

СТ А Н О В И Щ Е

по обявена процедура за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ от Икономически Университет – Варна по професионално направление 3.7. „Администрация и управление“, докторска програма „Социално управление“.

1. Обща информация

Изготвил становището: проф. д-р Светлана Райчева Димитракиева –
ТУ Варна

Основание за написване на становището: Заповед на Ректора на ИУ-Варна № РД-06-1256 от 12.06.2020г. за състав на Научното жури.

Автор на дисертационния труд: Захари Димитров Барбов

Тема на дисертационния труд: Управление на информационно-технологични проекти и услуги, представени от организации в сектор „Информационни технологии“.

2. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертантът Захари Барбов се е обучавал по докторска програма „Социално управление“ към катедра „Управление и администрация“ в ИУ-Варна, съгласно Заповед на Ректора на ИУ Варна № РД 17-432 от 04.02.2013г. и е отчислен с право на защита съгласно Заповед на Ректора на ИУ Варна № РД 17-512 от 16.02.2017г. Решението за откриване на процедура за защита на дисертационен труд е взето от Катедрения съвет на

катедра „Управление и администрация“, съгласно Протокол № 8/28.05.2020г. Представеният дисертационен труд е разработен съгласно изискванията на чл. 23 ал.2 от ППВРАЦРБ. Развит е в класическа форма като съдържа въведение, три глави, заключение, списък на използваната литература и приложения. Обемът на разработката възлиза на 145 стандартни страници. В дисертацията са представени 16 таблици и 32 фигури. За целите на изследването докторант Захари Барков е използвал 117 литературни източника, от които 77 на кирилица, а останалите на латиница. Няма основания за съмнение относно добросъвестното използване на знанията, литературата и информацията от докторанта.

3. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

Дисертацията представлява стройно и цялостно изследване, в което докторантът показва задълбочени теоретични познания и умения да систематизира, анализира и обобщава теоретични и емпирични данни.

Въведението съдържа концептуалната рамка на дисертационния труд. Основната цел е постигната чрез последователното решаване на седемте изследователски задачи.

В първа глава са разгледани характеристиките и особеностите на процеса на представяне на B2B ИТ услуги чрез реализиране на ИТ проекти. Представени са приложни концепции и добри практики за управление предоставянето на ИТ услуги, реализирани чрез ИТ проекти, както и конкретен концептуален модел.

Във втора глава са очертани тенденциите в развитието на ИТ сектора в България, разгледани са методическите въпроси и фактори за успех при внедряването и непрекъснатото подобряване на ITSM – системи. Разработена е система от критерии за оценка, която има за цел да оцени в

каква степен тези компании прилагат утвърдени в световен мащаб методологии за управление на ИТ услуги и управление на ИТ проекти. Извадката за емпиричното проучване в дисертацията включва 20-те големи ИТ предприятия в България (по данни на НСИ за 2014г.)

В трета глава е направена апробация на изследователските хипотези и са изведени конкретни предположения за усъвършенстване на управлението на предоставянето на ИТ услуги чрез ИТ проекти.

Дисертацията има логическа структура и са спазени изискванията за цялостно разработване на изследвания проблем. Текстът съдържа научни и научно-приложни резултати. Дисертацията е във формата на монографичен ръкопис, отговарящ на съответните изисквания.

Авторефератът е съставен според изискванията и отразява основните положения и приносните моменти на дисертацията.

4. Идентифициране и оценяване на научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд

В представената справка за приносите в дисертационния труд, налична на стр.46 от автореферата, са систематизирани пет приносни момента. Считаю, че те отразяват правилно в съдържателно отношение постигнатото от докторант Захари Барбов.

В справката за публикацииите по дисертационния труд са посочени две статии (една самостоятелна и една в съавторство) и 3 самостоятелни доклада, което е доказателство, че част от разработените идеи и направени изводи в настоящето изследване, са получили публичните си одобрения.

5. Критични бележки и препоръки

Комплексната ми оценка за дисертационния труд е за разработка, в която е показано добро познаване на материята, както от теоретична, така и от гледна точка на практическа приложимост.

Изхождайки от посоченото по – горе, препоръчвам на докторанта Захари Барбов по-активни и интензивни контакти с мениджмънта на големите IT компании в България и инициране на активен професионален дебат на изследваната проблематика.

6. Заключение

Представеният от докторанта Захари Барбов дисертационен труд отговаря на изискванията на ЗРАСРБ, ППЗРАСРБ и Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в ИУ-Варна.

