

РЕЦЕНЗИЯ

НА ДИСЕРТАЦИОНЕН ТРУД НА ТЕМА: „АУТСОРСИНГЪТ КАТО ФАКТОР
ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ В ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ“

С АВТОР ТАКВОР МАНУЕЛЯН

ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ОБРАЗОВАТЕЛНАТА И НАУЧНА СТЕПЕН „ДОКТОР“
В ОБЛАСТ НА ВИСШЕ ОБРАЗОВАНИЕ 3. СОЦИАЛНИ, СТОПАНСКИ И
ПРАВНИ НАУКИ, ПРОФЕСИОНАЛНО НАПРАВЛЕНИЕ 3. 4. СОЦИАЛНИ
ДЕЙНОСТИ, ДОКТОРСКА ПРОГРАМА „ОРГАНИЗАЦИЯ И УРАВЛЕНИЕ
ИЗВЪН СФЕРАТА НА МАТЕРИАЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО (СОЦИАЛНИ
ДЕЙНОСТИ)

ОТ ПРОФ. Д.И.Н. ГЕОРГИ ВЕЛКОВ КОЛЕВ

Предложеният ми за рецензия дисертационен труд отговаря на изискванията на научен труд с такъв характер и разглежда изключително актуален проблем на съвременното общество. Общият обем на дисертацията е 291 с., с цитирани 172 литературни източника, от които 54 на кирилица, 53 на латиница и 52 интернет източника. на чужд език.

Дисертационният труд разглежда актуален проблем на съвременното глобално общество - икономическата криза, в чийто контекст аутсорсингът се явява ключов фактор за устойчиво развитие. Съдържанието включва: увод, четири глави, изводи, литература.

В увода е обоснована концепцията за аутсорсинга, който като мениджърски подход, стратегия и бизнес решение се явява ключов фактор за устойчиво развитие в съвременното глобално общество.

Хипотезата, обектът, предметът и задачите са ясно и точно формулирани.

В глава първа. **ГЛОБАЛИЗАЦИЯ И УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ** е представена от една страна глобализацията с нейните социални проблеми, а от друга - приоритетите на устойчивото развитие. От гледна точка на хронологията глобализацията е емблематична характеристика на ХХ век. Докторантът подробно описва ключовите й характеристики.

В тази глава намират място принципите на *Концепцията за устойчиво развитие*. На вниманието на докторанта са трите проблема , с чието решение в глобален мащаб е свързано устойчивото развитие, а именно устойчивия мащаб на икономиката, справедливото разпределение на ресурсите, ефективното им разпределение във времето.

Според автора в условията на глобална икономическа криза аутсорсингът се определя като вид управленско консултиране.

Определеното от вида на аутсорсинга външно управление позволява да се управляват специфичните детерминанти на кризата като високата променливост на средата, крайно ограничените финансови и времеви ресурси, рисковете от саморазрушаване на организацията в резултат на неточни управленски действия.

Логичен е направеният от докторанта извод, че гарант за устойчиво развитие може да бъде една дългосрочна аутсорсингова стратегия.

В глава втора. **АУТСОРСИНГ И УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ** докторантът представя прецизен анализ на същността, предимствата и недостатъците на аутсорсинга и посочва възможността за категоризирането на понятието по Хюлиг (2003) в три

посоки. Специално място в работата намират петте измерения на аутсорсинга, както и видовете аутсорсинг според географското местоположение, а така също и съвременните аут-подходи като аутстафинг, аутгаскинг, аутплейсмънт. Особено място в дисертационния труд заемат основните причини за предприемане на аутсорсинг като:

- функцията е трудна за управление и контролиране;
- предимства от офшорни възможности;
- споделяне на рискове;
- редуциране на “Time-to-market”(времето за въвеждане на продуктите на пазара);
- ускоряване на ползите от реинженеринга;
- липса на вътрешни ресурси;
- достъп до първокласни ресурси;
- безплатни ресурси за други проекти;
- намаляване на оперативните разходи;
- подобряване на основната дейност.

В глава трета докторантът прави характеристика на аутсорсинга в България и Европа. На базата на годишния доклад на Асоциацията за иновации, бизнес услуги и технологии (АИБЕСТ) за индустрията на компаниите в аутсорсинга на бизнес процесите от 2019 г. България е най-бързо развиващата се. През 2018 г. аутсорсинг сектора формира 5,2 % от реалния брутен вътрешен продукт на България, или 2,4 млрд. евро. При запазване на тази тенденция до 2022 г., брутният вътрешен продукт, създаден в сектора ще се удвои до 4,8 млрд. евро и като дял от икономиката до 9,2 %. Това има голям социално-икономически ефект, който се изразява в повишена заетост (близо 20% от общата работна сила). В аутсорсинга през 2018 г. са били заети 73 694 служители, като в края на годината 66 565 служители на пълен работен ден (FTE) или повече от 9% повече от предходната година, а до 2022 г. се очаква броят на заетите да достигне 80000. Проучване на пазара, проведено сред повече от 200 аутсорсинг компании, поръчано от Българската аутсорсинг асоциация и осъществено от Българската агенция за бизнес изследвания и SeeNews, изчисляват дела на трите основни сегмента в българската аутсорсинг индустрия, както следва: 55% управление на бизнес процеси, 25% управление на IT процеси и 10% процеси по управление на знанието.

