

РЕЦЕНЗИЯ

На проф. д-р Цветан Илиев по процедура за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ в област на висше образование 3. „Социални, стопански и правни науки“, професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, научна специалност (докторска програма) „Администрация и управление (Бизнес администрация)“.

Настоящата рецензия е изготвена в качеството ми на член на научно жури, определено със Заповед № 228/02.12.2025 г. на Ректора на МВБУ – Ботевград, и отговаря на изискванията на чл. 10 ал. 1 от ЗРАСРБ и чл. 32 ал. 1 от Правилника за неговото приложение.

Тема на дисертационен труд: „УПРАВЛЕНИЕ НА КОМУНИКАЦИОННИЯ ПРОЦЕС И ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА НА ОРТОДОНТСКИТЕ ДЕНТАЛНИ УСЛУГИ“

РАЗРАБОТИЛ: Илиян Илиянов Костов

НАУЧНИ РЪКОВОДИТЕЛИ: Проф. д-р Лалка Борисова

Проф. д-р Миланка Славова

I. Оценка на структурата на дисертационния труд

В структурно отношение в представения на вниманието ми вариант на дисертационния труд е постигната относително добра балансираност. Основните елементи са: увод, изложение в три глави, заключение, библиографска справка и приложения. Общият обем е 168 страници, от които 151 стр. същинска част, 7 стр. библиография и 9 стр. приложения. Добър атестат за докторанта е обстоятелството, че познава научните разработки по темата на други изследователи. Свидетелство за това е съдържанието на библиографската справка. Тя е в обем от 7 страници и включва 77 литературни източници, нормативни документи и онлайн ресурси, в т. ч. 4 бр. на български и 73 на английски език. Дисертационният труд има и 4 приложения. В основния текст са включени 14 таблици и 53 фигури. Това показва умението на докторант Костов да систематизира информация и да прилага графични методи за нейното визуализиране.

По отношение на структурата мога да кажа, че дисертационният труд има цялостен и завършен вид, съответстващ като реквизити на изискванията за подобна разработка и отговаря на възприетата практика в МВБУ.

II. Оценка на съдържанието на дисертационния труд

Изследваният в дисертационния труд проблем приемам за актуален. Това се дължи на обстоятелството, че дигиталната революция и новите информационни технологии, както и възможността за достъп до научна информация, променят взаимоотношенията между лекар и пациент. Съвременната дентална медицина

диагностицира и планира чрез 3D дигитално рентгеново изследване, кариес детектор, 3D електронна пародонтална сонда, термо камера, софтуери за промяна на дизайна на усмивката, ултразвукови регистратори за движенията на долна челюст и др. Информацията получена по неинвазивен за пациента път е достатъчна не само за поставяне на диагноза, но и за избор на лечебен метод, елиминира мануални процедури и възможност за кумулиране на неточности и човешка грешка.

Основната **цел** на докторската дисертация е да се изследват комуникациите в денталната клиника и да се разработи дигитална маркетингова и управленска стратегия за ново позициониране на денталната практика на пазара на такъв тип услуги.

С оглед постигането на така поставената главна цел докторант Костов е предвидил изпълнението на следните **задачи**:

1. Да се анализират теоретико-методическите основи на дигитализацията на услугите и нагласите към тяхното внедряване на различните участници в процесите;
2. Анализ на управлението на комуникационния процес в денталната клиника и нивото на информираност на пациентите към настоящия момент;
3. Систематизиране на методите и подходите на изследването;
4. Представяне на обекта на изследване на основата на извършване на характеристика на дейността, управлението и комуникациите;
5. Разработване и обосноваване на препоръки към управленската стратегия за позициониране на пазара на дентални услуги на денталната практика;
6. Предлагане на визия за дигитализацията на ортодонтските дентални услуги и работеща управленска и комуникационна стратегия в денталната практика.

Мога да кажа, че задачите напълно съответстват на посоченото в съдържателен план по отделните глави на дисертацията и предполагат постигането на целта.

Добре дефинирани са обектът и предметът на дисертационния труд и е налице пряка обвързаност с целта и задачите.

Обект на изследване е специализиран ортодонтски дентален център, а **предмет** – управлението на комуникацията и дигитализацията на ортодонтските дентални услуги.

Основната **теза**, която докторант Костов отстоява в дисертацията си е, че управлението на дигитализацията и използването в основните лечебни процеси на AI, а също и навлизането на социалните медии в комуникациите с пациентите са възможност за постигане на конкурентоспособност и увеличаване потенциала на една дентална ортодонтска клиника.

За доказването на своята теза докторант Костов тества **2 работните хипотези**, представени в увода на дисертацията. Те са добре формулирани, което е допринесло за оформянето на ясна логическа концепция на работата. Успоредно с това са определени и **ограниченията** на изследването.

Използваните **изследователски методи** мога да отчетат като подходящи за тестването на разглежданите хипотези и са допринесли за получените резултати и приносни моменти.