На основания на посочените Закон и Правилници, както и предвид горе изложените аргументи давам положителна оценка на дисертационния труд на Захари Димитров Барбов и предлагам на членовете на Уважаемото Научно Жури да му бъде присъдена образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7. “Администрация и управление“, докторска програма „Социално управление“.

19.08.2020г.
гр. Варна

Изготвил становището

/проф. д-р Св. Димитракиева/

(м.)



СТАНОВИЩЕ

От: доп. д-р Десислава Бориславова Серафимова, Икономически университет – Варна, катедра „Управление и администрация“; професионално направление „3.7. Администрация и управление“, научна специалност „Социално управление“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по научната специалност „Социално управление“

Основание за представяне на становището: участие в състава на научно жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № РД-06-1256/12.06.2020 г. на Ректора на ИУ – Варна.

Автор на дисертационния труд: Захари Димитров Барбов, докторант към катедра „Управление и администрация“ в ИУ – Варна

Тема на дисертационния труд: „УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧНИ ПРОЕКТИ И УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕКТОР „ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ“

I. Общо представяне на дисертационния труд

1.1. Предмет

Предметът на дисертационния труд е фокусиран върху граничната област между бизнес управление и информационни технологии (ИТ), което кореспондира напълно с областите, в които докторантът има придобити образователно-квалификационни степени – бакалавърска по „Коммуникационна техника и технологии“ (2005) и две магистърски по „Коммуникационни мрежи“ (2007) и „Мениджмънт“ (2012). В тази връзка изпъква едно от основните достойнства на дисертацията – в нея са отразени двата аспекта – информационно-технологични и управленски – при изследване на взаимоотношенията между бизнес организациите (възложители-клиенти), които получават ИТ услуги от техните ИТ отдели или обслужващи ги външни ИТ компании (изпълнители), най-често реализирано чрез управление на ИТ проекти. Целта на дисертационния труд е ясно формулирана – „да се изследват взаимоотношенията между бизнес организациите и техните ИТ отдели или обслужващите ги външни ИТ компании, като се разработи система от критерии, с които да се установи степента на възприемане и прилагане от българските ИТ компании на водещите световно утвърдени методологии за ITSM и ITPM. На тази основа да се изведат основните проблеми и съществуващите тенденции при прилагането им у нас и да се очертаят насоки за усъвършенстване на процесите по внедряването им в български компании“. Обект на изследването са големите ИТ организации от ИТ сектора в България, предоставящи ИТ услуги на бизнес компании.

1.2. Обем

Представеният дисертационен труд е в обем от 145 страници, от които 8 в приложения. Основното изложение съдържа въведение, три глави, заключение, библиографска справка и приложения. Разработката е илюстрирана с 37 фигури и 21 таблици.

1.3. Структура

Структурата на дисертационния труд се основава на добре обоснована логика, последователност и връзка между третираните проблеми.

В първа глава се извеждат особеностите в процеса на предоставяне на Business-to-Business (B2B) ИТ услуги, като специално внимание е отделено на изясняване на взаимоотношенията между бизнес организацията (възложител) и обслужващата ИТ-организация (изпълнител). В направения анализ проличава задълбоченото познаване от страна на докторанта на съществуващите специфични трудности в тези взаимоотношения, породени от притежаването на определени компетенции от страна на участниците, произтичащи от наличието на специализация само в една от двете области – ИТ или мениджмънт. В тази връзка докторантът представя виждането си за търсене на решения на очертаните проблеми чрез прилагане на концепцията за управление на ИТ Услуги (*IT Service Management, ITSM*). Използването ѝ на практика се свързва с провеждане на бизнес анализ, чрез който се изясняват изискванията на организацията-възложител от информационни технологии с оглед постигане на цели ѝ.

Считам за удачен избраният теоретичен фундамент от докторанта, включващ две приложими концепции за описание на бизнес модела на организацията-възложител. Първата е концепцията за управление, базирано на работни (бизнес) процеси, основаваща се на *процесен подход*, разглеждан като разновидност на системния подход в мениджмънта. Втората концепция се основава на теорията на *операционния мениджмънт* за описание на трансформационните процеси, съставени от операции, чрез които бизнес организацията трансформират входящите ресурси до готови крайни продукти и услуги, използвайки също концепциите за *верига на доставките* и *веригата на стойността* с оглед проследяване на ключовите дейности, добавящи стойност за клиента. В дисертационния труд са характеризирани Waterfall и Agile методологиите при управление на ИТ проекти, както и най-използваните приложни концепции и добри практики за управление на ИТ проекти от водещи световни ИТ компании.

