

## РЕЦЕНЗИЯ

от доц. д-р Теодора Милчева Лазарова

на дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор” в Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, Професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване“

**Автор:** Мая Христова Янева

**Тема:** „Бизнес комуникацията като ключов инструмент за развитието на бизнеса. (По примера на международни организации в мултикултурна среда)“

**Научен ръководител:** доц.д-р Даниела Илиева

### 1. Общо описание на представените материали

Дисертационният труд е структуриран в следните части: съдържание, увод, три глави и заключение, списък с използваната литература, справка за основните научни и научно-приложни приноси, справка на публикациите по темата, списък с използваните таблици, списък с използваните фигури и дванадесет приложения.

Разработката е в обем от 235 страници, основният текст (без приложенията) е от 177 страници. Представени са 29 таблици и 46 фигури. Списъкът с използваните литературни източници включва 132 броя, от тях 37 на български език, 73 на английски език и 22 интернет статии. Авторът на дисертационния труд е докторант в катедра „Маркетинг и Мениджмънт” при Висше училище по застраховане и финанси.

Със заповед № 35 от 10.03.2021 г. на Ректора на Висше училище по застраховане и финанси доц. д-р Григорий Вазов съм определена за член на научното жури за осигуряване на процедура за защита на дисертационен труд на тема: „Бизнес комуникацията като ключов инструмент за развитието на бизнеса. (По примера на международни организации в мултикултурна среда)“ за придобиване на образователната и научна степен „доктор” в Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, Професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване“. Автор на дисертационния труд е Мая Христова Янева – докторант в самостоятелна форма на обучение

към катедра „Маркетинг и мениджмънт“ с научен ръководител доц. д-р Даниела Илиева от ВУЗФ.

Предадените от Мая Христова Янева материали включват документи по представен опис:- Файлове с публикации; Файл с резюмета на публикациите на български и на английски; Автореферат на български и на английски език; Дисертационен труд; Справка за изпълнение на националните минимални изисквания; Автобиография; Докторантът е приложил 3 броя публикации.

Дисертационният труд е обсъден на Катедрен съвет на катедра „Финанси” при Висше училище по застраховане и финанси – София на 21.01.2021г. и е насочен за публична защита.

## **2. Кратки биографични данни за докторанта**

Мая Христова Янева защитава магистърска степен по икономика в УНСС гр. София през 2002 г., специалност „Икономика и организация на труда“, като преди това завършва същата специалност като бакалавър. Специализира „Междупличностни отношения в мениджмънта“ в Wirtschaftsuniversität, Виена през 2003 г.. Сертифицира се като „Мениджър по качеството“ по ISO 9001 през 2004г., а през 2009 г. се сертифицира със „Six sigma – Green belt“.

Мая Христова Янева притежава над 20 г. трудов стаж в областта на управлението на успешни малки и големи екипи, продажби, преговори в международна среда, управление на проекти, развитие на партньорски взаимоотношения, аутсорсинг, изграждане на екипи и офиси на територията на България и извън нея.

Тя печели няколко значими награди и отличия, а именно:

- Най-добри клиентски взаимоотношения и глобален ръст на бизнеса 2019 г., Sitel Group

- 2016 Q1 Sitel Outstanding Partnership Award

- 2014 Sitel Mean More Silver Award EMEA

- 2014 Национален Златен Приз “Човешки Ресурси” от сп. „Човешки Ресурси“ и фондация “Човешките ресурси в България и Европейска интеграция”

## **3. Актуалност на тематиката и целесъобразност на поставените цели и задачи**

Съвременните бизнес тенденции са свързани с продължаващата глобализация на икономиката и непрекъснатото развитие на иновациите. Тези тенденции се определят от нарастващия брой международни организации, силната световна икономическа конкуренция, постоянния поток от иновации и нарастващото значение и необходимост от висококвалифици-

ран персонал. Основният фактор, който осигурява оцеляването и развитието на организациите в динамичната бизнес среда, е тяхната способност за ефективно адаптиране към промяната. Мениджърите от всички управленски равнища трябва да прилагат управленски практики, които правилно интегрират въздействието на бизнес средата и развитието на пазара на труда, характеристиките на човешкия капитал, технологичното развитие и интересите на заинтересованите страни (служители, работодатели, потребители, контрагенти, правителствена политика, общество и т.н.) и организационни стратегии и цели за бъдещо развитие.

В съвременните условия се появява ново явление, наречено мултикултурен човешки капитал, който изисква от мениджърите да осъществят ефективна бизнес комуникация, която включва разбирането на културните различия и тяхното преодоляване при изпълнението на общи организационни задачи. От представените до този момент аргументи може да се направи изводът, че бизнес комуникацията като ключов инструмент на мениджърите на международни организации в мултикултурна среда като тематика за изследване е изключително актуална и значима.

