



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“ ГР. СВИЩОВ

РЕЦЕНЗИЯ

Рецензент: доц. д-р Петя Емилова Попова, научна специалност 05.02.08 „Приложение на изчислителната техника в икономиката“, катедра „Бизнес информатика“ при СА „Д. А. Ценов“ – Свищов.

Автор на дисертационния труд: Александър Петров – докторант по професионално направление 3.8. „Икономика“, докторска програма „Приложение на изчислителната техника в икономиката“ към катедра „Бизнес информатика“ при СА „Д. А. Ценов“, гр. Свищов.

Тема на дисертационния труд: *„Съвременни подходи за усъвършенстване на информационното обслужване на гражданите и бизнеса чрез предоставянето на услуги“.*

Основание за написване на рецензията: Заповед № 450 от 26.06.2020 г. на Ректора на СА „Д. А. Ценов“, гр. Свищов, в съответствие с чл. 4, ал. 2 и 9 от Закона за развитие на академичния състав в Република България, чл. 70, ал.3 от ПРАС в СА „Д. А. Ценов“ – Свищов.

I. Общо представяне на дисертационния труд:

Научноизследователският проблем, на който е посветена дисертацията е намиране на концептуален подход за усъвършенстване на информационното обслужване, който да гарантира успешно внедряване и развитие на т.нар. ИТ сървис мениджмънт (ИТСМ).

1. *Обект* на изследване в дисертационния труд е процесът на усъвършенстването на управлението на информационното обслужване в организациите, а *предмет* на изследване са съвременните подходи за усъвършенстването на управлението на информационното обслужване в организациите чрез предоставянето на услуги.

2. *Обем*. Разработката е в обем от 245 страници.

3. *Структура*. В структурно отношение дисертационният труд съдържа списък на използваните съкращения, увод, три глави, заключение, научни и научно-приложни приноси, библиография, приложения (седем бр.). В основния текст са включени 16 таблици и 31 фигури.

4. *Списъкът на използваната литература* включва 135 литературни източника, 19 публикации и 116 бр. интернет източника. От само тях 12 са на български език.

5. *Приложения*. Към дисертационния труд има седем приложения.

Дисертационният труд е представен във вид и обем, съответстващи на изискванията и критериите за подобен род разработки. Като цяло дисертацията е добре структурирана и балансирана.

II. Преценка на формата и съдържанието на дисертационния труд.

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

Изследването в настоящата дисертация е насочено към *актуалните проблеми* на прилагането на нови подходи, средства, техники и технологии за усъвършенстване на информационното обслужване на гражданите и бизнеса (и конкретно на мениджърския подход ИТ сървис мениджмънт) чрез ориентация към предоставяне на услуги и внедряването на процесите за тяхното управление.

Ориентираният към услуги подход или управлението на услугите се налага трайно в много сфери. Например това е единият от двата основни подхода за управление на информационната инфраструктура (заедно с технологичния подход) и др.

Предметът и обектът на научното изследване са ясно и точно определени. Решаването на дефинираните от автора теоретични и практико-приложни задачи (седем на брой), които са логично последователни е подчинено на *целта*, която си поставя и постига с дисертационния труд, а именно – да се разработи модел за адаптиране на подхода „ИТ сървис мениджмънт“ (ИТСМ) и методика за трансформиране на информационното обслужване от традиционния модел за управление на ресурси към модела за управление на предоставянето на услуги. *Изследователската теза*, която авторът доказва чрез разработката е, че *независимо от предметната област, размера и ресурсните възможности на организацията, трансформирането на ИТ обслужването към модел за предоставяне на услуги и тяхното управление като система за управление на услуги (ИТСМ система) е един успешен подход. При правилна реализация, този подход би довел до по-доброто взаимодействие между функционалните звена на организацията и до повишаване на ефективността от нейното функциониране.*

Трите основни части (глави) са логически последователни и добре балансирани като обем и съдържание. В *първа глава* авторът изследва съвременните форми за предоставяне на информационни услуги. Разсъждава по въпросите за мястото и ролята на информационното обслужване в организациите, проблемите и предизвикателствата пред управлението на това обслужване; разглежда съвременни технологии за предоставянето на услуги като форма на информационно обслужване; представя подхода ИТ сървис мениджмънт като налагащ се в дейността на организациите подход за управление на ИТ услуги, насочен към удовлетворяване на потребностите на бизнеса.

Във *втора глава* авторът прави анализ от технологична и организационно-мениджърска гледна точка на текущото състояние на практическата реализация на подхода ИТСМ в света и у нас. Първо е коментиран опитът на големите ИТ фирми за реализация на ИТСМ, а след това е изследвано състоянието в България по отношение на разпространението, внедряването и реализацията на концепциите на ИТСМ. Главата завършва с дефиниране на фактори за успешно внедряване на ИТСМ.

В *трета глава* е представен авторов модел за адаптиране на подхода ИТСМ и методика за трансформиране на информационното обслужване от традиционния модел за управление на ресурси към модела за управление на предоставянето на услуги, което

е и дефинираната цел на дисертационния труд.

