

РЕЦЕНЗИЯ

върху дисертационния труд за получаване на
образователна и научна степен "Доктор"

А в т о р: Георги Иванов Кондев

Тема на дисертационния труд:

**“Моделите за самооценка – средство за усъвършенстване
представянето на организацията”**

Рецензент: проф. д.ик.н. Диана Иванова Георгиева

1. Кратки биографични данни

Георги Иванов Кондев завършва ХТМУ през 2002 г., образователно-квалификационна степен магистър по стопанско управление. В периода 2004 – 2007 г., е редовен докторант е след което - асистент в ХТМУ. От 2009 г. до сега е старши асистент. Основни области на неговите професионални интереси са: управление на качеството, стопанска логистика, управление на ремонтната дейност. Владее отлично английски език. Член е на сдружението Клуб 9000 – София. През последните 15 години има 13 публикации, непосредствено свързани с областите на професионалните му интереси. По дисертацията има 8 публикации, в 3 е на първо място, 3 са самостоятелни и в 2 е на второ място.

2. Общ преглед на дисертационния труд

Актуалността на проблема за самооценка на съвременната бизнес организация и постигане на организационно съвършенство е безспорна и придобива особена значимост след влизането на България в Европейския съюз и икономическото развитие на страната в този период. Съвременните подходи за управление на качеството и модели за самооценка представляват иновативни стратегии за управление на бизнес процеси и хора, за организационно усъвършенстване.

Целта на дисертацията е точно формулирана и насочена към разработване на методика за самооценка и приложението ѝ в малките и средни предприятия в България.

За постигането на дефинираната цел, са формулирани **6 конкретни задачи**, свързани с изясняване на основни теоретични и методологични въпроси на управление на качеството и модели за самооценка, избор на модел за самооценка и апробирането му в избрани обекти, и разработване на методика за прилагане на процеса на самооценка.

Авторът посочва като **обект на изследване** моделите за самооценка, а като **предмет** – изследване, оценка и анализ на принципите и подходите в съвременните модели за самооценка.

Тезата на която се базира изследването е, че съвременните модели за самооценка представляват мощен инструмент за подобряване на управлението на организацията в полза на всички заинтересовани страни.

Дисертационният труд е добре структуриран и балансиран, съдържа увод, четири глави, заключение, литература и приложения.

В Глава Първа е извършено литературно проучване на основни теоретични въпроси от управлението на качеството и съвременните модели за организационно съвършенство. Авторът въвежда свое определение за качество, обвързано с променящите се потребности и степента на тяхното удовлетворяване от страна на организациите, предлагащи продукти и услуги на пазара. Идентифицира факторите, определящи качеството: клиенти, доставчици, хора, продукти и услуги, печалба. При това разграничава клиентите и доставчиците в две групи, вътрешни и външни. Акцентира върху причините за покупка от страна на клиентите: лоялност на клиента, дългосрочно доверие, информация от други клиенти, опит от изучаване на подобен продукт/услуга, цена/стойност на продукта. Изяснява функциите на качеството на продукта/услугата като разглежда три характерни негови черти: качество на проекта, качество на изпълнението, качество на продукта. Обръща специално внимание на пълното обвързване на всички служители с поставените от мениджмънта цели и непрекъснатото подобряване на предлаганите продукти/услуги.

В първа глава е направено самостоятелно изследване на основните етапи от еволюцията на науката за управление на качеството.

Оригинално е авторското определение за тотално управление на качеството (TQM) като управленска философия и начин на мислене, насочени към непрекъснато подобряване на конкурентоспособността на организацията, стр.28.

Подробно са разгледани инструментите за статистически контрол на качеството, диференцирани в две групи: класически инженерни методи.

Значимо място в тази част на първа глава е отделено на съвременните методи за управление на качеството. Авторът разглежда някои от най-популярните модели за самооценка, обвързани със съответните награди за качество: Япония - “Деминг”, САЩ - “Малкълм Болдридж” и Европа - Европейска награда за качество. Въз основа на направеното литературно проучване, извършва сравнителен анализ между

две от наградите “Малкълм Болдридж” и Европейската награда за качество (EFQM). Основни аспекти на анализа са принципите и критериите, използвани в двата модела. Изводите в края на първа глава синтезират направените обобщения, базирани на извършеното подробно литературно проучване и анализ.

