

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ

СТ А Н О В И Щ Е

От: *проф. д-р Станимир Иванов Кабаиванов;*
Пловдивски университет „Паисий Хилендарски“ - ФИСН;
3.8 „Икономика“

Основание за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури съгласно Заповед № РД-38-326/04.07.2022 г.

1. Общо представяне на процедурата и докторанта

Със заповед № РД-38-326 от 04.07.2022 г. на Ректора на Софийски университет „Св. Климент Охридски“ (СУ) съм определен за член на научното жури за присъждане на ОНС „Доктор“ в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.8 Икономика, Докторска програма „Аналитични изследвания върху данни (Data science)“.

Дисертационен труд и комплект материали за защита е представила Глория Венциславова Христова, редовен докторант. Документите отговарят напълно на нормативните изисквания. Публикациите на докторанта са свързани с тематиката на дисертационното изследване и се приемат за рецензиране.

Изпълнението на отделните критерии за получаване на ОНС „Доктор“ на Стопански факултет на Софийски университет „Св. Климент Охридски“ са представени в Таблица 1.

Група критерии	Минимално необходими	Глория Христова
Образователна програма	60 кредита	60
Педагогически опит и изследователска работа	50 кредита	80
Публикации, свързани с дисертацията	40	110

Таблица 1. Изпълнение на критериите и изискванията за получаване на ОНС „Доктор“ в Стопански факултет на СУ „Св. Климент Охридски“.

2. Актуалност на тематиката и целесъобразност на поставените цели и задачи

Анализираните проблеми са значими и актуални, като специално внимание трябва да се обърне на тяхната непосредствена приложимост и положителен ефект при вземането на управленски решения. Комбинацията от качествени и количествени показатели, които докторантката използва, както и автоматизирането на анализа позволяват да се интегрират резултатите от изследването в различен контекст и за решаването на разнообразни бизнес проблеми.

Поставянето на акцент върху анализа на комуникация на български език е от много важно значение за разпространението и практическата приложимост на резултатите от дисертационното изследване.

3. Познаване на проблема

Систематизираните в първа глава актуални изследвания свързани с анализ на текст и извличане на контекст и мета-информация показват изключително добро познаване на проблемната област. Изложението е структурирано по начин, който не само разглежда актуалните постижения в областта, но представя и личното виждане и предложения на докторантката, свързани с решаване на редица съществуващи проблеми.

Описаните във втора глава модули и етапи от следваната методология демонстрират не само добро познаване на съществуващите изследователски инструменти и алгоритми, но и възможностите на докторантката за тяхното критично и целенасочено комбиниране.

4. Методика на изследването

В дисертационното изследване са избрани и използвани адекватни на поставените задачи инструменти и подходи. В глава II е предложена интересна методика за автоматизирана структурирана обработка на информацията от събраните комуникационни съобщения, която се използва за проверка на част от направените хипотези.

Използваните аналитични инструменти са придружени с адекватен избор на софтуерни библиотеки и помощни решения. Считаю, че изследването ще спечели още по-широка аудитория, ако докторантката приложи и част от кода, който е използван в емпиричната част.

5. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд е в общ обем от 281 страници, от които 244 страници основен текст, включващи увод, три глави, заключение, списък на използваните литературни източници, едно приложение и авторска справка. В изследването са използвани 220 източника, основно на английски език.

Обект на изследването е „онлайн чат комуникацията между клиенти и служители на голяма компания в България“. Предмет на дисертационното изследване е „основните теми, които вълнуват клиентите, както и тяхната удовлетвореност от комуникацията с контактния център“.

За постигането на основната поставена цел, са дефинирани три основни задачи и осем под-задачи (3-3-2).

Определени са четири хипотези, които систематично и коректно са подложени на проверка в глава III „Емпирично изследване“. Хипотеза № 3 би могла да се раздели на две части, като по същество втората от тях е ограничаващо условие при проверката. За проверката на формулираните хипотези в Глава II „Методология“ са дефинирани и използвани конкретни измерители, което само по себе си представлява интересен резултат.

Съдържанието на отделните части на дисертационното изследване е балансирано и подчинено на постигането на основната цел и проверката на дефинираните хипотези. Доброто структуриране на отделните елементи и тяхната логическа обвързаност свидетелстват за добро планиране, последователно и внимателно провеждане на проучването, както и за добро взаимодействие с научния ръководител.

6. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката

Представеното дисертационно изследване, както и приложените към него публикации, съдържат интересни приноси моменти с научно-практически и приложен характер. Специално внимание, според мен, заслужават следните от тях:

- разработена и апробирана е методология за анализ на онлайн комуникация с клиенти на български език;

- разработени са методи за изследване на съдържанието на обменените съобщения, които да позволят да се оцени общата удовлетвореност и областите от специфичен интерес за клиентите.

- предложена е комбинация от качествени и количествени критерии и методи за анализ на информация, която да подобри процеса на вземане на решения, с помощта на изследване на записаните онлайн съобщения с клиенти.

Нямам никакви основания да се съмнявам в личния принос и оригиналните авторски разработки на докторантката.

7. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Към дисертационното изследване са предоставени списък и пълният текст на пет публикации. Три от тях са в издания, които са реферирани в Scopus и/или Web Of Science. Две публикации са в списания, две публикации са под печат.

Съдържанието на публикациите представя важни аспекти от дисертационното изследване и позволява на широк кръг от изследователи да се запознаят с прилаганите методи, постигнатите резултати и развитите нови идеи.

8. Автореферат

Авторефератът е с общ обем от 51 страници и отразява всички основни резултати и постижения на дисертационното изследване. Неговата структура и съдържание отговарят изцяло на изискванията заложи в съответните правилници.

9. Критични забележки и препоръки

Дисертационното изследване е направено с голямо внимание към отделните детайли. Бих могъл да препоръчам на докторантката да продължи добрата практика да публикува със свободен достъп код и резултати от своите изследвания – това заслужава уважение и адмирации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд съдържа оригинални и заслужаващи внимание научно-приложни и приложни резултати. Дисертационният труд и изследванията на докторантката отговарят на всички на изисквания на Закона за развитие на академичния състав в Република България

(ЗРАСРБ), Правилника за прилагане на ЗРАСРБ и съответния Правилник на Стопански факултет на СУ „Св. Климент Охридски“.

Представеното изследване и публикации показват, че докторантката Глория Венциславова Христова притежава притежава задълбочени теоретични знания и сериозни професионални умения в областта на анализа на данни, като демонстрира качества и умения за самостоятелно провеждане на научно изследване.

Напълно убедено давам своята **положителна** оценка за проведеното изследване, представено от рецензираните по-горе дисертационен труд, автореферат, постигнати резултати и приноси, и предлагам на почитаемото научно жури да присъди образователната и научна степен „доктор“ на Глория Венциславова Христова в област на висше образование: 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.8 Икономика докторска програма Аналитични изследвания върху данни (Data science).



17.08.2022 г.

Рецензент:

/ проф. д-р Станимир Кабаиванов /