#### **4. Познаване на проблема**

Мая Христова Янева демонстрира задълбочени познания в избраната тема. Приятно впечатление прави обзорният преглед на литературни източници, както и детайлният теоретичен анализ на посочената литература. Докторантът притежава умения да синтезира и анализира информация, както и да обобщава и извежда закономерности с цел валидирането на работните хипотези на дисертационния труд.

#### **5. Методика на изследването**

В основата на изследователските подходи в дисертационния труд е системният подход. При разработване на дисертационното изследване са използвани научноизследователски методи като комплексен метод на изследване, базиран на анализ и синтез, сравнителен анализ, индукция и дедукция, методът на наблюдението, дескриптивни статистически методи и други. Използвани са качествени и количествени методи за събиране на първична информация при реализиране на дълбочинно интервю и експертна оценка. За обработка и анализ на получените резултати са използвани софтуерният продукт MS Excel и софтуерният пакет SPSS.

#### **6. Характеристика и оценка на дисертационния труд**

Представеният за рецензия дисертационен труд на тема „Бизнес комуникациите като ключов инструмент за развитието на бизнеса при управление на международни организации в мултикултурна среда” акцентира върху значимостта на ефективната бизнес комуникация в

организационна среда. Авторът споделя твърдението, че международните организации използват специфична бизнес комуникация, която включва разбирането на културните фактори и тяхното преодоляване с цел постигане на ефективна комуникация. Мая Янева дефинира методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании, като си поставя и амбициозната задача да изведе модел за оценка на бизнес комуникационните умения.

Авторът е оформил ясно предмета, целите и задачите на изследването. Основната цел е да се разработи оригинална авторска методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании. Ясно са открити теза и изследователските хипотези. Структурата на дисертационния труд следва изискванията за такъв вид научен труд и е изградена логически, за да обвърже цялостното разработване на изследователския проблем с постигането на изследователските цели и задачи.

Изложението на научния труд е съставено от три последователни глави, които разгръщат и доказват изследователската теза.

Дисертационният труд е структуриран както следва:

Глава I. Теоретико-методологически аспекти на изследването;

Глава II. Изграждане на методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на  
на  
служителите в интернационални компании;

Глава III. Експеримент на методиката за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании.

Особено ценен тук се явява разработеният експеримент на методиката за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании. Разгледани са множество теоретични подходи за същността и значимостта на бизнес комуникацията. Анализирани са социалните и културните различия при работа в мултикултурни екипи. Изследвани и класифицирани са международните културни различия.

Приносът на автора е ясно проследим и отличим.

Използвана и правилно цитирана е значителна по обем научна литература (132 източника), представена в добре оформен списък. Някои от основните акценти в представения дисертационен труд са разгледани както следва:

**В първа глава се фокусира върху теоретико-методологичните аспекти на понятието**

комуникация като дефиниция и основни характеристики, анализиран е общият модел за осъществяване на процеса на комуникация и изграждащите го елементи. Разгледани са основните функции, цели, типове и канали за бизнес комуникация. Направен е анализ на културната среда и произтичащите от нея основни мултикултурни различия, които е необходимо да бъдат познавани и управлявани.

Във втора глава авторът **намира отговор на въпросите, свързани с изграждане на обща рамка на дисертационното изследване**, кои са техниките и инструментите за преодоляване на межкултурните бариери, кои ключови бизнес комуникационни умения за работа в интернационална компания. Последният изследователски въпрос и изследователска задача се решават в трета глава на дисертационния труд, в която се реализира експеримент и апробиране на изградената във втора глава авторска методиката за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании.

## **7. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката**

Докторантът акцентира върху използването на управлението и усъвършенстването на бизнес комуникацията в мултикултурна среда като метод за повишаване на възможностите за постигане на организационните цели и резултатите на организацията. В тази връзка са изведени и обобщени научни и научно-приложни приноси:

1. Изложението на първа глава представя резултат на проведен критичен анализ на теоретико-методологическите аспекти на понятията комуникация, бизнес комуникация, мултикултурната бизнес среда и културни различия и бариери, международен бизнес етикет при провеждане на бизнес комуникации и е изведен авторският понятиен апарат във фокус областите. Систематизирано и обогатено е знанието в областта като е изведена и разработена авторска парадигма.

2. Изградена е обща рамка на дисертационното изследване, която преминава през етапи, които целят и водят до изграждане на методиката за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании.

3. Чрез задълбочено проучване на специализираната литература са идентифицирани ключовите бизнес комуникационни умения за работа в интернационална компания.

4. Разработен е авторски модел на ключовите бизнес комуникационни умения за работа в интернационална компания с помощта на проведена експертна оценка.

5. Разработена е оригинална авторска методиката за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании. Методиката е представена във фигура с изведени препоръки за пряко адаптиране и приложение в стопанската практика.

6. Изградена е постановка на емпиричното изследване под формата на експеримент. С реализирането на експеримента в интернационална компания е потвърдено значението на идентифицираните ключови бизнес комуникационни умения за работа в интернационална компания.