Анализът, направен от докторанта посочва, че в българската стопанска практика най-голямо разпространение имат следните форми на аутсорсинг:

- информационни услуги (събиране и обработка на данни, в т.ч. създаване и управление на бази данни, и др.);
- разработване на допълнителни програмни решения за разширено интегриране на информационните и комуникационни среди;
- изходящи и входящи комуникации с клиенти на възложителя;
- “help desk” и “call center” (техническа поддръжка и разяснения чрез телефон, факс, електронна поща и др.);
- телепродажби, при които възложителят предоставя база данни с целеви клиенти, на които се представя продукт (възможна е и продажба, фактуриране, събиране на вземането, последващо обслужване на клиентите, промяна на условията по договора и т.н.);
- “back office” (прехвърляне на обслужващите финансови, счетоводни и административни дейности от възложителя, като например водене на счетоводство, подготовка на ведомости, трудови договори, отпуски, извеждане на анализи и прогнози.

Аутсорсинг моделът се променя изключително бързо – от тактически се превръща в стратегически инструмент.

В резултат на направения анализ докторантът стига до заключение, че предимствата за реализиране на аутсорсинг се изразяват главно в това да бъдат реализирани финансови резултати от преместването на центрове за услуги или производствените центрове в чужбина.

Глава четвърта представя **КОНЦЕПТУАЛЕН ТЕОРЕТИЧЕН МОДЕЛ ЗА АУТСОРСИНГ В Р БЪЛГАРИЯ.**

В тази глава докторантът обосновава тезата, че аутсорсингът е ключов фактор за устойчиво развитие в условията на глобална икономическа криза. Това е един от секторите, които задържат младите хора в страната и им и дават възможност за развитие. Република България разполага с талантиливи, гъвкави, отдадени, продуктивни и лоялни служители, с високо ниво на образование в областта на бизнеса и предприемачеството, както и с възможности за аутсорсингови дейности, защото:

- приблизително 50% от завършилите получават дипломи по специалности, подходящи за нуждите на аутсорсинг индустрията;
- 28% от населението притежава университетска диплома;
- 80% от завършилите висше образование говорят английски;
- 2,4% от работната сила на възраст 18-35 години говори поне един чужд език;
- всяка година около 15 000 студенти от общо 60 000 следват университетска специалност по езиково обучение, включително китайски, японски, хинди, скандинавски и славянски езици;
- 7% от работната сила има инженерна степен;
- 98% от учениците, записани в професионални и езикови школи в България, учат един чужд език, а 73% учат най-малко два чужди езика;
- България е на първо място в Европа по ИТ-сертифицирани специалисти на глава от населението и се нарежда на трето място в света по брой на сертифицираните ИТ специалисти;
- 50% от българските възпитаници получават диплома по специалности, подходящи за индустрията на аутсорсинг бизнеса;
- голям набор от експерти с майчин английски и американски език;
- аутсорсинг експертиза и най-добри практики в индустрията;
- осма в света и пета в Европа по скорост на интернет;
- надеждна ИТ инфраструктура, която осигурява непрекъсваемост на бизнес процесите;
- сигурност на поверителната търговска информация, която е защитена посредством практики за защита на данни и наредби, възприети от аутсорсинг сектора;
- наличие на висококачествени офис площи с най-ниските наеми в Източна Европа;
- културна близост до базираните в Европа и САЩ клиенти по отношение на бизнес поведение и етика;
- културна и езикова близост със западния бизнес свят;
- на разположение на клиентите по света според съответната часова зона (ЕЕТ, UTC + 2);
- географска близост до Централна и Западна Европа, и държавите-членки на ЕС;
- стратегическо разположение, осигуряващо лесен достъп до световните финансови центрове и редица големи пазари като Югоизточна Европа, ЕС, Русия/ОНД, Близкия изток и Северна Африка;
- стабилна парламентарна демокрация, член на ЕС, НАТО и СТО;
- валутата на България е фиксирана към еврото при валутен борд;
- финансиране от ЕС по европейски програми и фондове;

- комбинация от политическа и макроикономическа стабилност и стимули за бизнеса;
- конкурентна и атрактивна цена за развитие на бизнес;
- благоприятно данъчно облагане - 10% корпоративен данък, 10% подоходен данък, 5% данък при източника върху дивидентите.

