



РЕЦЕНЗИЯ

От: *доц. д-р Миглена Димитрова Ангелова;*
Университет за национално и световно стопанство, катедра
„Управление“;
Професионално направление 3.7. Администрация и управление,
научна специалност „Социално управление“

Относно: *дисертационен труд за присъждане на образователна и научна*
*степен **„доктор“** по научна специалност „Управление“ в*
УНСС.

Основание за представяне на рецензията: *участие в състава на научното*
жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 908/
28.03.2024 г. на Заместник-ректора по НИС на УНСС.

Автор на дисертационния труд: *Ивелин Пламенов Колев*
Тема на дисертационния труд: *Тема „Усъвършенстване на бизнес*
процесите в контекста на
организационната амбидекстрия (на
примера на водеща българска
търговска банка)“

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към катедра „Управление“, факултет “Управление и администрация“ на УНСС по научна специалност „Управление“, съгласно Заповед на Ректора на УНСС № 1306/17.05.2022 г. Обучението е осъществено в свободна форма през периода 2022-2024 г. За този период докторантът успешно е положил всички изпити, съгласно индивидуалния си план на обучение, изпълнил е националните наукометрични изисквания за ОНС „Доктор“ и с Решение на КС № 7 от 18.03.2024 г. и Заповед на Ректора 985 от 08.04.2024 г. е отчислен с право на защита.

Професионалният опит на докторанта през последните години е фокусиран в банковия сектор, като от 2018 г. досега той заема различни позиции в две от водещите финансови национални институции – Обединена българска банка и Уникредит Булбанк. Към настоящия момент докторантът заема позиция „Бизнес архитект“ в ОББ. Преди това е работил в различни институции както от публичната администрация, така и от бизнеса.

Ивелин Колев има магистърска степен по Бизнес администрация със специалност „Висш мениджмънт“, придобита от УНСС (2019), както и бакалавърска степен по „Бизнес мениджмънт и маркетинг“ от Университета Шефийлд, Великобритания (2017). Преди това се е обучавал в Университета в Абърдийн, откъдето има бакалавърска степен по Бизнес науки.

Натрупаният както образователен, така и професионален опит на докторанта в действителност му позволяват да разработи в задълбоченост дисертационния си труд.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Разработеният дисертационен труд е в общ обем от 230 страници, разпределени структурно в Увод, Три глави и заключение, използвана литература и приложения. Всички части от дисертационния труд са добре балансирани по отношение на обем и съдържание, следват цялостната логика на изследването и водят до пълноценното и поетапно изследване на разглеждания проблем. Всяка глава завършва с обобщения и изводи, релевантни към следващите части на изследването. Основният текст съдържа 11 таблици и 35 фигури.

В Увода са аргументирани и обяснени актуалността и значимостта на изследването, ясно са дефинирани обектът и предметът на дисертационния труд, очертан е основният изследователски проблем. Дефинирани са работни хипотези, както еднозначно е обяснена авторската теза.

Актуалността на темата се обосновава със значимите и невъзвратни процеси, които настъпиха в банковия сектор по време и след пандемията от COVID-19, когато традиционният подход на предоставяне на банкови

услуги трябваше бързо да се промени. В контекста на дигитализирането на услугите в банковия сектор, обострената конкуренция и консолидацията на финансовите институции в сектора, правят актуалността на представената за рецензиране дисертация безспорна.

Избраната методика на изследването е подходяща, води до постапното решаване на поставените задачи в изследователската разработка, посредством които се изпълнява основната цел на изследването. Разработената и използвана методология е съотнесима към поставените задачи. Ясно са посочени обхватът и ограниченията на дисертационния труд.

Списъкът със справочна литература се състои от 119 заглавия на английски и български езици. Използваната литература е цитирана коректно в рамките на дисертацията, като дава основание да се заключи, че дисертантът познава много добре проблемната област, борави умело с терминологията, в която е разположено изследването.