Във втора глава се анализират тенденциите в развитието на ИТ сектора в България и особеностите на информационните технологии и услуги, предоставяни от ИТ организациите в него, като е дадена аргументация за необходимостта от прилагане на специални методики при управлението им. Изяснени са методическите въпроси и са изведени факторите за успех при внедряването на ITSM-системи в българските ИТ организации. Безспорно сред най-големите достойнства на дисертационния труд изпъква предложената от докторанта система от критерии за оценка на практиките по прилагане на ITSM в България.

В трета глава е извършена апробация на изследователските хипотези, като за целта е подбран и използван правилен инструментариум. Приемането или отхвърлянето на изследователските хипотези е описано и аргументирано подходящо. В обобщение

ние на постигнатите резултати в проведеното изследване, докторантът извежда предложения за усъвършенстване управлението на предоставянето на ИТ услуги чрез ИТ проекти.

1.4. Литература

При написване на дисертацията са използвани общо 117 литературни източници на български и на английски, от които 64 теоретични разработки, 36 медийни и фирмени ресурси и 17 уеб-страници. Демонстрирано е добро познаване на основните концепции на български и чуждестранни автори по изследваните проблеми.

1.5. Приложения

Представени са 4 приложения в 8 страници. Съдържат описание на въвеждащия текст към анкетите за проучване на практиките по управление на ИТ проекти и ИТ услуги, въпросите в анкетата за проучване на практиките по управление на ИТ проекти и в анкетата за проучване на практиките по управление на ИТ услуги, както и справка от НСИ за фирмите, включени в емпиричното изследване.

II. Преценка на формата и съдържанието на дисертационния труд

2.1. Преценка на актуалността и разработеността на изследвания в дисертацията научен проблем

Представеният дисертационен труд е посветен на значим изследователски проблем, чиято актуалност е доказана убедително от докторанта. Усилията му са фокусирани върху изясняване на трудностите във взаимоотношенията между бизнес организациите и техните ИТ отдели или обслужващите ги външни ИТ компании, породени от притежаването на специфични компетенции от участниците, специализирани съответно в мениджмънт или в ИТ области. Докторантът представя виждането си за търсене на решения на очертаните проблеми чрез прилагане на концепцията за управление на ИТ Услуги (ITSM), като изследва степента, в която българските ИТ компании възприемат и прилагат в практиката си методиките, разработени от водещите световни ИТ компании.

2.2. Преценка на езика, обема и инструментариума на дисертационния труд

Стильът на дисертационния труд е стегнат, с разбираем изказ и академичен стил на писане. Изборът на теоретична основа на изследването е удачен. Обработени са достатъчни като обем литературни източници. Демонстрирана е научна добросъвестност при позоваване на чужди схващания и умения за изразяване на обосновани критични становища по изследваната проблематика. На основата на теоретичните си познания и на проведеното емпирично проучване докторантът формулира проблеми, прави изводи и обобщения по изследваната тема. Използвани са подходящи научноизследователски подходи и методи, ясно са описани използваните инструменти за събиране на информация, правилно са интерпретирани получените резултати.

2.3. Оценка на автореферата

Представеният автореферат е в обем от 47 страници и отговаря на възприетите в академичните среди изисквания за неговата структура и съдържание. Ясно представя дисертационния труд в синтезиран вид, както и най-важните и най-съществени резултати от изследването. Приносите са отразени коректно.

Посочени са 5 публикации на докторанта, свързани с тематиката на дисертационния труд – 2 статии (една от които е самостоятелна) и 3 доклада, като две от публикациите са написани на английски език. Всички публикации пряко кореспондират със съществени проблеми, разглеждани в дисертационния труд.

III. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд

Приемам изведените в автореферата приноси. Според личната ми преценка разработената от докторанта система от критерии за оценка на практиките по прилагане на ITSM в България и предложените измерители за провеждане на анализа и формулиране на критерии за оценка на степента на придържане към наложили се в световен мащаб формализирани процедури за систематично управление на ИТ услуги, може да се оцени като най-значим научен принос. Бих открила също разработеният концептуален модел на процеса по управление на ИТ проекти при предоставяне на ИТ услуги от ИТ организации, който представя взаимодействието между бизнес организацията-възложител и ИТ компанията- доставчик на ИТ услугите.

Като основен принос с научно-приложен характер възприемам формулираните изводи относно специфичните причини за наличието на трудности във взаимоотношенията между бизнес организацията и техните ИТ отдели или обслужващите ги външни ИТ компании, както и изведените препоръки с методичен и практико-приложен характер за усъвършенстване управлението на предоставянето на ИТ услуги чрез ИТ проекти.