В Глава Втора фокусът е изследването на модела за самооценка, предложен от Европейската фондация за управление на качеството (EFQM). Авторът разглежда самооценката като ключов процес за непрекъснато подобряване работата на съвременната организация. Прави подробна характеристика на отделните критерии, залегнали в европейския модел, разделяйки ги в две групи: средства и резултати. Литературното му проучване се базира изцяло на публикации, изясняващи същността на модела за самооценка (EFQM). Специално внимание е отделено на същността на критериите и съответните подкритерии, както и на технологията на оценяване, изведена от добрите европейски практики. Възприема критериите на модела в следния ред: лидерство, политика и стратегия, хора, партньорство и ресурси, процеси, клиенти – резултати, общество – резултати, ключови резултати. Акцентира на гъвкавостта на оценката, в зависимост от спецификата на организацията, както и на възможността тя да бъде проведена като вътрешна, външна или комбинация от двете. Същевременно прави извода, че европейския модел не може да се приложи изцяло в България в настоящия етап от нейното развитие, поради спецификата на бизнес средата и на организациите.

В Глава Трета на дисертацията възприетият модел за самооценка е апробиран в два избрани от автора обекта от групата на малките и средни предприятия. В първия обект – “ЦЕРБ” ЕАД – София процесът на апробация не е достатъчно успешен, но резултатите представляват ценна информация за бъдещи изследвания. Авторът разкрива критичните области в организацията, нуждаещи се от подобрения: лидерство, стратегическо управление, иновативни подходи, организационна култура. Конкретните изводи по технологията на самооценката и ангажираността на мениджъри и служители в процеса, са формулирани много добре.

Успешна апробация на модела е направена във втория обект – “МХТ” ЕАД, обяснимо със спецификата на организация с международно участие и нейния мениджмънт и организационна култура. Последователността на изложението включва следните въпроси: проектиране на процеса на самооценка; предварителен план; организационен профил на “МХТ” ЕАД; подготовка за провеждане на самооценката; анализ и публикуване на получените резултати. В табличен вид са синтезирани получените числови резултати, по фактори и присъдени точки по групи служители, и общо за всички групи (табл.3.10. – 3.14). На практика този синтез представлява цялостния резултат от апробацията на модела за самооценка в “МХТ” ЕАД. Към всяка таблица е създадена радарна

диаграма, която визуализира по подходящ начин резултатите, получени по отделните критерии. Въз основа на направената апробация в края на трета глава авторът прави заключение, че оценяваната организация има доказателства за добри постижения в работата в отделни области, но има и възможности за усъвършенстване в бъдеще. Определя двете най-проблемни области с близки резултати, свързани с хората и обществото.

В Глава Четвърта на дисертационния труд, въз основа на извършените проучвания, анализи и апробация, е разработена методика за прилагане процеса на самооценка в малките и средни предприятия в България. Методиката покрива шест основни принципа, които определят обхвата и възможностите за практическото ѝ приложение: фокусиране върху клиентите и обществото; фокусиране върху процесите; непрекъснати подобрения; решения основани на факти; обвързване на всички служители; ясно изразено лидерство. Въз основа на възприетите принципи, се предлагат следните критерии за оценка: процеси в организацията; взаимоотношения с клиенти и общество; управление на стратегическите партньорства; обвързване на служителите; лидерски умения; информация и анализ на ключовите показатели. Описаната последователност на фазите и етапите на методиката, представлява добре структуриран алгоритъм на процеса на самооценка в организацията. В него логически следват фазите: предварителна; подготвителна; планиране на самооценката; осъществяване на самооценката; анализ и изучаване на резултатите; действия по изпълнението на подобренията. Авторът подробно ги разписва, като отделя място на съответните етапи във всяка фаза.

Представената в Глава Четвърта методика представлява практически инструмент за управленска диагностика, за разкриване на силните страни и проблемните области, за усъвършенстване на отделни процеси и дейности в организацията.

3. Познаване на състоянието на проблема.

Докторантът е извършил задълбочен анализ на 120 литературни източници, от които 11 на кирилица и 107 на латиница и два интернет източника. Това му е позволило да формулира правилно целта и задачите на изследването, отчитайки състоянието и актуалността на проблема, съвременните методи и модели за управление на качеството и организационно усъвършенстване.

С предложената дисертационна работа докторантът по безспорен начин доказва, че познава литературата и актуалните научни достижения в изследваните от него области.

4. Методика на изследването.

Разработената от докторанта методика на изследване, предложените методи, които в основата си са усъвършенствани и доразвити известни методи, позволява да се решат успешно задачите на изследването и да се постигне поставената цел. Структурата и елементите на дисертацията са правилно обосновани, а взаимовръзката им е логична и позволява да се получат достоверни резултати, свързани с усъвършенстване на представянето на организацията, на база успешно прилагане на моделите за самооценка.