Моделът е разработен на база на системния анализ на ИТСМ; представени са процесите по трансформация на информационното обслужване от традиционния модел на управление на ресурси към модела за управление на услуги; и са дефинирани основни принципи на изграждане на *Методика за внедряване и управление на ИТСМС в организациите*.

В *заключителната част* авторът дефинира налагащите се от изследването изводи и препоръки. Дефинирани са научните и научно-приложните приноси.

2. Анализ на изследвания в дисертацията научен проблем.

Анализите на различните аспекти на изследвания научен проблем се отличават с точност и дълбочина. Всяка от главите в дисертационния труд завършва с правилно дефинирани, логично следващи от конкретното изложение авторски изводи със значение на науката и практиката.

3. Мнение за обема на дисертационния труд.

Обемът от 245 страници съответства на наложените се последните години стандарти за подобен тип научни разработки.

4. Мнение за качеството и броя на предложения илюстративен материал – схеми, графики, таблици и др.

В основния текст на дисертационния труд са включени 16 таблици и 31 фигури, част от които авторова интерпретация на изследвания научен проблем. Всички са много добре оформени и онагледяват и систематизират точно и логически последователно различни аспекти на изследването.

5. Отношение по научната, езиковата и стиловата редакция – издържаност на научния апарат, наличие на отклонения, повторения, на логически противоречия, съвразмерност на частите и т. н.

Езикът на изложението е научен и демонстрира добра теоретична подготовка, практически опит и висок професионализъм.

6. Мнение за инструментариума на дисертационния труд.

По отношение на *инструментариума* в изследването е използвано разнообразие от научни подходи и методи като дедуктивния и индуктивния подходи, сравнителния подход, системния анализ, методът на моделирането, анкета, и др. При апробацията на резултатите от научното изследване са използвани техники за прототипиране.

7. Мнение доколко кандидатът е спазил правилата на научната етика (некоректно цитиране на литературните източници, публикуване на един и същ ръкопис на различни места, плагиатство, новият проблем „copy-paste” в научното творчество).

Дисертационният труд на Александър Петров е изцяло авторова разработка по актуална проблематика, прилагана в сфера, в която авторът има дългогодишен

практически опит. Всички използвани литературни източници са добросъвестно и коректно цитирани.

8. Мнение доколко авторефератът отразява точно и пълно труда.

Авторефератът на дисертационния труд на Александър Петров отразява релевантно съдържанието и структурата на дисертационния труд.

III. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд.

Представеният дисертационен труд съдържа научно-приложни приноси. Без забележки приемам приносите, посочените в съответната справка, които са:

В теоретичен аспект:

1. изследването на концепциите, методите и практиките на ИТСМ;
2. анализът на мястото и ролята на информационното обслужване в организациите и представеният общ, типов модел, който позволява да бъде формиран единен систематичен подход към анализа на неговата дейност;
3. класификацията и описанието на най-разпространените рамки, модели и стандарти, свързани с ИТСМ;
4. аргументацията на прехода от традиционния ИТ сървис мениджмънт към облачно базиран такъв.

В практико-приложен аспект:

5. разработеният модела за управление на услуги;
6. дефинираната методология за трансформация на управлението на ИО от модела за управление на ресурси към модела за управление на услуги.

По темата на дисертационния труд докторантът има пет публикации, три от тях самостоятелни, а две в съавторство. Три от публикациите са в чуждестранни научни издания. Всички са публикувани в реномирани научни издания.

IV. Критични бележки, въпроси и препоръки по дисертационния труд.

След внимателното и подробно запознаване със съдържанието на дисертационния труд и автореферата си позволяваме да отправим следните препоръки и въпроси, които обаче не намаляват стойността на рецензирания дисертационен труд.

Въпросите със сигурността на услугите не са засегнати в разработката, което е логично, тъй като това ще измести фокуса и ще разшири много изследването. С цел избягване на неясноти би било добре в ограничителните условия да се направи съответно уточнение и да се отбележи изключителната важност на този аспект.

От теоретична гледна точка работата би спечелила от представяне и съпоставяне на различни подходи за изграждане на системата за ИТСМ и на тази база обосноваване на избрания от автора подход. В тази връзка въпросът ми е, кои са основните

„конкуренти“ на изследвания подход и какви са главните му предимства и недостатъци спрямо всеки от тях.

От практико-приложна гледна точка стойността на научната разработка би повишила значително стойността си, ако предлага по-детайлно, постъпково представяне на изграждането и функционирането на системата за ИТСМ.

V. Обобщено заключение и становище.

В заключение изразяваме положително становище за дисертационния труд на Александър Петров, който представлява самостоятелно изследване на актуален проблем, както за теорията, така и за практиката на управлението на информационното обслужване в организациите. Трудът съдържа необходимите научни и научно-приложни приноси и отговаря на всички изисквания за присъждане на образователната и научна степен „Доктор“. Това ни дава основание да дадем положителна оценка „Да“ по тази процедура.

27.07.2020 г.

.....
(доц. д-р Петя Емилова)