IV. Бележки и въпроси към докторанта

Като научен ръководител на докторант Захари Барбов съм имала възможност да задавам въпроси по разработване на дисертацията, поради което няма да отправя въпроси на този етап. Бих могла да заявя, че той добросъвестно е отразявал правените от мен критични бележки през съвместната ни работа по време на обучението му в докторантура, като целенасочено е търсел моето мнение и мненията и съветите на други преподаватели и специалисти.

V. Обобщена оценка на дисертационния труд и заключение

Представеният за рецензиране труд представлява завършено научно изследване, отличава се с актуалност, методическа издръжаност и практическа значимост на постигнатите резултати. Отговаря на изискванията на ЗРАСРБ, ППЗРАСРБ и на съответните вътрешни правила на ИУ-Варна. Авторът Захари Барбов показва умения да провежда самостоятелна изследователска работа на добро теоретично и практическо равнище, като използва подходящи научни методи.

Всичко това ми дава основание да дам *положителна оценка* и с пълна убеденост да предложа на членовете на уважаемото научно жури да се присъди образователната и научна степен „доктор“ на Захари Барбов по научна специалност „Социално управление“.

28.08.2020 г.
Варна

Изготвил становището: ..

(М.)
(доц. д-р Д. Серафимова)

от проф. д-р **Мария Петкова Христова,**

член на научно жури за провеждане на защита на дисертационен труд на тема

Управление на информационно-технологични проекти и услуги, предоставяни от организации в сектор „Информационни технологии“

с автор **Захари Димитров Барбов,**

за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7 Администрация и управление, докторска програма „Социално управление“

1. Общо описание на представените материали и докторанта

Становището е изготвено съгласно заповед № РД 06 – 1256/ 12.06. 2020 г. на Ректора на Икономически университет (ИУ), гр. Варна. Представеният за защитата на дисертацията комплект от документи е в съответствие с Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в ИУ – Варна.

Захари Барбов е инженер с две магистърски образователно-квалификационни степени – от Техническият университет – София, магистър по телекомуникации и магистър-инженер със специалност „мениджмънт“ от Икономическия университет – Варна. И двата университета е завършил с отличие. Работи като бизнес консултант в Адастра България ЕООД по управление на ИТ проекти, бизнес анализ и ръководи Адастра Академия към фирмата. Докторантурата по професионално направление 3.7. „Администрация и управление“ е проведена в ИУ– Варна, катедра „Управление и администрация“.

По проблема за управление на информационно-технологични проекти и услуги авторът ни представя един автентичен труд, който се разполага в една тясна, но бързо развиваща се нова интердисциплинарна област.

2. Актуалност на дисертационния труд

IT Project Management и IT Service Management са концепции за развитие в ИТ сектора, които придобиват все по-голямо значение и популярност у нас, особено в контекста на бурното развитие на аутсорсинг индустрията и ускореното нарастване на бизнеса в ИТ сектора, който заема все по-голям дял от БВП. Тези концепции изпълняват и стратегическа иновативна роля за по-ефективно управление на ИТ компанията, по-добрата производителност и конкурентоспособност на организацията. Ето защо дисертация, посветена на този тематичен кръг, е несъмнено актуална.

Актуалността на темата се защитава още и със спецификата на професионалното и научно осигуряване на ИТРМ и ITSM в граничната област между бизнес и ИТ. За тази дейност са нужни специалисти с управленски опит в ИТ организации, които съчетават познанията и в двете области. Такива специалисти не се подготвят у нас. Докторантът е избрал такава кариера и е провел университетското си обучение в трите степени на висшето образование в подходящи специалности. Изследванията в тази дисертация могат да се използват за развитие и усъвършенстване на университетски програми за магистърските програми, както и за фирмено обучение, а самият докторант би могъл да направи успешна академична кариера, тенденция към която показва и длъжността му на ръководител на Адастра Академия към фирмата.

3. Цел и задачи

Целта на дисертационния труд е да се изследват взаимоотношенията в ИТ сектора в България, представен по-конкретно от големите ИТ организации, между бизнес организациите и/или обслужващите ги външни ИТ компании, да се изведат основните проблеми, вкл. степента на възприемане и прилагане от българските ИТ компании на световно утвърдените методологии за *ITSM* и *ITPM*, да се установят съществуващите тенденции при прилагането им и се очертаят насоки за внедряването им в български компании.

На тази база са формирани и задачите на дисертацията.

