

СТАНОВИЩЕ

по дисертационен труд за придобиване на образователна и научна степен „доктор“

в СА „Д. А. Ценов“ – Свищов

Изготвил становището: **доц. д-р Росен Иванов Кирилов**, катедра „Информационни технологии и комуникации“, Университет за национално и световно стопанство – София. Основание за написване на становището: **Заповед 450 / 26.06.2020 г.** на Ректора на СА „Д. А. Ценов“ – Свищов за назначаване на научно жури и Решение от първото заседание на Научното жури от 08.07.2020 г. за определяне на председател, рецензенти, изготвящи становище и срокове.

Автор на дисертационния труд: **Александър Иванов Петров**. Докторантът е завършил ОКС „Магистър“, специалност „Икономическа кибернетика“ в Държавен университет по управление, гр. Москва, Русия. Обучавал се е в докторантура в област на висшето образование 3.Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност „Приложение на изчислителната техника в икономиката“ към катедра „Бизнес информатика“ на СА „Д. А. Ценов“ – Свищов.

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

I.Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд е в обем от 242 стр., структурирани в увод, три глави, заключение, научни и научно-приложни приноси, списък на публикациите по дисертационния труд, библиография и приложения (7 бр.). Използваните източници (включително интернет източници) са 135 бр., като преобладаващата част на чужд език). Изложението включва 31 фигури и схеми и 18 таблици. В увода се обосновава актуалността на изследователския проблем в национален и световен план. Определени са обект на изследването, а именно: процесът на усъвършенстване на управлението на информационното обслужване в организациите, както и предмет на изследването: съвременните подходи за усъвършенстването на управлението на ИО в организациите чрез предоставянето на услуги. Намирам изложението за логически последователно и правилно построено, базирано на поставената цел и задачи. Библиографските източници са цитирани правилно и коректно в текста, като приложенията отразяват спецификите на изследването.

II. Преценка на формата и съдържанието на дисертационния труд

В увода е показва актуалността на изследователския проблем, свързан с намирането на единен подход за усъвършенстване на информационното обслужване, който да гарантира успешно внедряване и развитие на ИТ сървис мениджмънта (ИТСМ). В тази част се посочва целта на дисертационния труд и задачите за нейното постигане. Впечатлението, което се добива при запознаването с тази част е, че авторът притежава много богат опит в изследваната тематика и решенията, които се търсят са с ясно дефинирана ефективност още на предварителния етап. В дисертационния труд е формулиран ясен научен проблем, като на тази основа са определени обекта и предмета на изследването. Дефинирани са три хипотези, като тяхното приемане или отхвърляне се извършва в следващите части на дисертацията. Тематиката е твърде дискуссионна, като ясно са открити новостите в теорията и практиката и правилно е отразено собственото отношение на автора по разглежданите въпроси, като в увода са определени и съответните ограничения на изследването. **В първата глава** са разгледани най-общо съвременните форми за предоставяне на информационни услуги, което е от съществено значение за теорията и практиката. Направено е съответното литературно проучване с извеждане и дефиниране на използвания понятиен апарат и терминология. В изложението авторът посочва, че терминът „сървис“ се използва в дисертационния труд, като синоним на термина „услуга“, като подробно се разглеждат и характеристиките на ИТ сървис мениджмънта. На базата на собствения опит е представено доста дискуссионно съотношение на основните термини „услуга“, „информация“, „информационна технология“, като в резултат от това сравнение се определя „информационното обслужване“, като дейност по осигуряване на потребителите с необходимите данни, информация и знания, осъществявана от специализирано подразделение (звено) в организацията чрез използването на информационни технологии. В първата глава се извършва и разглеждане на проблемите и предизвикателствата пред управлението на информационното обслужване. **Във втора глава** се прави анализ на добрите практики на някои от водещите ИТ фирми в реализацията на ИТ сървис мениджмънта. Подробно са разгледани прилаганите принципи, методи и технологии на IBM, HP и Microsoft. В тази част се прави обзор и на готови решения за ИТ сървис мениджмънт, като в тази връзка се цитира магически квадрант на Gartner за ИТСМ инструменти за 2018 г. Тези две части от втората глава представляват интересни анализи и сравнения, които подпомагат автора в разработването на третата част, свързана с изследване на състоянието на

