



УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

С Т А Н О В И Щ Е

От: проф. д-р Милена Кирилова Филипова,
Югозападен университет „Н. Рилски“ – Благоевград
научна специалност „Икономика и управление“ (Усъвършенстване на
управленската дейност на ръководителя), професионално направление
3.7. Администрация и управление

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

Автор на дисертационния труд: Ивелин Пламенов Колев
Тема на дисертационния труд: Усъвършенстване на бизнес процесите в контекста
на организационната амбидекстрия /на примера на водеща българска търговска банка/

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по
защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 908/28.03.2024 г. на Ректора на
УНСС за определяне на Научно жури и решение на заседание на първо жури Протокол
№ 34 /03.04.2024.

1. Информация за дисертанта

Докторант Ивелин Пламенов Колев се е обучавал като докторант на
самостоятелна подготовка към катедра „Управление“ на факултет „Управление и
администрация“ на УНСС по докторска програма „Управление“ в професионално
направление 3.7. Администрация и управление, съгласно Заповед №1306 от 17.05.2022
г. на Ректора на УНСС. Докторантът е отчислен с право на защита със Заповед №985 от
08.04.2024 г. на Ректора на УНСС.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Съчетаването на новото познание и традиционните дейности предопределя
разглеждането на всеки бизнес процес в контекста на организационната амбидекстрия,
която предполага еднакво добро боравене с конвенционалните операции и с
неконвенционалните иновации. Дисертационният труд е посветен на
усъвършенстването на бизнес процесите в контекста на организационната амбидекстрия
в условията на дигитална трансформация и въвеждане на изкуствен интелект. Общият
обем е 230 стандартни страници, от които 213 страници са основен текст, а 17 страници
са приложения. Основният текст съдържа 11 таблици и 35 фигури.

Структурата на дисертационния труд като цяло е логично изградена. Той е
структуриран и балансиран правилно - включва увод, обосноваващ актуалността и

значимостта на избраната тема, три глави, заключение, списък на използваните литературни източници, приложения, списък на таблиците и списък на фигурите.

Правилно са определени обектът, предметът, основната научна теза и целта, формулирани са основните изследователски задачи, насочващи вниманието на автора към усъвършенстването на бизнес процесите в контекста на организационната амбидекстрия.

Библиографската справка показва, че дисертационният труд се основава на използването на 119 литературни източника, от които 12 на български език и 107 на английски език. Използваната литература е разнообразна, достатъчна и определено фокусирана върху изследвания научен проблем. Тя е използвана уместно и коректно, което е свидетелство за етичност на кандидата и неговата добра литературна осведоменост.

Стилът на изложението е стегнат и прецизен, като текста е написан на разбираем научен език. Като цяло дисертационният труд се отличава с прецизност, логическа последователност, задълбоченост на изследването и стремеж да се разкрият проблемите и да се посочат подходите и методите за решаването им.

Считам, че с посочените характеристики дисертационният труд е една завършена научна разработка, обхващаща в комплекс теоретичните, методическите и научно-приложните въпроси на проведеното от докторанта изследване.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Получените научни и научно-приложни резултати могат да бъдат разгледани поотделно за отделните глави на дисертационният труд.

В първа глава на дисертационния труд е направен литературен обзор и е очертана теоретичната рамка на изследването, което е разделено на три основни части. В първата част е представена съвременната форма на бизнес организациите и организациите като система от бизнес процеси – разгледани през призмата на организационното развитие. Считам, че заслужава висока оценка втората част, в която е представено 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, а именно: стратегическите цели, информационните технологии, човешкият капитал, организационна култура и методи на процесното усъвършенстване, които са критичен фактор за успеха на усъвършенстването на бизнес процесите. В третата част е представена теорията на организационната амбидекстрия, като са разгледани бизнес процесите и тяхното усъвършенстване в контекста на организационната амбидекстрия.

Във втора глава авторът представя методите и методиката за усъвършенстването на бизнес процесите в търговска банка в контекста на организационната амбидекстрия. Описани са бизнес процесите в търговска банка като е представена авторова класификация на основните банкови бизнес процеси, както и фрагмент от дърво на бизнес процесите в банката. Представено е въздействието върху усъвършенстването на банковите бизнес процеси на някои актуални външни предизвикателства пред като регулациите на Екологичното, социално и корпоративно управление, известно като ESG, подготовката на банките за въвеждане на еврото, навлизането на изкуствения интелект. Разгледани някои методи за усъвършенстване на

бизнес процесите в банките - Методът Лийн, Методът Шест Сигма, Методът Аджайл, Метод за усъвършенстване на бизнес процеси с амбидекстърен анализ, Методът на „Петте диаманта“.

