

РЕЦЕНЗИЯ

от

проф. д-р Надя Димитрова Миронова

Университет за национално и световно стопанство, катедра „Управление“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна 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: Мая Христова Янева, докторант на самостоятелна подготовка към катедра „Маркетинг и мениджмънт“, ВУЗФ.

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

Научен ръководител: доц. д-р Даниела Илиева, катедра „Маркетинг и мениджмънт“, ВУЗФ.

1. Общо описание на представените материали

Настоящата рецензия е изготвена на основание Заповед № 35/10.03.2021 г. на Ректора на Висшето училище по застраховане и финанси (ВУЗФ) – доц. д-р Григорий Вазов, в съответствие със *Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за прилагане на този закон*, както и в съответствие с *Правилника за приемане и обучение на докторанти във ВУЗФ*.

Предоставените от докторанта материали включват следните документи:

- биографична справка;
- дисертационен труд;
- автореферат на дисертационния труд на български и на английски език;
- справка за изпълнение на минималните национални изисквания за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ в професионално направление 3.8. Икономика;
- публикации по темата на дисертационния труд – две статии и един доклад;

- справка за основните научни и научно-приложни приноси в дисертационния труд.

Материалите са подготвени съгласно чл. 52 от Правилника за приемане и обучение на докторанти във ВУЗФ и отговарят на изискванията в него.

2. Кратки биографични данни за докторанта

Мая Янева е завършила бакалавърска степен по икономика, по специалност „Икономика и организация на труда“ в УНСС. Магистър е по икономика по тази специалност от същия университет. Има сертификат по „Мениджър по качеството“ по ISO 9001 от 2004 г. и „Six sigma – Green belt“. Има опит в областта на управлението на екипи, продажби, преговори и развитие на партньорски взаимоотношения. Заемала е позициите „Оперативен мениджър“, „Старши оперативен мениджър“, „Директор“ и „Директор управление ключови клиенти“. Работила е и като „Мениджър продажби“ и „Мениджър сервизен отдел“. Получавала е редица награди и отличия.

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

Представената за рецензия дисертация акцентира върху ефективната бизнес комуникация в организационна среда. Авторът защитава тезата, че международните организации имат специфична бизнес комуникация, която се влияе от културните фактори и че тяхното познаване и отчитане води до подобряване на ефективността на комуникацията. Разработената методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании отговаря на актуалните нужди на интернационализиращия се бизнес. Все повече предприятия извършват стопанска дейност в различни държави и имат необходимост от ефективна комуникация със служители с различни ценности.

В увода на дисертацията ясно са представени актуалността на изследването, тезата и работните хипотези. Коректно са формулирани обектът и предметът, целта, задачите, научните методи и ограниченията. Основна цел на дисертационния труд е да се разработи оригинална авторска методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании. Постигането на тази цел се свързва с решаването на следните задачи:

- 1) Проучване и анализ на теоретико-методологичните аспекти на понятието комуникация, в частност бизнес комуникация, и определяне

същността и основните характеристики на двете понятия.

- 2) Проучване и анализ на мултикултурните различия и съществуващите бариери пред ефективните бизнес комуникации.
- 3) Проучване и анализ на техники и инструменти за преодоляване на междукултурните бариери.
- 4) Идентифициране на влиянието на културните фактори върху комуникационния процес сред служителите на мултинационалната организация.
- 5) Разработване на модел за оценка на бизнес комуникационните умения в международна комуникация.
- 6) Разработване на авторска методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании.
- 7) Разработване на изследователски инструментариум и провеждане на експеримент в международна компания, която оперира на българския пазар.
- 8) Формулиране на изводи, препоръки и насоки за бъдещи изследвания.

Поставените цели и задачи са логически свързани и са обвързани с изследователските хипотези.

4. Познаване на проблема

Практическият опит на докторанта е видим от приложената биография. Този опит е приложен в интерпретацията на теорията, като е приложен експеримент на методиката за повишаване на 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.

Това ми дава основание за заключение, че Мая Янева има задълбочени теоретични и практически познания по темата на дисертацията.

5. Методика на изследването

Методиката на изследването съдържа научно обосновани и доказани подходи и инструменти. В дисертацията са използвани методите анализ, синтез, индукция, дедукция, статистически методи и други. Те са адаптирани подходящо за постигането

на целта и за решаването на задачите. Мая Янева си поставя и амбициозната задача да синтезира модел за оценка на бизнес комуникационните умения, което представлява резултат от синтез на данни и факти и тяхната научна интерпретация. За обработка и анализ на получените резултати са използвани софтуерният продукт MS Excel и софтуерният пакет SPSS.