5. Оценка на достоверността на материала, върху който се основават приносите

Достоверността на материала, върху който докторантът прави своите изводи и претендира за приноси се основа на цялостния му задълбочен научен подход при провеждане на теоретичното и експериментално изследване. В дисертацията е използван комплексен подход, включващ: системен подход, анализ и синтез, графични методи, интервюта, метод на социологичните проучвания, експертни оценки. При практическата реализация, моделите се разглеждат като набор от управленски принципи и подходи. Тяхното умело и адекватно прилагане би помогнало за провеждане на системни и структурирани действия в организацията.

5. Приноси на дисертационния труд

Дисертационният труд представлява комплексно научно изследване на моделите за самооценка като средство за усъвършенстване представянето на съвременната бизнес организация. По мое мнение приносите на дисертационния труд могат да се отнесат към групите:

5.1. Доказване с нови средства на съществени нови страни на съществуващи научни проблеми и теории

✓ дефинирани са ключови аспекти на категорията качество и е доказана неговата водеща роля за постигане на по-висока конкурентоспособност;

5.2. Получаване и доказване на нови факти.

✓ моделите за самооценка са обвързани със съвременните подходи за усъвършенстване дейността на организацията чрез идентифициране на ключовите характеристики за оценяване на изпълнението.

5.3. Приноси за внедряване.

✓ апробиран е подходът EFQM в две български организации и са разработени препоръки за усъвършенстване на тяхната дейност;

✓ разработена е методика за прилагане на EFQM в условията на малки и средни предприятия от различни бизнес сектори в страната.

6. Оценка на степента на участие на докторанта в разработката на дисертацията и приносите

Считам, че докторската дисертация и приносите са лично дело на докторанта Георги Кондев, което се потвърждава и от това, че в 3-ри публикации по дисертацията е на първо място, а в 3-ри е сам автор.

7. Внедряване на резултатите от изследването

Представената в Глава Четвърта методика е разработена въз основа на получените резултати от апробиране на европейския модел за самооценка EFQM в две конкретни български предприятия от групата на МСП.

8. Препоръки за бъдещото използване на резултатите и критични бележки

8.1. Препоръка

Резултатите от дисертацията (Глава Четвърта) да се обособят и публикуват в ръководство, предназначено за малките и средни предприятия от конкретен бизнес сектор, по преценка на автора.

8.2. Критични бележки

✓ По-подходящо наименование на Глава Първа би било Теоретико-методологични проблеми на управлението на качеството.

✓ Недостатъчно е аргументирана потребността от нов подход в управлението на съвременните организации, обвързан с промените в бизнес средата и организационните стратегии и структури.

✓ При характеристиката на съвременните модели за самооценка не винаги проличава собственото мнение и критичен поглед върху проблема.

✓ В Глава Втора моделите са разгледани твърде пространно. Изложението щеше да спечели ако беше фокусирано главно върху технологията и методите за оценка и самооценка.

✓ В Глава Трета малките и средни предприятия не са разгледани като специфичен обект на управление с неговите характерни особености относно: ресурсите; продуктите и пазарите; мениджмънта и организационната култура.

✓ Бележки от технически характер – на стр. 115 два пъти са посочени “негативни страни”; не винаги са цитирани използваните източници на информация и автори, в определения и схеми, напр. стр.11 и стр.29.

9. Оценка на автореферата.

Авторефератът е направен съгласно общо приетите изисквания и отразява основната част от дисертационното изследване, а в отпечатаните научни трудове са отразени част от основните резултати и приноси от дисертацията.

Списъкът на публикациите по дисертационния труд е оформен съгласно изискванията на БДС.

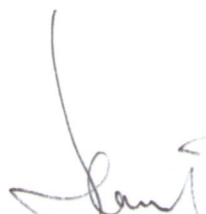
ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

От изложените доказателства, факти и документи се вижда, че защитаваните приноси в докторската дисертация са значими и са ориентирани към теорията и практиката на управление на качеството, моделите за самооценка и усъвършенстване представянето на организацията. Докторантът по безспорен начин доказва, че може да формулира проблем, цел и задачи за неговото изследване, да организира и провежда експериментални изследвания, да анализира получените резултати и да формулира изводи и предложения за теорията и практиката на научната специалност.

Като отчитам актуалността, научното равнище и завършеността на представения научно квалификационен труд, считам, че той отговаря напълно на изискванията на ЗРАСБ и Правилника за неговото приложение. Предлагам с убеденост на НЖ да присъди на ГЕОРГИ ИВАНОВ КОНДЕВ образователната и научна степен "Доктор".

23.08.2012 г.
София

Рецензент:


(проф.д.ик.н. Д.Иванова)