В трета глава авторът на дисертационния труд изследва чрез лабораторен експеримент модел за амбидекстърно усъвършенстване на бизнес процесите (МАУБП) в търговска банка. На базата на разгледаните във втора глава методи за усъвършенстване на бизнес процеси с амбидекстърен анализ и метод на петте диаманта за експлорационно управление на процесите, както и с оглед идентифицираните външни и вътрешни за банката фактор, е предложена възможността за създаване на Модел за амбидекстърно усъвършенстване на бизнес процесите (МАУБП) в търговска банка, който определям като значим приложен принос. 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. В тази глава е разработена 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, който считам като важен практико-приложен принос. В контекста на създадения от автора Модел на амбидекстърно усъвършенстване на бизнес процесите – МАУБП, е извършено експериментално тестване на Метода на „Петте диаманта“ в българска търговска банка. Апробирането на Метода на „Петте диаманта“ за усъвършенстване на бизнес процесите в българска търговска банка доказва необходимостта и резултатността на практически подход, който може да интегрира и синтезира елементи от управление на иновациите с елементи от управлението на бизнес процесите на базата на организационната амбидекстрия.

От така направения анализ на представения дисертационен труд мога да обобщя, че всяка една от структурните му единици дават своя принос за формиране на изводите, обобщенията и препоръките, които прави авторът. Докторантът правилно е избрал темата на дисертацията си, доказал е формулираната теза, постигнал е поставените задачи, разработил е и е тествал 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. Отделните глави от дисертацията завършват с ясно формулирани обобщения и изводи.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Дисертационният труд на докторант Ивелин Колев притежава безспорни научни достойнства. Оценявам като обективна и коректна, приложената справка за научните постижения с приносен характер, съдържащи се в дисертационния труд. Приемам ги изцяло. Те точно разкриват постигнатите научни и приложни резултати.

Необходимо е да се отбележи, че разглежданият в дисертационния труд проблем за усъвършенстване на бизнес процесите в контекста на организационната амбидекстрия е недостатъчно застъпен в научната литература и в практиката. Поради това може да се счита, че докторантът е допринесъл със своя труд за теоретичното му изясняване и обогатяване и за разкриване и развитие на практико-приложните му аспекти.

Ивелин Колев е успял да постигне поставените цел и задачи и да докаже издигнатата изследователска теза.

Дисертационният труд е самостоятелна разработка с висока научна стойност и практическа значимост. Поставеният в него проблем разкрива по-нататъшни възможности за задълбочаване на изследователската дейност.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Докторантът има 3 публикации, свързани с темата дисертационния труд. В тях се съдържат постановки, доразвити в следствие в дисертационния труд. Считаю, че публикациите по темата на дисертационния труд допринасят за запознаване на научната общност и на практиката с резултатите от изследванията. Изцяло са изпълнени наукометричните изисквания по отношение на публикационната дейност на дисертанта.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът е съставен въз основа на изложението на дисертационния труд и отразява замисъла и структурата на изследването. Отговаря на приетите стандарти за съставяне на автореферат на дисертационен труд. Информира научната общност за приносите на дисертационния труд.

7. Препоръки, критични бележки и въпроси

Нямам критични бележки към дисертационния труд. Той отговаря напълно в съдържателно и структурно отношение на минималните национални изисквания за придобиване на ОНС „доктор”. Имам следната препоръка:

- Препоръчвам на докторанта да продължи да публикува резултатите от своите научни изследвания в авторитетни чуждестранни реферирани и индексирани издания, което би популяризирило неговите идеи в научните среди.

8. Заключение

Дисертационният труд изследва недостатъчно разработен у нас актуален и значим проблем. Той отговаря на нормативните и качествените изисквания за неговото разработване и написване. С него докторантът показва способност за провеждане на самостоятелно изследване и е постигнал теоретични и приложни резултати, представляващи принос към науката и практиката.

Горезиложеното ми дава основание да изразя своята **положителна оценка за дисертационния труд** и да предложи на уважаемите членове на Научното жури да вземат решение **за присъждане на образователната и научна степен „доктор“** по докторска програма „Управление“ в професионално направление 3.7. Администрация и управление на **Ивелин Пламенов Колев**.

