

РЕЦЕНЗИЯ

на дисертационен труд за придобиване на образователната и научна степен „Доктор“ по научната специалност „Организация и управление на производството”

Автор на дисертационния труд: маг. инж. Ваня Василева Иванова

Тема на дисертационния труд: „Разработване на методически подход за оценка на удовлетвореността на индивидуални клиенти в мобилните комуникации ”

Член на научното жури: проф. д-р Светослав Димков Велев - ТУ – София

1. Актуалност на разработвания проблем

Актуалността на представената за защита дисертация произтича от бързо променящата се бизнес среда, в която работят телекомуникационните предприятия по света и в България. Това поражда необходимост за динамична адаптация при дейности свързани с въвеждане на съвременни телекомуникационни услуги, осигуряване на качество на обслужване на клиентите и др.

За постигане на адекватни и ловки динамични реакции на непредсказуемите промени в бизнес средата е нужно разработването на специфичен за българските условия подход за оценка удовлетвореността на индивидуални клиенти с цел усъвършенстване управлението на телекомуникационните предприятия. Това е основната цел, която си е поставил автора на разглеждания дисертационен труд. В опита си да се справи с проблема докторантката е хвърлила значителни усилия за идентифициране и формулиране на основни задачи, които впоследствие са решени напълно на високо научно ниво.

За решаване на набелязаните задачи в дисертацията са използвани съвременни методи и подходи за анализ, свързани с въпроси като: показатели за удовлетвореност на клиентите; подходи за оценяване на удовлетвореността на клиентите; идентифициране на подходящи модели за количествено оценяване на удовлетвореността на клиентите в сферата на телекомуникациите и др.

Представени са както методически резултати, така и резултати от мащабни изследвания на проблема.

2. Степен на познаване на състоянието на проблема

За решаване на набелязаните задачи докторантката е извършила мащабно и детайлно литературно проучване, което е обхванало над 524 литературни източника, 245 от които представляват работи на водещи световни изследователи на английски. Болшинството от проучените източници са статии и монографии в реферирани научни издания. По мое мнение, при извършените критични анализи авторът на дисертационния труд демонстрира отлично познаване на проблемната област и е посочил най-значимите несъвършенства на подходите, свързани с въпроси като: показатели за удовлетвореност на клиентите; подходи за оценяване на удовлетвореността на клиентите; идентифициране на подходящи модели за количествено оценяване на удовлетвореността на клиентите в сферата на телекомуникациите и др.