Ситуацията в страната и в глобален мащаб дава основание на докторанта да направи извода, че няма конкретен нормативен документ, който да третира аутсорсинга в Република България и ЕС, за чиято реализация има благоприятни условия. В тази връзка на база направените проучвания, изводи и констатации от теоретичния анализ за глобализацията, устойчивото развитие и аутсорсинга авторът предлага **Концептуален модел за аутсорсинг в Република България**, който изисква:

- да продължи аутсорсинговата практика в области, в които вече съществува и се разработи дългосрочна стратегия за аутсорсинг в Република България и ЕС, в която ключова роля да заемат:
 - IT аутсорсинг;
 - Производствен аутсорсинг;
 - Кол-центрове;
 - Енергопроизводство.
 - Машиностроене.
 - Туризм.
 - Добив на рудни и нерудни изкопаеми.
 - Текстил и облекло.
 - Микроелектроника.
 - Медицинско и здравно приборостроене.
 - Козметика.
 - Професионални услуги (счетоводни, одиторски, данъчни, архитектурни и инженерни услуги).
 - Финансови услуги (застрахователни и банкови услуги).
 - Интернет услуги (доставка на Интернет).
 - Аудио-визуални и културни услуги.
 - Образователни услуги.
 - Здравни услуги.
 - Управление на човешките ресурси.
 - Аутсорсинг на маркетинговите функции.

Настоящият модел се базира на продължителни проучвания на съществуващите документи, на информация за състоянието на аутсорсинга в Европа и България. Той се явява неразделна част от процеса на решаване на актуалния казус **„глобализация-аутсорсинг - устойчиво развитие”**.

Прецизно и обосновано докторантът формулира целите и приоритетите на предложения модел. Обръщам внимание на приоритетите на модела а именно:

1. Да изгражда система от аутсорсингови практики в Република България, свързани с решаване проблемите на глобалната криза.
2. Да насърчава положителните практики, водещи до решаване на проблемите с безработицата и социалния статус в съвременното общество.
3. Да подкрепя съвместната работа на бизнеса и образованието по подготовката на кадри, компетентни в областта на аутсорсинга като се използват възможностите на магистърските програми в Университетите.
4. Да насърчава прилагането на съвременните информационни и компютърни технологии в практиката.

5. Да насърчава разработването на проекти по проблемите на устойчивото развитие на икономиката.

В края на тази глава докторантът подчертава, че в съвременното общество аутсорсингът трябва да намери институционална подкрепа, имайки предвид особеното му значение за устойчивото развитие на икономиката и услугите.

Таквор Мануелян е докторант с изключително висока квалификация. Има специализации по Мениджмънт на дребния и средния бизнес, по мениджмънт на туризма, владее немски, арменски и английски езици. В момента е технически представител на Вътрешни продажби за Германия и Австрия. Бил е асистент в продуктов мениджмънт и развитие на дестинациите, работил е в областта на продуктивния мениджмънт и маркетинг. Има професионални умения в областта на аутсорсинга, ИТ технологиите, Сървърни технологии, Оптимизиране на бизнес процеси. Участвал е в уъркшоп за развитие на бизнес в Стейнс, Лондон. Таквор Мануелян е участвал в два вътрешноуниверситетски проекта. По темата на дисертацията има публикувани 3 статии

Дисертационният труд отговаря на изискванията за такъв труд. Докторантът покрива наукометричните изисквания за образователна и научна степен „доктор”. Представената дисертация представя докторанта като компетентен и прецизен научен работник, с висока квалификация и доказана компетентност в професионалната му дейност.

Основните научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд са:

1. В дисертационния труд въз основа на прецизен анализ е доказано, че няма конкретен документ, който да третира аутсорсинга в Р България, което е основание докторантът да предложи Концептуален теоретичен модел за аутсорсинг.
2. Обосновано авторът препоръчва разработване на Стратегия за развитието на аутсорсинга в Р България, като е доказано, че в страната има условия за развитие на аутсорсингови модели.
3. Доказано е, че аутсорсингът е ключов фактор за устойчиво развитие на икономиката и услугите в Европейския съюз.
4. Предлаганият за първи път Концептуален теоретичен модел, който изисква обединяване на усилията на образованието и бизнеса с цел превръщане на икономиката в икономика на знанието е своеобразна гаранция за повишаване на жизненото равнище на населението и решаване на проблемите с безработицата.
5. Намерена е релацията „глобализация- аутсорсинг- устойчиво развитие“.
6. Разкрити са ключовите параметри на глобализацията и устойчивото развитие.

Предлаганият Концептуален модел в условията на глобални икономическа и здравна криза има особено значение за политиката на страната, целяща бързо излизане от кризата и гаранция за икономически успехи.

В заключение убедено препоръчвам на многуважаваното научно жури да гласува положително и предложи на ФС на ПФ на Шуменския университет „Епископ Константин Преславски” на докторанта **Таквор Мануелян** да се присъди образователната и научна степен „доктор”, в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.4. Социални дейности, докторска програма „Организация и управление извън сферата на материалното производство” (Социални дейности”).

РЕЦЕНЗЕНТ:
(Проф. д.и.н. Г. Колев)