4. Познаване на проблема

Докторантът е един от малкото у нас специалисти по темата на дисертацията. Познава научната и фирмена литература в тази относително тясна научно-професионална област, свидетелство за което са посочените в библиографията 117 източника, включително 35 фирмени и медийни ресурси, повечето на английски език. Той работи това, което изследва в труда си и за което пише. Като се прибави и университетската му подготовка, може с увереност да се твърди, че познава добре проблемната област, обект на изследването.

5. Методика на изследването

За разработката на дисертационния труд са използвани целесъобразно избрани и овладени научни методи. Прилагат се евристичният подход, методът на експертните оценки, дедукция и индукция, статистически методи, компаративни методи, съпоставителен анализ, стандартно и дълбочинно интервю. Те способстват за постигане на основните цели и изпълнение на поставените задачи на изследването, което доказват и представените резултати.

6. Характеристика и оценка на дисертационния труд и приносите

Дисертацията е в обем от 145 страници. Състои от увод, три глави, заключение, библиография и 4 приложения. Съдържа 16 таблици и 32 фигури.

Процесът по управление на ИТ проекти при предоставяне на ИТ услуги от ИТ организации е разработен и моделиран в оригинален концептуален модел. Изведени са ключови фактори за успех при внедряването и непрекъснатото подобряване на *ITSM*-системи. Разработена е критериална система за оценка на използваните у нас методи, както и подходящи измерители за оценка на степента на съответствие с утвърдени в световната практика формализирани процедури за систематично управление на ИТ услуги, реализирани чрез ИТ проекти. Чрез разработената система компаниите, обект на изследване, могат да бъдат сравнени по отношение на *ITSM* и *ITPM* помежду си количествено и качествено.

По проблема за степента на следване от големите компании от ИТ сектора на международно утвърдени и наложили се методики за систематично управление на предоставяните от тях ИТ услуги е проведено емпиричното изследване. Разработени са анкети и след обработката са получени графично представяни резултати. Те позволяват да се направят констатации и нови обобщения и препоръки за усъвършенстване на управлението при предоставянето на ИТ услуги чрез ИТ проекти. Предложеният от автора научен инструментариум може да се ползва за оценка както на текущото състояние, така и за проектиране на необходимите промени в *ITPM* процесите по управление на ИТ проекти и

ITSM областите на управление на ИТ услуги, които дадена ИТ организация следва да извърши, за да може в даден да промени състоянието си в посока на успешни практики.

Приносите на труда са научно-приложни и приложни.

7. Преценка на публикациите и личния принос на докторанта

Докторантът е представил общо пет авторски публикации по темата на дисертационния труд – две от тях са в индексирани списания и три са доклади на конференции. Две от работите са на английски език. Смятам, че резултатите от дисертацията са добре представени пред научната общност и че дисертационният труд и получените резултати са лично дело на докторанта.

8. Автореферат

Авторефератът отговаря по обем (48 страници) и съдържание на изискванията на ЗРАСРБ и Правилника за организацията и провеждането на конкурси за придобиване на научни степени и за заемане на академични длъжности в Икономически университет, гр. Варна.

9. Критични бележки, въпроси и препоръки

В дисертацията е използван компаративен метод на изследване и оценка на (цитирам) „степената на придържане на различните компании към международно утвърдените методики ... за управление на предоставяните ИТ услуги“. Както е известно, в бизнес икономиката съществува методология, позната като *бенчмаркинг*, която е съдържателно близка до тази в дисертацията. Въпрос: разглеждан ли е като възможност този подход и може ли докторантът да направи съпоставка с тази методология?

Дисертацията е посветена на научно-професионален проблем в един от водещите през последните години отрасли в България – ИТ- бизнеса. Моя препоръка е работата да продължи не само с публикации, а и чрез дисеминация в реалната практика така, че получените в този труд резултати да станат достояние на мениджърите, ръководителите и водещите специалисти от отрасъла.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд съдържа научно-приложни и приложни резултати, които представляват оригинален принос и отговарят на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ), Правилника за прилагане на ЗРАСРБ и Правилника за организацията и провеждането на конкурси за придобиване на научни степени и за заемане на академични длъжности в Икономически университет, гр. Варна.

Смятам, че докторантът притежава задълбочени теоретични познания в професионалното направление *Администрация и управление* и доказани способности за самостоятелни научни изследвания. Всичко това ми дава убедителни доказателства за **положителна оценка** и предлагам почитаемото научно жури да присъди образователната и научна степен „доктор“ на **Захари Димитров Барбов** по професионално направление 3.7 Администрация и управление, докторска програма „Социално управление“

25.08.2020 г.
София

Изготвил становището:

(проф. д-р Мария Арсикова)

(М.)