В първа глава е направен литературен обзор, като систематично е очертана теоретичната рамка на изследването. Подробно са разгледани и изследвани: съвременната форма на бизнес организациите и организациите като система от бизнес процеси от гледна точка на организационното развитие; управлението и усъвършенстването на бизнес процесите като е начертан жизненият цикъл на бизнес процеса, анализирана е зрелостта на бизнес процесите, посочени са съставните части при усъвършенстването на бизнес процесите; представена е теорията на организационната амбидекстрия като са разгледани бизнес процесите и тяхното усъвършенстване.

Организационната амбидекстрия е концепция, която се отнася до способността на една организация да интегрира експлоатационни и експлорационни дейности за постигане на иновация и успех. Същевременно амбидекстрията, според автора на дисертационния труд, следва да се възприема като комбинация от фактори, които улесняват положителното поведение на работната сила, като отвореност към творчески идеи и креативност. Ясно е подчертано, че организационната амбидекстрия в банковия сектор може да бъде проявена в следните

няколко посоки: Иновационност и текущи операции и процеси; Създаване на гъвкави и адаптивни структури; Рисково управление и експериментиране; Лидерство и обучение.

Във втора, озаглавена „Усъвършенстване на бизнес процесите в търговска банка“ е разработена и предложена подробна авторова методика за усъвършенстването на бизнес процесите в търговска банка в контекста на организационната амбидекстрия, като за целта творчески са използвани елементи и комбинация от водещи утвърдени методи като „Лийн“, Шест Сигма, Петте диаманта и Аджайл.

Трета глава „Методология за изследване на Модела за амбидекстрно усъвършенстване на бизнес процесите (МАУБП) в търговска банка“ е фокусирана върху апробацията на разработената методология. Тук посредством лабораторен експеримент се изследва разработеният модел за амбидекстрно усъвършенстване на бизнес процесите (МАУБП) в търговска банка. Целта на този модел е да се съчетае необходимостта от прилагане на иновации и същевременно запазване сигурността на рутинните операции при усъвършенстването на бизнес процесите в банката.

Апробацията е съпътствана от емпирично изследване сред служителите от централата и от клоновете на търговската банка, като резултатите от проучването недвусмислено показват ефективността на разработената методика.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

За да се изпълни основната цел на дисертационния труд, а именно: да се изследва и обобщи организационната теория като методологична основа за усъвършенстване на бизнес процесите в търговска банка и в резултат на това да се конструира, изследва и обоснове Модел за амбидекстрно усъвършенстване на бизнес процесите в банкова организация, са разработени общо девет задачи. На основата на методиката и постигнатите резултати, може да се направи заключението, че поставените в дисертацията задачи са надеждно и коректно изпълнени. Формулираните от докторанта приноси могат да се оценят като оригинални и като проблемно-обосновани. Докторантът съвестно е

изпълнил методологията, на базата на която постига решението на заложените задачи.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

В представения дисертационен труд са постигнати научно-приложни и приложни приноси, които според рецензента са следните:

Научни-приложни приноси:

1. Осъществен е критичен анализ на съществуващата теория за усъвършенстване на бизнес процесите в търговска банка.
2. Предложен е авторски модел за усъвършенстване на бизнес процесите в търговска банка.
3. Предложена е оригинална авторска методика за изследване и прилагане на Модел за амбидекстърно усъвършенстване на бизнес процесите в търговска банка, който включва проучване на въздействието на външни и вътрешни фактори и изследване на експлоатационните и експлорационните бизнес процеси.

Приложни:

1. Апробирана е авторската методиката в условията на българска търговска банка.
2. Разработен и тестван е иновативен Модел за амбидекстърно усъвършенстване на бизнес процесите в търговска банка, който включва изследване на иновативните бизнес процеси и въздействието на външни фактори като новите технологии, дигитализацията и въвеждането на изкуствения интелект.