разпространението, внедряването и пълнотата на реализиране на концепциите на ИТ сървис мениджмънта в България, както и подпомагат представянето на резултати от собствена обработка на анкетно проучване. Тази част на дисертационния труд завършва логично с дефинирането на фактори за успешно внедряване на ИТ сървис мениджмънта и дава основата за разработването на следващата трета глава. **Третата глава** представя ИТ сървис мениджмънта като система, като на тази основа се разглеждат моделите за управлението и архитектурата ѝ, включително и холистичния подход към управлението. В следващата част от изложението се разглежда описанието на системата за ИТ сървис мениджмънт, включително и представянето под формата на трислоен модел. Едно от съществените постижения на третата глава е трансформацията на информационното обслужване от традиционния модел на управление на ресурси към модела за управление на услуги, както и предложението за методика за внедряване и управление на ИТ сървис мениджмънта в организациите.

Считам, че дисертационния труд е представен в изискваната форма и обем, при спазени правила на научната етика, с издържан научен апарат без логически противоречия, с точен език и правилно подбран и приложен инструментариум. Той е посветен на актуален научен проблем, като в него присъства научно-приложно решение за внедряване и управление на ИТ сървис мениджмънта в организациите. Безспорно това е една много интересна и актуална тематика. В труда е използван качествен и в подходящия по обем графичен и табличен материал. Дисертацията съдържа научни и научно-приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката и показват, че кандидата притежава, както задълбочени теоретични знания по съответната научна специалност, така и способности за провеждане на самостоятелни научни изследвания.

Авторефератът отразява точно и пълно в структурно и съдържателно отношение дисертационния труд и приносите в него. Представени са общо пет публикации по темата на дисертационния труд – една студия в съавторство, три самостоятелни статии и още една статия в съавторство.

III. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд

Представеният за становище дисертационен труд съдържа нови научни идеи и резултати с теоретична и практическа значимост, които могат да се квалифицират и разделят в групите за научни и научно-приложни приноси. Бих препоръчал по-ясното им отделяне в тези две групи:

III.1. Научни приноси

III.1.1. На основата на проведено в национален и световен мащаб литературно проучване са изяснени мястото, ролята, концепциите, подходите за реализация и внедряване на ИТ сървис мениджмънта в съвременните организации.

III.1.2. Предложена е методика за внедряване и управление на ИТ сървис мениджмънта в организациите, както и за трансформация на управлението.

III.2. Научно - приложни приноси

III.2.1. Разработено и проведено е проучване за информационното обслужване чрез предоставянето на услуги, в което е участвал автора, като резултатите от него са успешно анализирани в дисертационния труд.

III.2.2. Изяснени за технологичните възможности и особености при апробиране в практиката на предложената методика за внедряване и управление на ИТ сървис мениджмънта в организациите.

IV. Въпроси по дисертационния труд

Към докторанта могат да бъдат отправени и следните въпроси:

IV.1. Може ли от направените анализи и проучвания да се определи готовността на организациите за ориентация на ИТ обслужването към предоставяне на услуги, с оглед необходимост от постигане на съответно ниво на дигитализация?

IV.2. Какви са спецификите в приложението на предложените концепции, методики и подходи при управление на организациите от публичния сектор и фирмите от бизнес сферата?

V. Обобщена оценка на дисертационния труд и заключение

В заключение считам, че представения ми за становище дисертационен труд отговаря на всички действащи нормативни изисквания, както на националното законодателство, така и вътрешните документи на СА „Д. А. Ценов” – Свищов, като в него могат да се идентифицират научните и научно-приложни приноси, описани по-горе. Изразявам своята **обща положителна оценка** и препоръчвам на утвърденото научно жури да **присъди** образователната и научна степен „доктор“ по научната специалност „Приложение на изчислителната техника в икономиката“ на Александър Иванов Петров.

гр. София

27.07.2020 г.

Изготвил становището:

/доц. ~~д-р~~ Росен Кирилков/