### **8. Преценка на публикациите по дисертационния труд**

Докторантът е представил 3 самостоятелни публикации на английски език, както следва:

1. Yaneva, Maya, Employee Satisfaction vs. Employee Engagement vs. Employee NPS, European Journal of Economics and Business Studies, ISSN 2411-9571 (Print), ISSN 2411-4073(line), Vol 4 No 1, April 2018
2. Yaneva, Maya, Z Generation in Corporate Environment. How To Address it?, Economic and Social Development, 27th International Scientific Conference on Economic and Social Development, Rome, 1-2 March 2018, ISSN 1849-7535 (online), p.739
3. Yaneva, Maya, Business communication skills of Bulgarians within a multi-cultural environment, Сп. „Реторика и комуникации“, брой 33, март 2018 г. ISSN 1314-4464 (online)

Представените публикации засягат проблематиката, залегнала в основата на теоретичния обзор на дисертационния труд. Публикациите са изготвени спрямо всички изисквания за публикуване в рецензирани издания, като по този начин повишават актуалността на изследваната проблематика и допринасят за разширяване на научните търсения в областта на изследваната проблематика.

### **9. Преценка за изпълнение на минималните национални изисквания**

1. Дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ на Мая Янева на тема: „Бизнес комуникацията като ключов инструмент за развитието на бизнеса. (По примера на международни организации в мултикултурна среда)“ – 50 точки.

2. Статии и доклади, публикувани в нереперирани списания с научно рецензиране

или публикувани в редактирани колективни томове:

2.1. Yaneva, Maya, Employee Satisfaction vs. Employee Engagement vs. Employee NPS, European Journal of Economics and Business Studies, ISSN 2411-9571 (Print), ISSN 2411-4073 (online), Vol 4 No 1, April 2018 - 10 точки

2.2. Yaneva, Maya, Z Generation in Corporate Environment. How To Address it?, Economic and Social Development, 27th International Scientific Conference on Economic and Social Development, Rome, 1-2 March 2018, ISSN 1849-7535 (online), p.739 – 10 точки

2.3. Yaneva, Maya, Business communication skills of Bulgarians within a multi-cultural environment, Сп. „Реторика и комуникации“, брой 33, март 2018 г. ISSN 1314-4464 (online) – 10 точки

**Общо: 80 точки**

## **10. Лично участие на докторанта**

Ясно доловимо е авторовото виждане в изследването на поставената тема. Мая Христова Янева анализира и синтезира голям обем литературни източници в подкрепа на поставените хипотези. Приятно впечатление прави и опитът на докторанта да обхване, в своя дисертационен труд, всички възможни аспекти и теоретични концепти във връзка с изследователската задача. Смятам, че представената дисертация представлява авторова разработка с надлежно цитирани източници.

## **11. Автореферат**

Мая Христова Янева е представила автореферат в обем от 49 страници, както на български, така и на английски език. Докторантът е спазил всички изисквания на съответните правилници, както и е отразил основните резултатите, постигнати в дисертационния труд. В допълнение към него, са изготвени справка за приносите в дисертационния труд, както и списък с публикации. Авторефератът е прецизно оформен и следва логическата последователност на дисертационния труд.

## **12. Критични забележки и препоръки**

Една от основните препоръки към автора на дисертационния труд е разширяване на обхвата на проведения от нея експеримент. Изследванията в областта на поведенческите и социалните науки са огромно предизвикателство пред всеки учен поради личностните и поведенчески особености на изследваните. В този смисъл, и вземайки под внимание големия обем анализирана литература, препоръчвам апробиране на авторовата методика в разнораз-

разни по дейност организация, което не само ще дообогати изследването, но и ще валидира авторските хипотези със статистически значими резултати. Смятам, че това би било много добра отправна точка, с която докторантът да разшири своите изследователски търсения и да продължи своето развитие в академичната сфера.

### **13. Лични впечатления**

Приятно впечатление прави прецизната подредба на предоставените материали, както и задълбоченото изследване на поставените от автора изследователски проблеми. Дългогодишният опит на автора в корпоративна среда подпомага възможността за анализ на приложните аспекти на поставената тема. В допълнение, цялостната експертиза на Мая Христова Янева е довела до изготвяне на дисертационен труд с приложна насоченост и практическа значимост за бизнес организациите.

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Дисертационният труд *съдържа научни, научно-приложни и приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката* и отговарят на всички изисквания на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ) и Правилника за прилагане на ЗРАСРБ. Представените материали и дисертационни резултати напълно съответстват на специфичните изисквания на Правилника за приемане и обучение на докторанти във Висшето училище по застраховане и финанси.

Дисертационният труд показва, че докторантът Мая Христова Янева **притежава** задълбочени теоретични знания и професионални умения по Професионално направление 3. 8. Икономика, като демонстрира качества и умения за самостоятелно провеждане на научни изследвания.

Поради гореизложеното, 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 Мая Христова Янева в Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки; Професионално направление 3. 8. Икономика; докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване“.

15.05.2021 г.

Рецензент: доц.д-р Теодора Лазарова