Всички посочени приноси са основани на обосновани изводи, направени по надежден начин, въз основата на коректно получени данни.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Докторантът е автор на три самостоятелни публикации, които са логически свързани с дисертационния труд и отразяват негови същностни моменти. Всички публикации са на английски език, което допълнително разширява разпространението на получените резултати сред по-голям кръг от представители на академичната общност.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът е разработен на български и английски езици, като версията на български език е в обем от 56 страници. В автореферата по ясен и структуриран начин е представена същността на дисертационния труд. Авторефератът представя надеждно и релевантно цялостната структура, отделните части и основните ключови моменти на дисертацията. От автореферата може безспорно да се придобие еднозначно впечатление за дисертационния труд и неговите ключови характеристики.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Разработеният и представен за рецензиране труд се отличава със задълбоченост на изследваната проблематика, логическа завършеност, като притежава всички необходими качества на този вид научно изследване.

Същевременно към дисертанта биха могли да бъдат отправени следните препоръки, които не намаляват качествата на разработката, а по-скоро са фокусирани върху бъдещите научни търсения на докторанта:

- Препоръчва се на докторанта, имайки предвид значимостта и актуалността на темата на дисертационния труд, да насочи усилия към научни публикации в световни бази данни като Web of Science и Scopus. По този начин резултатите ще имат много по-голяма видимост в професионалните среди.

- Препоръчва се на докторанта в своите бъдещи разработки да търси възможност за участие в различни научни и научно-приложни проекти, както и възможности за публикации в съавторство.

Посочените критични бележки не накърняват общото много добро впечатление от задълбочеността на дисертацията, в която има оригинални идеи и добре аргументирани резултати.

Към дисертанта имам и следния въпрос: Възможно ли е и при какви условия разработеният модел за амбидекстърно усъвършенстване на бизнес процесите да бъде приложен и в други организации, различни от търговска банка?

8. Заключение

Предложеният дисертационен труд от докторант Ивелин Пламенов Колев на тема „Усъвършенстване на бизнес процесите в контекста на организационната амбидекстрия (на примера на водеща българска търговска банка)“ е в съответствие с изискванията за придобиване на образователна и научна степен „Доктор“ на ЗРАСРБ, на Правилника за неговото приложение, както и на Правилника за придобиване на научни степени в УНСС. В дисертацията несъмнено има актуални и значими научно-приложни и приложни резултати, които представляват принос при обогатяване на съществуващи знания, свързани с развитието на организационната амбидекстрия в банковия сектор, както и на възможностите за усъвършенстване на бизнес процесите на търговска банка посредством разработена и приложена методика за амбидекстърен анализ.

Налице са всички необходими основания да декларирам своята положителна оценка „ЗА“ и предлагам на уважаемите членове на научното жури да гласуват положително за присъждане на образователна и научна степен „Доктор“ на докторант Ивелин Пламенов Колев.

18.04.2024

София

Подпис:

Доц. д-р М. Ангелова



UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY

REVIEW

By: *Assoc. Prof. Dr. Miglena Dimitrova Angelova*
University of National and World Economy, Management Department
Professional field 3.7. Administration and Management, scientific
specialty "Social Management"

Subject: dissertation for the award of educational and scientific degree "Doctor" in a scientific specialty Management at the UNWE.

Reason for submitting the review: participation in the scientific jury for the defense of the dissertation according to the Order № № 908/ 28.03.2024 of the Vice-Rector of the UNWE.

Author of the Dissertation: *Ivelin Plamenov Kolev*

Title of the Dissertation: *Business process improvement in the context of organizational ambidexterity /on the example of a leading bulgarian commercial bank/*

1. Information about the dissertant

The dissertation student was educated in a doctoral program at the Department of Management, Faculty of Management and Administration of the University of National and World Economy, majoring in Management, according to the Order of the Rector of the UNWE No. 1306/17.05.2022. The education was carried out in a free form during the period 2022-2024. During this period, the doctoral student has successfully passed all the exams, according to his individual study plan, he has fulfilled the national scientometric requirements for the Educational and Scientific Degree "Doctor" and with Decision of the Faculty Council No. 7 of 18.03.2024 and Rector's Order 985 from 08.04.2024 he was dismissed with the right of defense.

