

## СТАНОВИЩЕ

от проф. д-р **Мариана Матеева Петрова (ISMA, Riga, Latvia)**,

доцент по научна специалност: 3.8. Икономика  
ВТУ „Св.св. Кирил и Методий“

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, ВУЗФ**

### **1. Общо описание на представените материали**

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 Висше училище по застраховане и финанси.

Предадените от **Мая Христова Янева** материали включват документи по представен опис: автобиография, справка за научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд; справка за изпълнение на минималните национални изисквания за придобиване на ОНС „доктор“ в професионално направление 3.8. Икономика; дисертационен труд; автореферат. Докторантът е приложил списък и копия на публикациите по темата на дисертационния труд: 3 публикации.

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

**Мая Христова Янева** завършва „Икономика и организация на труда“, бакалавър и магистър в УНСС. Работи в ефективна комуникация и партньорство с множество европейски и национални институции и организации, които реализират дейности както в частния, така и в неправителствения сектор.

Има над 20г. 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. От февруари 2008г. до момента работи в Сайтел България ЕООД със седалище гр. София, като успешно се развива в кариерен план.

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

Формулирана тема е посветена на актуален и значим за съвременните условия управленски проблем: необходимостта от знания и умения в областта на управлението придобива нови измерения. Бизнес комуникацията става ключов инструмент на мениджърите на международни организации в мултикултурна среда, като тематика за изследване е изключително актуална и значима. Въпреки многоаспектността на процеса по бизнес комуникация в мултикултурна среда, той подлежи на цялостно дефиниране и моделиране.

Изследователската теза е правилно формулирана и моделира логиката на дисертационното изследване и приложения аналитичен инструментариум.

Дисертационният труд е структуриран в съответствие с поставената цел, научноизследователските задачи, работната теза, обекта и предмета на изследването и отразява подхода на автора към изследваната тема.

## **4. Познаване на проблема**

Образованието, квалификацията и професионалното развитие на **Мая Янева** са дали възможност задълбочено и обективно да формулира и оцени проблемите, изследвани в дисертационния труд. Докторантът притежава професионален опит, а от 2012г. е директор на офиса в София, ръководи повече от 700 служители, а като „Директор управление ключови клиенти“, от 2017г. работи за развитието и разрастването на партньорските отношения с поверените клиенти. Тя управлява различни инициативи, като през 2018г. успява да стартира първия проект на компанията в Китай.

Използвани и анализирани са 132 литературни и интернет източници на специализирана научна литература на български и английски език.

## **5. Методика на изследването**

За реализирането на поставената цел и за решаването на изследователските задачи са използвани следните подходи и методи: теоретичен анализ на литературни източници, индукция и дедукция, наблюдение, анализ и синтез, дескриптивни статистически методи и други. Използвани са качествени и количествени методи за събиране на първична информация при реализиране на дълбочинно интервю и експертна оценка.

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

Дисертационният труд се състои от увод, изложение в три глави, заключение, списък с основните научни и научно-приложни приноси, списък с публикации по темата, литература, списък с включени фигури и дванадесет приложения. Разработката е в обем от 235 страници, основният текст (без библиографията и приложенията) е от 165 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.

**Обект** на изследване на научния труд е бизнес комуникацията на международните организации.

**Предмет** на настоящата разработка е преодоляването на бариерите от мултикултурната среда сред човешкия капитал при реализирането на бизнес комуникация в интернационални компании.

Целта на дисертационния труд е да се разработи оригинална авторска методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании.

Поставената цел е значима за икономическата система, а решаването на задачите осигурява нейното постигане.

В първа глава са изяснени дефинициите на основните термини, на които се основава изследването в контекста на бизнес комуникацията, анализиран е общият модел за осъществяване на процеса на комуникация и изграждащите го елементи. Направен е задълбочен теоретичен анализ на културната среда и произтичащите от нея основни мултикултурни различия, които е необходимо да бъдат познани и управлявани. В края на главата е представен международният бизнес етикет и са класифицирани международните културни различия по време на бизнес комуникация.

Във втора глава научните търсения са насочени към извеждане на обща рамка на дисертационното изследване. С помощта на метода експертна оценка е изграден модел за оценка на бизнес комуникационните умения в международна организация. След направения анализ е синтезирана авторска методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании. Поетапно са обяснени и обособени всяка една от

частите на изградената методика – изведени са стъпки, препоръки, инструменти, ресурси и други необходими елементи.

Наблюдава се умело боравене с инструментариума на научните изследвания. Информацията е анализирана многоаспектно.