Има ясно открити методологични връзки на дисертацията с други науки: управление на човешки ресурси, теория на управлението, бизнес комуникации, социално управление

6. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд е структуриран стандартно по изискванията. Съдържа увод, изложение в три глави / Глава I. Теоретико методологически аспекти на изследването; Глава II. Изграждане на методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании; Глава III. Експеримент на методиката за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании/, заключение, списък с използвана литература, справка за основните научни и научно-приложни приноси, справка на публикациите по темата, списък на таблиците, списък на фигурите и приложенията. Основният текст е от 165 страници. Използвани и описани в библиографията са 132 източника.

В първа глава са описани теоретичните аспекти на изследването. Анализирани и дефинирани са основните понятия / комуникация, бизнес комуникация, мултикултурна среда, межкултурни комуникации, ефективност и др/. 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 познани и управлявани като фактор на ефективната комуникация.

Втората глава съдържа авторска методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационалните компании. Определени са ключовите умения за преодоляване на комуникационните бариери и са разработени инструменти за оценка и развитие на тези умения.

Третата глава съдържа апробиране на методиката чрез провеждането на емпирично изследване. Представени са и са анализирани резултатите от изследването и са доказани работните хипотези и защитаваната теза.

Считам, че структурата на дисертацията е изградена върху логична последователност от отделни глави. Целите и задачите на изследването са постигнати.

7. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката

В разработката могат да бъдат открити следните по-съществени научни и научно-приложни приноси:

- Разширено е полето на научните познания за бизнес комуникациите, като са изследвани и анализирани фактори от интернационализацията на бизнеса и влиянието им.
- Синтезиран е нов, авторов модел ключовите бизнес комуникационни умения за работа в интернационална компания;
- Създадена е нова, авторска методиката за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании чрез адаптиране на доказани научни подходи и инструменти.
- Чрез апробация на методиката са изведени практически съвети и указания за приложението и в реална компания.

Резултатите във вид на модел на комуникационните умения в интернационални компании и методика за подобряването им са дисертабилни и представляват новост и принос на автора.

8. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Представени са две статии и един доклад, както следва:

- 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;
- 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;
- Yaneva, Maya, Business communication skills of Bulgarians within a multicultural environment, Сп. „Реторика и комуникации“, брой 33, март 2018 г. ISSN 1314-4464 (online).

Те са свързани с темата на дисертационния труд и отразяват резултатите, които са постигнати.

9. Преценка за изпълнение на минималните национални изисквания

От представената справка за изпълнение на минималните национални изисквания за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ в професионално направление 3.8. Икономика е видно, че са изпълнени минималните национални изисквания. Авторът е представил доказателства за постигане на 80 точки.

10. Лично участие на докторанта

Нямам основание за подозрение в плагиатство в дисертационния труд. Считаю, че разработката е самостоятелно изследване на докторанта.

11. Автореферат

Авторефератът отразява коректно значимите елементи, изследвани в дисертационния труд. Той дава ясна и издълбочена представа за съдържанието на дисертацията и за постигнатите резултати. Авторефератът не съдържа заблуждаващи твърдения или съдържание, което се отклонява от написаното в дисертационния труд.

12. Критични забележки и препоръки

Считаю, че разработката представлява добре балансирано изследване. Препоръчвам на дисертанта:

- да обоснове по-ясно приложените статистически методи, в т.ч. извадки и хипотези;
- да разграничи хипотезите, които се доказват по метода на логически и теоретичен анализ от хипотезите, които се доказват чрез анализ на емпирични данни на базата на количествени методи;
- да подчертае при защитата връзките между резултатите на различните етапи от изследването си със задачите, хипотезите и с крайната цел.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Считаю, че дисертационният труд отговаря на изискванията на *Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за прилагане на*

този закон, както и на специфичните изисквания на *Правилника за приемане и обучение на докторанти във ВУЗФ*. Налице са качества и умения за самостоятелно провеждане и представяне на научни изследвания и интерпретирането им от гледна точка на практиката. Давам **положителна оценка и предлагам на научното 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“.

13.05.2021 г.

гр. София

Подпис:

/проф. д-р Надя Миронова/