15. 04. 2024 г.

Изготвил становището:

(проф. д-р Милена Филипова)



UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY

OPINION

From: Prof . Dr. Milena Kirilova Filipova,
Southwest University "N. Rila " - Blagoevgrad
Scientific specialty "Economics and management" (Improving the managerial activity of the manager), professional direction 3.7. Administration and Management

Subject: Dissertation for the award of the educational and scientific degree "Doctor" in Ph.D program "Management" in UNSS.

Author of the dissertation: Ivelyn Plamenov Kolev

Dissertation topic: Improvement on business processes in context on the organizational one ambidexterity / of the example on leading Bulgarian commercial bank /

Reason for presenting the opinion: participation in the composition of the scientific jury for the defense of the dissertation according to Order No. 908 /2 8 .0 3 .202 4 of the Rector of the UNSS for determination on Scientifically jury and decision of the meeting of the first jury Protocol No. 34 / 0 3 .0 4 .202 4 .

9. Information for the dissertation student

Doctoral student Ivelyn Plamenov Kolev studied as a doctoral student of independent preparation to "Management" Department of the Faculty of "Management and Administration" of the UNSS under doctoral program "Management" in a professional direction 3.7. Administration and Management , according to Order No. 1306 from 17.05 . 2022 of the Rector of UNSS. The doctoral student was dismissed with the right of defense by Order No. 985 of 04/08/2024 of the Rector of the UNSS.

10. General characteristics of the presented dissertation work

With the counting on the new knowledge and the traditional activities predetermines the examination on everyone business process in context on the organizational one ambidexterity , which assumes equally good handling conventional operations and with the unconventional innovations . The dissertation work is dedicated on perfecting it on business processes in context on the organizational one ambidexterity in the conditions on digital transformation and input on artificial intellect . The general volume is 230 standard pages, from who 213 pages are main text and 17 pages are appendices. The main one text contains 11 tables and 35 figures.

The structure on dissertation labor like it's all logical built . It is structured and balanced right - includes introduction , justifying relevance and relevance on the chosen one theme, three

chapters, conclusion, list on used them literary sources, appendices, list of tables, and list of figures.

Correct are determined the object , the subject , the main scientific thesis and purpose formulated are the main ones exploratory tasks , guiding the attention on author a to perfecting it on business processes in context on the organizational one ambidexterity .

Bibliographical reference it shows , that the dissertation labor everything founded on the use on 119 literary sources, of which 12 in Bulgarian and 107 in English. The used one literature is diverse, sufficient and definitely focused on research learned issue. It has been used relevant and correct, which is a testimony for ethics on the candidate and not his good literary awareness .

The style of the exposition is concise and precise, and the text is written in understandable scientific language. In general, the dissertation work is distinguished by precision, logical consistency, thoroughness of research and an effort to reveal the problems and indicate the approaches and methods for solving them.

I believe that with the mentioned characteristics, the dissertation work is a complete scientific development, comprehensively covering the theoretical, methodological and scientific-applied questions of the research conducted by the doctoral student.

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

The obtained scientific and scientific-applied results can be considered separately for the individual chapters of the dissertation work.

In the first head on dissertation work is done literary overview and is outlined the theoretical frame on the study which is divided on three basic parts . In the first part is presented with the modern one form on business organizations and organizations like system from business processes – reviewed through the prism on the organizational development . I believe that deserves high evaluation the second part in which it is presented in management and improvement on business the processes being drawn the vital cycle on business the process , the maturity was analyzed on business the processes specified are the constituents parts at the refinement on business the processes , namely : the strategic ones purposes , informational technologies , the human capital , organizational culture and methods on the process refinement , which are a critical factor in the success of refinement on business the processes . In the third part is presented the theory on the organizational one ambidexterity, like are examined business the processes and their refinement in context on the organizational one ambidexterity.

In second head the author presents methods and methodology for the refinement on business the processes in commercial bank in the context on the organizational one ambidexterity . Described are business the processes in commercial bank being introduced author's classification on the main ones banking business processes as well as fragment from tree on business the processes in the bank . The impact is presented on the refinement on banking business processes on some current external challenges in front of like the regulations on Environmental, social and corporate management , known such as ESG, the preparation on the banks for introduction on the euro , the entry on the artificial one intellect. Reviewed some methods for refinement on business processes in banks - The method Lean, The Method Six Sigma, The M method Agile , Method for refinement on business processes with ambidextrous analysis , M method of the "Five the diamond".