В трета глава се реализира експеримент и апробиране на изградената във втора глава авторска методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании. С цел подобряване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании е съставен и изпълнен план за действие. Установеното съществено повишаване на оценъчните стойности на уменията от служителите в организацията доказва, че авторската методика е приложима в организационна среда.

Дадени са насоки и са изведени препоръки за практическо използване на методиката въз основа на взаимовръзките между отделните ѝ компоненти.

Успешната апробация на методиката за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании и аргументираните дисертационни хипотези доказват авторската теза, че международните организации използват специфична бизнес комуникация, която включва разбирането на културните фактори и тяхното преодоляване с цел постигане на висока ефективна комуникация. Въпреки многоаспектността и значението на процеса по бизнес комуникация в мултикултурна среда, той подлежи на цялостно дефиниране и моделиране, така че да се осигури значително подобрене на организационните резултати чрез приложението на подходящи обучения, планове за действие и усъвършенстване на познанията на ръководните кадри в организацията.

Прави впечатление задълбочеността на изводите съпътстващи всяка глава, както и обосноваването на общите изводи и направените предложения, с което научната теза е доказана.

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

Запознаването с дисертацията позволява да се прецени, че целта на изследването е постигната, а произтичащите от нея задачи са получили адекватни решения. Като следствие на това в мен се формира убеждението, че в дисертационния труд са налице достатъчно доказателства за научно-приложни приноси.

Приемам формулираните от автора научни и научно-приложни резултати:

1. Извършен е 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

авторския 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, и методика 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**

Резултатите от изследванията по темата на дисертацията са коректно представени пред научната общност с 3 научни публикации (2 в списания и 1 в сборник от конференция). Те са показател за задълбочените научни интереси на докторанта, както и че научните приноси в дисертацията са лично дело на докторанта. Публикациите се отличават с целенасоченост и аналитичност, добре аргументирана авторова позиция, отразяват постиженията на дисертационния труд, получени в хода на изследванията.

Не ми е известно резултати от изследването в дисертационния труд да са цитирани от други автори.

Прави впечатление, че въпреки компетенциите на автора, няма публикация в издание с IF/IR.

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

Приложена е Справка за изпълнение от докторанта на минималните национални изисквания за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ в професионалното направление 3.8. Икономика.

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

Представеният дисертационен труд на тема „**Бизнес комуникацията като ключов инструмент за развитието на бизнеса. (По примера на международни организации в мултикултурна среда)**“ е добросъвестно осъществено научно-приложно изследване.

Нямам съмнение за личния принос на докторанта, изразяващ се в задълбочено изследване, творческо осмисляне и доразвиване на теорията и методологията, фундаменталните проблеми на информационната икономика, процеса на межкултурно управление и способност за ефективно функциониране в мултикултурна среда

Поставената цел е реализирана: разработена е оригинална авторска методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании.

### **11. Автореферат**

Авторефератът е в обем от 50 страници и е изготвен съгласно изискванията на ЗРАС и ППЗРАС. Той е издържан в структурно отношение и коректно отразява логиката и последователността на дисертационния труд. Показва уменията на докторант Мая Янева да синтезира и обобщава, за да представи своите най-важни идеи и изводи.

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

В представеният научен труд ясно се вижда професионализмът, добрата теоретична подготовка и са доказани възможности за по-нататъшна изследователска дейност.

Препоръчително е научните изследвания на докторанта да продължат и в бъдеще по изследваната проблематика и резултатите от тях да бъдат публикувани в индексирани и рецензирани международни научни издания, за което докторантът има богат практически опит и научен потенциал.

### **13. Лични впечатления**

Не познавам лично докторанта. Нямаме съвместни публикации и разработки.

Впечатленията ми са от дисертационния труд, автореферата и публикациите по дисертацията. Те показват сериозен и ерудиран изследовател, добросъвестен научен работник със задълбочена теоретична подготовка и доказана способност за самостоятелни научни изследвания.

### **14. Препоръки за бъдещо използване на дисертационните приноси и резултати**

Бих препоръчала докторантът да реализира приложението на авторската методика за повишаване на бизнес комуникационните умения на служителите в интернационални компании в по-голям брой организации, по възможност с различни характеристики.

Да се продължи систематично и целенасочено обучението, наблюдението и изследването на резултатите в организацията, обект на изследване, за да се проследят и сравнят резултатите в по-дългосрочен план.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд *съдържа научни, научно-приложни и приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката* и отговарят на всички изисквания(та) 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.

член на НЖ:  .....

проф.д-р Мариана Петрова