The doctoral student's professional experience in recent years has been focused in the banking sector, and since 2018 he has held various positions in

two of the leading national financial institutions - United Bulgarian Bank and Unicredit Bulbank. Currently, the doctoral student holds the position of "Business Architect" at UBB. Before that, he worked in various institutions from both public administration and business.

Ivelin Kolev has a Master's degree in Business Administration from UNWE (2019), as well as a Bachelor's degree in "Business Management and Marketing" from the University of Sheffield, Great Britain (2017). He previously studied at the University of Aberdeen, where he holds a Bachelor Degree in Business Science.

The accumulated both educational and professional experience of the doctoral student actually allow him to develop his dissertation work in depth.

2. General characteristics of the submitted dissertation

The developed dissertation has a total volume of 230 pages, divided structurally into Introduction, Three Chapters and Conclusion, References and Appendices. All parts of the dissertation work are well balanced in terms of volume and content, following the overall logic of the research and leading to the comprehensive and step-by-step study of the problem under consideration. Each chapter ends with summaries and conclusions relevant to subsequent parts of the study. The main text contains 11 tables and 35 figures.

The relevance and significance of the research are argued and explained in the Introduction, the object and subject of the dissertation work are clearly defined, the main research problem is outlined. Working hypotheses are defined, as the author's thesis is unambiguously explained.

The chosen methodology of the research is appropriate, leads to the step-by-step solution of the tasks set in the research development, through which the main goal of the research is fulfilled. The methodology developed and used is relevant to the tasks set. The scope and limitations of the dissertation are clearly stated. The list of reference literature consists of 119 titles in English and Bulgarian languages. The used literature is correctly cited within the dissertation, giving reason to conclude that the dissertation student knows the

problem area very well, handles skillfully the terminology in which the research is located.

In the first chapter, a literature review is made, and the theoretical framework of the study is systematically outlined. The following are examined and studied in detail: the modern form of business organizations and organizations as a system of business processes from the point of view of organizational development; the management and improvement of business processes, with the life cycle of the business process outlined, the maturity of the business processes analyzed, the constituent parts of the improvement of business processes indicated; the theory of organizational ambidexterity is presented and business processes and their improvement are examined.

Organizational ambidexterity is a concept that refers to an organization's ability to integrate exploitative and exploratory activities to achieve innovation and success. At the same time, ambidexterity, according to the author of the dissertation, should be perceived as a combination of factors that facilitate positive behavior of the workforce, such as openness to creative ideas and creativity. It is clearly emphasized that organizational ambidexterity in the banking sector can be manifested in the following several directions: Innovation and ongoing operations and processes; Creation of flexible and adaptable structures; Risk management and experimentation; Leadership and learning.

In the second chapter of the research, entitled "Improving business processes in a commercial bank", a detailed author's methodology for the improvement of business processes in a commercial bank in the context of organizational ambidexterity has been developed and proposed, and for this purpose elements and a combination of leading established methods such as "Lean", Six Sigma, Five Diamonds and Agile have been creatively used.

The third chapter, "Methodology for the study of the Ambidextrous Business Process Improvement Model (MABPI) in a commercial bank" is focused on the approbation of the developed methodology. Here, by means of a laboratory experiment, the developed model for ambidextrous business process improvement in a commercial bank is investigated. The purpose of this model is to combine the need to implement innovations and at the same time preserve the security of routine operations while improving business processes in the bank.

The approval is accompanied by an empirical study among employees from the headquarters and branches of the commercial bank, and the results of the study unequivocally show the effectiveness of the developed methodology.