Първа глава на дисертацията има теоретичен характер. Тя е озаглавена „**Теоретико-методически основи на дигитализацията на услугите и управлението им**“. Фокусът на внимание в нея е поставен върху проучването на специализирани литературни източници и на тази основа се представят същността, значението и развитието на дигиталната трансформация и цифровизацията на обществено –

икономическите процеси. Добро впечатление прави опитът на докторанта за разграничение на дигитализацията, цифровизацията и цифровата трансформация, правилно определяйки, че те не са синоними. На тази основа е извършен преход към дигиталния маркетинг като направление на трансформацията и възможностите това да се приложи в конкретната дентална клиника. Изяснена е методология на изследването, а в края на главата са направени адекватни изводи от извършения литературен обзор и от анализа.

Според докторант Костов появата на интернет като технология с общо предназначение и напредъка в телекомуникациите променят бизнеса и живота на хората. Тази всеобхватна свързаност, неограничения поток от данни, генерирани в експоненциално нарастващи количества в различните индустрии, измества баланса към дигиталния бизнес.

Авторът надгражда темата и развитието на технологиите с ролята на изкуствения интелект в дигиталната практика. Възникването на изкуственият интелект (AI) и възприемането му в реалната среда, както и интелигентното събиране на енергия, са технологии, които позволяват навлизането на нови интелигентни технологии и нов тип комуникации (Fuerst et al., 2023). Това са стимулаторите за иновиране на съществуващи бизнес модели и за създаване на нови. Потенциалът за иновации чрез цифрови технологии има последици за предприемача, както положителни, така и негативи. Дигитализацията, която ние възприемаме като цифрови технологии и тяхното използване се счита за една от най-обещаващите трансформации за устойчивост с потенциал за промяна на света и дано да е средството за устойчиво развитие. По пътя на този процес се заговори за създаване на екосистеми от интегрирани и устойчиви структури.

Илиян Костов е достигнал до заключението, че дигиталната трансформация на икономиките навлиза във фаза на широко и дълбоко въздействие върху обществото. Според него, въпреки идентичният бизнес подход се наблюдават и много различни секторни трансформации, особено в здравните и правни услуги.

Развитието на технологиите се обяснява и с възникването и широкото прилагане на дигиталния маркетинг. Докторантът счита, че еволюцията на технологиите развива дигиталния маркетинг, като дейност за намиране на идеи и начини за продажба на стоки и услуги, чрез интернет и социални медии. В тази връзка е направено заключението, че чрез него се повишава разпознаваемостта на бранда, повишава се фирмената репутация и като цяло се изграждат и преследват нови стратегии на развитие на фирмите и услугите, които представя.

От това, което се вижда в съдържателен план в **първа глава**, мога да констатирам, че тя **представлява добра теоретична основа за провеждане на емпиричните изследвания на дисертационния проблем.**

Втора глава на дисертацията е озаглавена „**Представяне обекта на проучване и методика на изследване на дигиталния маркетинг в денталната сфера**“. По своя характер, според мен, тази част на разработката има теоретико – методологичен характер. Представени и анализирани са специфичните особености на приложената изследователска методология. Извършено е емпирично проучване на нагласите на пациентите към новите дигитални продукти. Направен е опит за изследване на възможните целеви групи пациенти и нишите за нови продукти.

Съобразно поставените обект и предмет на изследването докторант Костов обосновава прилагането на дигиталната трансформация в денталната медицина. Авторът взема предвид мненията и резултатите от изследвания на различни автори по темата, на основата на които систематизира и онагледява ползата от дигиталното здравеопазване. Приведени са доказателства за широкия обхват на дигиталното дентално здраве, което включва компютъризация на почти всички здравни процеси, дигитализация на медицински документи, компютъризация на медицински досиета, създаване на електронни файлове и електронни рецепти.

В тази глава авторът разглежда задачите и целите за бъдещето развитие на денталната Клиника в посока дигитализиране на процесите и дейностите, за улеснение на екипа от лекари и постигане на позитивни преживявания у пациентите. Според докторант Костов, съвременните дентални грижи трябва да се предоставят чрез модерни технологии, ориентирани към пациента. Дигитализацията и използването на изкуствен интелект играят важна роля в процесите на консултация, диагностика и обучение. Те свеждат до минимум ненужните контакти между пациента и здравните специалисти, съкращава се времето за лечение и са икономически ефективни в дългосрочен план. В тази връзка се отстоява разбирането, че денталната медицина ще има полза от изкуствения интелект за предоставяне на образователни услуги на пациентите, а също и в процеса на подготовка на бъдещите лекари. Натрупването на банка от данни свързани с диагностиката и лечението на пациентите, обогатяват обучението на AI за все по-бързо установяване на връзки и извеждане на търсената от лекарите информация. Заедно с това се акцентира на бъдещето използване в денталната практика на AI, технологичните процеси с 3D принтирането, биопринтирането и сканирането на лица, с което се отваря ниша за повишаване възможностите и търсенето на естетичните възстановявания в денталната медицина и в частност ортодонтията.

Особено внимание е обърнато на специфичните особености на комуникацията между лекар и пациент. Както подчертава докторантът тя е от съществено значение за нормалния ход на работа и изграждане на трайни взаимоотношения, полезни и за двете страни.

