

СТАНОВИЩЕ

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.ИК.Н. МАРГАРИТА БОНЕВА

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 като стратегически и управленски подход, с чието прилагане се осигурява конкурентноспособност на организациите. Аутсорсингът като мениджърски подход, стратегия и бизнес решение се явява ключов фактор за устойчиво развитие преди всичко на икономиката и услугите в съвременния глобален свят. Всичко това доказва актуалността на темата на дисертационния труд.

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

В глава първа. **ГЛОБАЛИЗАЦИЯ И УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ** е направена подробна характеристика на глобализацията и нейните социални проблеми. Представени са същността и приоритетите на устойчивото развитие. Авторът подчертава, че глобализацията поражда проблеми, надхвърлящи границите на отделните държави, които не могат да бъдат решени от една или няколко страни, а изискват обединяването на усилията и волята на цялото човечество. От гледна точка на хронологията глобализацията се появява като “продукт” на двадесетото столетие и е един вид неговата емблематична характеристика. Същевременно проблемите, които се описват като глобални не могат да бъдат решени с еднократни действия, а тяхната продължителност може да засегне няколко поколения. Докторантът разглежда глобализацията в контекста на нейното *социално измерение* и подробно описва ключовите ѝ характеристики.

В тази глава намират място петте принципа на *Концепцията за устойчиво развитие*. Три са йерархически, свързаните проблеми, с чието решение е свързано устойчивото развитие, които са на вниманието на докторанта:

- устойчив мащаб на икономиката, който би съответствал на екологичната система на животообезпечаването;

- справедливо разпределение (distribution) на ресурсите и на възможностите не само в рамките на днешното поколение, а между днешните и бъдещите поколения, и между човека и другите биологични видове;

- ефективно разпределение (allocation) на ресурсите във времето, което адекватно би отчитало природния капитал.

В дисертационния труд авторът посочва, че днес, когато света се намира в глобална икономическа криза, аутсорсингът се определя като вид управленско консултиране, подпомагащо организациите в смекчаване на въздействията на кризата и излизането от кризисното състояние с минимални загуби, защото обхваща разнообразни комплекси от действия по:

- диагностика на кризата;

- разработването и внедряването на стабилизационни антикризисни програми, включващи всички основни фактори на бизнеса, задължително и човешки ресурси.

Външното управление, определено от вида на аутсорсинга, дава възможност да се наблюдават и управляват специфичните детерминанти на кризата:

- висока променливост на външната и вътрешната среда;

- повишаване на опасността от саморазрушаване на организацията в резултат на неточни управленски действия;

- крайно ограничени финансови и времеви ресурси за преодоляване на кризата.

Изводът, който докторантът прави е, че една дългосрочна аутсорсингова стратегия може да бъде гарант за устойчиво развитие.

В глава втора. **АУТСОРСИНГ И УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ** е представен анализ на понятието аутсорсинг, разгледани са неговите измерения, посочени са предимствата и недостатъците на процеса. Аутсорсингът представлява делегиране на външна организация на операции или цели процеси, които не са базови за клиента и не участват пряко в основната му дейност на пазара. В един по-късен етап, когато понятието аутсорсинг се утвърждава в научноикономическия аспект започват да излизат множество от видове и особености, които аутсорсинга приема във връзка с формите, които се прилагат. Докторантът посочва възможността за категоризирането на понятието по Хюлиг (2003) в три посоки. Въпреки множеството дефиниции и разглежданите форми в научната литература този научен труд се позовава на дискусията върху следната дефиниция на аутсорсинг: *„Аутсорсинг представлява изнасянето на реализацията на услуги, които до този момент са се извършвали самостоятелно на един външен изпълнител, при което изпълнителят поема в дългосрочен план изпълнителната отговорност.“* Специално място в работата намират петте измерения на аутсорсинга. Посочени са видовете аутсорсинг според географското местоположение.

От вниманието на автора не са убягнали и съвременните аут-подходи като аутстафинг, аутгаскинг, аутплейсмънт. В дисертационния труд намират място фазите на процеса на аутсорсинга и са представени и съвременни, широко разпространени модели на аутсорсинга. Посочени са 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 се разглежда **аутсорсингът в Р България и в Европа**. В нея докторантът посочва, че според 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) и високата добавена стойност от услугите, предоставяни от България на дружествата - майки. Аутсорсинг индустрията продължава да е сред водещите данъкоплатци с внесени данъци в размер на 15.5 млн. евро. 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;
- 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. За компаниите става все по-важно да повишават гъвкавостта на действие и достъпа до нови умения, които са ноу-хау на аутсорсинг индустрията. Тенденцията е най-добрите доставчици на услуги да бъдат тези, които използват най-иновативните технологии, за да отговорят максимално бързо и качествено на нуждите на своите клиенти.