In the third head the author on dissertation labor explore through laboratory an experiment model for ambidextrous refinement on business the processes (MAUBP) in commercial bank . On the base on considered in second head methods for refinement on business processes with ambidextrous analysis and method on the five the diamond for exploratory management on the processes , as well as in view identified external and internal for the bank factor , is proposed the possibility for creation on Model for ambidextrous refinement on business the processes (MAUBP) in commercial bank , which I define as a significant applied contribution. The goal on this one model is yes everything combines the need from application on innovation and at the same time saving security on the routine ones operations at the refinement on business the processes in the bank . A methodology is developed in this chapter for research and application on Model for ambidextrous refinement on business the processes in commercial bank which includes study on the impact on external and internal factors and research on operational and exploratory business processes , which I consider an important practical-applied contribution. IN the context on the created from the author Model on ambidextrous refinement on business processes - MAUBP, has been completed experimentally testing on The method of the " Five diamond " in Bulgarian commercial bank . The fitting on The method of the " Five the diamond " for refinement on business the processes in Bulgarian commercial bank proof in a the necessity and effectiveness on practically an approach which can Yes integrate and synthesize elements from management on innovation with elements from management on business the processes on the base on the organizational one ambidexterity.

From so the ones made analysis on presented dissertation labor I can summarized that each one from the structural ones his units they give his own contribution for formation on the conclusions , summaries and recommendations which does the author. PhD student he chose correctly the topic on the dissertation, he proved the formulated thesis, has achieved the set tasks, developed and tested innovative Model for ambidextrous refinement on business the processes in commercial bank which includes research on the innovative ones business processes and impact on external factors like the new ones technologies, digitization and introduction on the artificial one intellect. The separate ones heads from the dissertation end with clear formulated summaries and conclusions.

12. Evaluation of scientific and scientific-applied contributions

The dissertation labor of doctoral student Ivelyn Kolev owns indisputable scientific merits. I appreciate like objective and correct, the attached reference for the scientific ones achievements with contribution character containing in the dissertation labor. I accept them entirely. They exactly reveal achieved scientific and applied results .

It is necessary to everything note that the one considered in the dissertation labor issue for refinement on business processes in context on the organizational one ambidexterity is insufficient represented in the scientific literature and in practice. Because of this can Yes everything considers that the doctoral student has contributed his own labor for the theoretical his clarification and enrichment and for disclosure and development on the practical ones his aspects.

Ivelyn Kolev has succeeded Yes achieve the placed purpose and tasks and yes prove the elevated one research thesis.

The dissertation labor is independent development with high scientific value and practical significance . The placed in it issue reveals further ones opportunities for deepening on research activity .

13. Evaluation of dissertation publications

PhD student there are 3 publications related to the topic of the dissertation work. In them everything contain productions, further developed subsequently in the dissertation labor. I consider that the publications by subject a on dissertation labor contribute for familiarization on the scientific community and of the practice with the results from the research. And completely are fulfilled the scientometric ones requirements by attitude of the publication activity on dissertation .

14. Evaluation of the autoref

The abstract is compiled up basis on the exhibition on dissertation work and reflects design and structure on the research . Responds on accepted standards for compilation on abstract on dissertation labor. It informs the scientific community for contributions on dissertation .

15. Recommendations, criticisms and questions

I don't have any critical notes to dissertation labor . He answers completely in content and structure attitude on the minimum national requirements for acquisition of ONS "Doctor". I have next recommendation:

- I recommend of a doctoral student to continue to published the results from own scientific research in authoritative foreign referenced and indexed editions.

16. Conclusion

The dissertation labor explore insufficient developed in our country current and relevant issue . He answers on normative and qualitative requirements for his development and writing . With him, the doctoral student shows ability for conducting on independently research and has achieved theoretical and applied results representing contribution to science and practice .

The above gives me the reason to express my *positive assessment of the dissertation work* and to propose to the respected members of the Scientific Jury to make a decision *on awarding the educational and scientific degree "Doctor"* on the doctoral program "Management" in professional direction 3.7. Administration and Management on **Ivelin Plamenov Kolev** .

15.04.2024

Prepared the opinion :
(Prof. Dr. Milena Filipova)