От направения преглед на достъпната литература, на знанията по дискутираните въпроси, от натрупания през годините опит се обобщава, че за развитието на клиниката са важни две основни предпоставки. Първо, да обслужва растящите здравни и естетични нужди на населението. Второ, да се възползва от бързото развитие и навлизане на иновативните здравни технологии. В тази връзка авторът си поставя за цел да анализира нагласите и подготовката на настоящи и бъдещи дентални лекари за дигиталното развитие на професията, съпоставено с пациентските очаквания. За постигането на така формулираната цел Костов провежда две анкетни проучвания. Те са анонимни и доброволно попълнени от всички участници в тях. В първата анкета са включени три различни групи респонденти (дентални лекари, студенти по дентална медицина и пациенти), докато във втората отговор са дали само пациенти, които са различни от тези, които са участвали в първата анкета. Социалните и други характеристики на всички участници са описани по отделно за проучванията.

В края на втора глава докторантът достига до някои важни изводи и са отправени препоръки. Това още веднъж мога да определя като **добър атестат за формираните от Илиян Костов изследователски умения.**

Трета глава на дисертацията е озаглавена „Изграждане на маркетинг стратегия за позициониране на пазара на дентални услуги на конкретна дентална практика“. По своята същност тази глава е с практическа насоченост. В нея са направени изводи и препоръки на базата на получените резултати във втора глава, като се обсъжда свързването им с добрите дентални практики. В тази връзка докторантът е предложил стратегия за продължаващо дигитално развитие на процесите в клиниката.

Проведената анкета и анализа на резултатите отправя към клиниката няколко послания, които са важни за програмиране растежа, дигитализацията и трансформацията на денталните услуги в съответствие с добрите медицински практики. Първото от тях е завършване на целия цикъл от дигитализиране на продуктите и дейността в клиниката и изграждане на цифрова връзка между тях. Според докторанта този процес е необратим и продължителен във времето. Нещо повече, процесите, извършвани от всички звена, трябва да са дигитализирани и синхронизирани, екипът трябва да ги владее и да е възможна взаимозаменяемост при необходимост, което предполага постоянно обучение и проследяване на новите тенденции и софтуерни продукти.

На основата на проучванията се достига до извода, че денталната трансформация изисква разяснителна и комуникационна кампания сред пациентите за ролята на дигиталните технологии в денталната практика. Всяка манипулация в денталната медицина, която е непозната на пациента се асоциира от пациента като нещо плашещо и болезнено. Затова те са настроени скептично към новите и неизвестни процедури. Страхът от болка и от неизвестното доминира над осъзнаването, че се предлага ново по-високото професионално обслужване. На тази основа докторант Костов отстоява позицията, че това е ниша, в която трябва да се работи сериозно, за да може да се развие стратегията за устойчиво дигитално трансформиране на практиката.

Тук е видяна и ролята на маркетинга, който освен да се занимава с проучване на пазара е необходимо и да включва и разработването на обучителни и образователни програми и курсове. Паралелно с трансформиране на клиниката трябва да се стартира програма за дигитален маркетинг и реклама на новите продукти.

В **заключението** на дисертацията в обобщен вид са намерили място направени изводи и препоръки по отделните глави.

III. Оценка на приносните момент в дисертационния труд

Представените в справката научни приноси в шест направления приемам за напълно съответстващи на показаното в дисертационния труд. Приноси от 1 до 4 имат теоретичен характер, а 5 и 6 са с практико – приложен характер.

IV. Оценка на автореферата

Представеният от докторант Ил. Костов автореферат е в обем от 56 стандартни страници и съдържа всички необходими за подобна разработка реквизити. Той отговаря на изискванията и възприетата практика в МВБУ.

V. Оценка на публикациите на докторанта

В списъка с публикации по темата на дисертационния труд докторант Костов е посочил 3 статии, разработени в съавторство, и една студия. В тях са популяризирани голяма част от направените в дисертацията проучвания и техните резултати. Те са намерили място на страниците на стойностни чуждестранни и български научни издания.

Това научно творчество считам, че покрива количествените и качествените наукометрични показатели за присъждане на ОНС „Доктор“. При прегледа и оценката му не съм установил практики, показващи нарушаване принципите на научната етика.

VI. Критични бележки и препоръки

В съдържателно отношение нямам критични бележки.

VII. Крайно заключение

В заключение, считам че докторант Илиян Костов отговаря на изискванията за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ в професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, научна специалност (докторска програма) „Администрация и управление (Бизнес администрация)“ и притежава необходимите лични и професионални качества. Предвид това, предлагам на почитаемите членове на Научното жури да подкрепят присъждането на образователна и научна степен „доктор“ на Илиян Костов на основание Глава втора от Закона за развитие на академичния състав в Република България.

Дата: 29.12.2025 г.
гр. София

Изготвил становището:

Заличена информация съгласно ЗЗЛД и регламент (ЕС) 2016/679

/Проф. д-р Цв. Илиев/