3. Evaluation of the obtained scientific and scientific-applied results

In order to fulfill the main objective of the dissertation, namely: to explore and generalize organizational theory as a methodological basis for business process improvement in a commercial bank and as a result to construct, explore and justify an Ambidextrous Business Process Improvement Model in a banking organization, a total of nine tasks were developed. Based on the methodology and the achieved results, it can be concluded that the tasks set in the dissertation are reliably and correctly fulfilled. The contributions formulated by the doctoral student can be evaluated as original and problem-based. The doctoral student conscientiously followed the methodology on the basis of which he achieved the solution of the set tasks.

4. Evaluation of scientific and scientific-applied contributions

Scientific and applied contributions have been achieved in the presented dissertation work, which, according to the reviewer, are the following:

Scientific-applied contributions:

1. A critical analysis of the existing theory for improving business processes in a commercial bank was carried out.

2. An author's model for improving business processes in a commercial bank is proposed.

3. An original author's methodology for the study and application of a Model for Ambidextrous Improvement of Business Processes in a commercial bank is proposed, which includes a study of the impact of external and internal factors and a study of operational and exploratory business processes.

Applied contributions:

1. The author's methodology has been approved in the conditions of a Bulgarian commercial bank.

2. An innovative Model for the ambidextrous improvement of business

processes in a commercial bank was developed and tested, which includes the study of innovative business processes and the impact of external factors such as new technologies, digitalization and the introduction of artificial intelligence.

All stated contributions are based on reasoned conclusions made in a reliable manner, on the basis of correctly obtained data.

5. Evaluation of dissertation publications

The doctoral student is the author of three independent publications, which are logically related to the dissertation work and reflect its essential points. All publications are in English, which further expands the distribution of the obtained results among a larger circle of representatives of the academic community.

6. Evaluation of the Abstract of the Dissertation

The abstract is written in Bulgarian and English, the Bulgarian version being 56 pages long. The abstract presents the essence of the dissertation in a clear and structured way. The abstract presents reliably and relevantly the overall structure, individual parts and main key points of the dissertation. From the abstract, it can undoubtedly get a clear impression of the dissertation work and its key features.

7. Critical notes, recommendations and questions

The Dissertation work developed and submitted for review is distinguished by the depth of the explored topic, logical completeness, comprehensiveness, possessing all the necessary qualities of this type of scientific research.

At the same time, the following recommendations could be made to the dissertation student, which do not diminish the qualities of the development, but are rather focused on the future research of the doctoral student:

- It is recommended that the doctoral student, bearing in mind the importance and relevance of the topic of the dissertation, direct efforts to

scientific publications in global databases such as Web of Science and Scopus. In this way, the results will have much greater visibility in professional circles.

- It is recommended that the doctoral student in his future studies look for the opportunity to participate in various scientific and scientific-applied projects, as well as opportunities for co-authored publications.

The indicated critical remarks do not detract from the overall very good impression of the thoroughness of the dissertation, in which there are original ideas and well-argued results.

I also have the following question for the dissertation student: Is it possible and under what conditions the developed model for ambidextrous improvement of business processes can be applied in other organizations other than a commercial bank?

8. Conclusion

The proposed dissertation work by doctoral student Ivelin Plamenov Kolev on the topic "Business process improvement in the context of organizational ambidexterity /on the example of a leading Bulgarian commercial bank/ is in accordance with the requirements for acquiring the educational and scientific degree "Doctor" in applied national legislation and internal university regulations. The dissertation undoubtedly has actual and significant scientific-applied and applied results, which represent a contribution to the enrichment of existing knowledge related to the development of organizational ambidexterity in the banking sector, as well as the possibilities for improving the business processes of a commercial bank through a developed and applied methodology for ambidextrous analysis.

There are all the necessary reasons to declare my positive evaluation "FOR" and I suggest to the respected members of the scientific jury to vote positively for awarding the educational and scientific degree "Doctor" to doctoral student Ivelin Plamenov Kolev.

18.04.2024
Sofia

Assoc. Prof. Miglena Angelova