики на традиционни и гъвкави подходи в проектното управление, в съответстви със специфичните особености на процесите при телекомуникационните услуги.

2. Свързани с корпоративната социална отговорност.

Научното измерение на втората група приноси включва дефиниране на маркери, които отчитат спецификата на корпоративната социална отговорност в сферата на телекомуникациите за вземане на управленски решения и идентифициране на съотношението „корпоративна социална отговорност – потребителска удовлетвореност от телекомуникационните услуги”.

В научно-приложните приноси на кандидата в тази група се изразяват в Предлагащото е методически подход за измерване на инициативите на телекомуникационните компании в областта на корпоративната социална отговорност, от гледна точка на бизнес потребителите и служителите.

3. Свързани с управлението на компании от телекомуникационния сектор

Научното измерение на втората група приноси включва дефиниране на концептуален анализ на развитието на телекомуникационния пазар в Р. България, като са изведени основни предизвикателства и тенденции в управлението на компании от телекомуникационния сектор в условията на COVID-19. Изведени са насоки за обслужване на потребители на телекомуникационни услуги на базата на етичност и е обоснована нейната

значимост и влиянието ѝ върху конкурентоспособността на телекомуникационните компании. Предложен е научно обоснован подход за идентифициране на потребностите, очакванията и интересите, както на вътрешните, така и на външните заинтересовани страни на организациите от сфера телекомуникациите.

Справката за приносите и посочените доказателства в нея, ми дават основание да приема и потвърдя научните приноси на кандидата по конкурса и че те са нейно лично дело.

В представената информация за цитиранията на научните публикации в справката за изпълнението на минималните национални изисквания по раздел Д „Цитирания“, за област 3. „Социални, стопански и правни науки“, са представени 13 забелязани цитирания в научни публикации на други автори. Това показва разпознаваемостта на кандидата и значимостта на научните му изследвания.

Стильт на научните трудове се характеризира с научност и достъпност.

V. Преподавателска дейност

Учебната натовареност на гл. ас. д-р Гергана Димчева надхвърля задължителната аудиторна заетост. От представените справки е видно, че тя е средно е около 550 часа за една учебна година и включва възложени лекции в бакалавърските и магистърските програми, реализирани от катедра „Мениджмънт в съобщенията“, а така също и от други катедри на ВУТП. Титуляр е на редица учебни дисциплини – Организация на телекомуникационните услуги, Управление на проекти, Управление на инвестиционни проекти, Управление на комуникациите в проекти за услуги, Европейска проектна политика, Управление на ключови клиенти в сектора на услугите, Финансово управление в сектора на услугите. За всички тях е разработила учебни програми и учебни ресурси.

Била е ръководител на успешно защитили дипломанти от ОКС „Професионален бакалавър“ и „Магистър“, в професионално направление 3.7 „Администрация и управление“.

VI. Препоръки

Препоръката ми към гл. ас. д-р Гергана Димчева е да насочи вниманието си към търсенето на възможности за популяризиране на резултатите от своята изследователска работа в национални и международни издания, индексирани в световните библиографски и наукометрични системи.

Потенциалът, който притежава кандидатът, ѝ позволява да активизира дейността си за разработване и участие в национални и международни проекти.

VII. Заключение

Гл. ас. д-р Гергана Димчева участва в конкурса за заемане академичната длъжност „Доцент“ с голям обем качествени научни трудове, в които се откриват сериозни научни и научно-приложни приноси. В научните си изследвания тя демонстрира задълбочени знания, иновативност и аналитично мислене. Наред с това тя притежава сериозен опит в научно-преподавателската дейност.

Представените от нея документи покриват напълно необходимите наукометрични показатели и тези показатели, които отразяват измеримите академични резултати в преподавателската дейност, заложили в минималните национални изисквания на ЗРАСРБ, Правилника за неговото прилагане и Правилника за условията и реда за заемане на академични длъжности във ВУТП.

Всичко това ми дава основание с убеденост да препоръчам на уважаемото Научно жури да предложи на Факултетния съвет по телекомуникации и мениджмънт на ВУТП да избере гл. ас. д-р Гергана Димчева на академичната длъжност „Доцент“ в ПН 3.7 „Администрация и

управление“ по научна специалност „Организация и управление извън сферата на материалното производство” (Управление на проекти и телекомуникационни услуги).

26.03.2022 г.

София

Рецензент

3311