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. Главните рискове пред всяка една аутсорсинг компания са непълното използване на потенциала на съответните региони, където биха се съсредоточават аутсорсинг задачите.

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

В тази глава докторантът обосновава тезата, че в условията на глобалния свят и световна икономическа криза аутсорсингът е ключов фактор за устойчиво развитие. Аутсорсинг индустрията е един от най-бурно развиващите се сектори в българската икономика през последните години, като все повече международни компании навлизат в страната. Това е един от секторите, които задържат младите хора в страната и им 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 (EET, 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.

Аутсорсингът гарантира устойчиво развитие в сферата на икономиката и услугите по следните причини: подобряване на бизнес средата; повишаване на конкурентността на съответната сфера; принос в решаване на проблема с безработицата; по-високо качество на предлаганите на националния пазар услуги; прилагане на съвременни модерни технологии и практики; привличане на чужди инвестиции; намаляване на разходите за човешки ресурси; повишаване на квалификацията на човешките ресурси.

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;
- се разработи дългосрочна стратегия за аутсорсинг в Република България и ЕС, в която ключова роля да заемат:
 - ✓ IT аутсорсинг и Производствен аутсорсинг.
 - ✓ Кол-центрове.
 - ✓ Ешлеме.
 - ✓ Енергопроизводство.
 - ✓ Машиностроене.
 - ✓ Туризм.
 - ✓ Добив на рудни и нерудни изкопаеми.
 - ✓ Текстил и облекло.
 - ✓ Дърводобив.
 - ✓ Микроелектроника.
 - ✓ Медицинско и здравно приборостроене.
 - ✓ Козметика.
 - ✓ Етерични масла.
 - ✓ 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**“. В модела е посочено, че основните бъдещи задачи в тази връзка са:

1. Една трета от българската икономика да бъде ориентирана към аутсорсинга за чужди компании – пазар за около 5 млрд. евро годишно.
2. Привличане на производства и услуги с висока добавена стойност като машиностроене, разработване на находища на подземни богатства, разработване на софтуер и центрове за обслужване и връзка с клиенти.
3. Създаване и разширяване на нови пазари.
4. Установяване търсенето на национални продукти, особено на такива с високо качество.

Прецизно и обосновано докторантът формулира целите и приоритетите на предложения модел, а именно:

Цели на модела:

Основната цел на модела е да начертае основните насоки в развитието на аутсорсинга като ключов фактор за устойчиво развитие в глобалния свят.

Специфична цел: Подпомагане създаването на аутсорсинг партньорства както вътре в страната, така и в Европа.

Приоритети на модела:

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.

Дисертационният труд отговаря на изискванията за такъв труд. Докторантът покрива наукометричните изисквания за образователна и научна степен „доктор”. По темата на дисертацията има публикувани 3 статии. Таквор Мануелян е участвал в два вътрешноуниверситетски проекта и специализации по он-лайн стратегии за средния бизнес, хотелиерски мениджмънт, маркетинг на туризма. Докторантът владее немски, английски и арменски езици. Има професионални умения в областта на аутсорсинга, IT технологиите, Сървърни технологии, Оптимизиране на бизнес процеси. Участвал е в уъркшоп за развитие на бизнес в Стейнс, Лондон. Представената дисертация представя докторанта като изграден, компетентен и прецизен научен работник, с висока квалификация, а компетентностите му се доказват и от пряката му дейност.

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

1. На базата на прецизен анализ е доказано, че няма конкретен документ, който да третира аутсорсинга в Р България и в тази връзка въз основа на направените проучвания е предложен Концептуален теоретичен модел за аутсорсинг.
2. Препоръчано е разработване на Стратегия за развитието на аутсорсинга в Р България, като е доказано, че има необходимите 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. Диагностицирани са предимствата, недостатъците и рисковете на различни аутсорсингови модели.
5. Обосновано е, че 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 компетентността на населението в областта на аутсорсинговите практики.
6. Препоръчват се аутсорсингови практики в области, които ще допринесат за повишаване на жизненото равнище на населението и решаване на проблемите с безработицата.
7. Намерена е релацията „глобализация- аутсорсинг- устойчиво развитие“.
8. Разкрити са ключовите параметри на глобализацията и устойчивото развитие.

Предлаганият Концептуален модел в условията на съвременното глобално общество и глобални икономическа и здравна криза има особено значение за политиката на страната за бързо излизане от кризата и гаранция за икономически успехи и бързо повишаване на социалния статус на населението в Р България.

В заключение убедено препоръчвам на многоуважаваното 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“).

Изготвил становището:


(Проф. д.ик.н. М. Бонева)