



РЕЦЕНЗИЯ

От: **Проф. д-р Даниела Илиева, ВУЗФ**

Научна специалност: 3.7. Администрация и управление

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен **„доктор“** по *научна специалност* в УНСС.

Основание за представяне на рецензията е участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно заповед №526/28.02.2024г. на Ректора на УНСС.

Автор на дисертационния труд: **Елена Иванова Харизанова**

Тема на дисертационния труд:

„Публичните комуникации като фактор за успеха на бизнес“

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към *катедра „Управление“* на УНСС по докторска програма „Социално управление“, професионално направление 3.7. „Администрация и управление“ съгласно Заповед на зам.-ректора по НИД на УНСС №1227/ 16.05.2017г. Обучението е осъществено в *задочна* форма през периода 2017-2024г.

Елена Харизанова е завършила магистратура по „Нова и съвременна история“, както и магистратура по „Специална педагогика“ СУ „Св. Климент Охридски“. Има допълнителни и професионални квалификации по журналистика, бизнес комуникации, политически мениджмънт, а също и по актуалната тема Neuro Agility. Участвала е в програмата за млади лидери на Държавния департамент, а професионалният ѝ опит включва позиции като репортер, редактор, PR координатор, PR мениджър, управител, началник на политически кабинет в Министерство на икономиката и енергетиката, преподавател, управител и практикуващ Neuro Agility експерт. Освен вложени време и усилия в образование и силен професионален опит, кандидатът впечатлява с няколко проектни и каузални инициативи, в които е участвала.

Освен на всички изброени позиции, кандидат Елена Харизанова работи като хоноруван преподавател към катедра „Управление“ (факултет по „Администрация и управление“) към УНСС.

По отношение на индивидуалния план, всички критерии и изисквания са спазени според законовата уредба, валидна за периода на докторантурата.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Дисертационният труд се състои от 322 стр., като 220 страници представляват основен текст и 60 страници са приложения. В структурно отношение е организиран стандартно с уводна част, три глави, заключение и приложения. В текста се съдържат 53 фигури и 29 таблици, коректно номерирани и уменувани.

Авторът Елена Харизанова се заема с актуална и популярна тема и от гледна точка на науката, и от страна на практиката, а именно публичните комуникации като фактор за успеха на бизнеса. Кризите от всякакво естество и експоненциалния технологичен напредък са сред факторите, обуславящи публичните комуникации като критичен елемент от бизнес комуникациите. Към експертите по публични комуникации се поставят нови изисквания за адаптивност и ефективност, които включват също технологични, психо-социални и културни концепции. Дисертантът се фокусира именно върху една от тези концепции с психо-социална и социо-културна основа - емпатията. Авторът разглежда основната слабост на популярните трактовки на емпатията като морална, етична и философска категория. В дисертацията емпатията е представена като обективно протичащ и измерим многокомпонентен процес. Извадена от абстракцията, емпатията е поставена в условността на добре изследвания алгоритъм на протичане на комуникационния процес.

Целта на дисертационния труд е да се повиши приносът на публичните комуникации за успех на бизнеса чрез влиянието на емпатията върху комуникационния процес. Взети са предвид поколенческите характеристики на обучаемите, както и индивидуалния им потенциал и наличния времеви ресурс. По този начин е предложена новост в управлението на публичните комуникации като фактор за успех на бизнеса, изразяваща се в доказване на ролята на емпатията за ефективна комуникация. Новост представлява и методиката за развитие на емпатийни способности на мениджъри чрез персонализиран подход, представляващ взаимно проникване между субективни показатели,

поколенчески/групови характеристики на обучаемите от една страна и научни постижения на мениджмънта, управлението на комуникациите и социалната невронаука, от друга страна.

Задачите, които докторантът си поставя са пет:

1. Да се анализира и установи зависимостта между ефективната комуникация и емпатията.
2. Да се синтезира теоретичен модел на емпатията като обективно протичащ, многокомпонентен процес.
3. Да се ранжират изведените от теоретичното проучване ключови компоненти в авторов модел на емпатията в ефективен комуникационен процес чрез анкетно проучване сред български мениджъри – представители на различните активни поколения.
4. Да се разработи методика с разнообразен и многостепенен инструментариум за подобряване на способностите за емпатия на мениджърите, която отчита поколенческия профил на заетите, индивидуалните стилове на учене, възприемане и обработка на информацията.
5. Да се оцени валидността и приложимостта на методиката за развитие на емпатийните способности по метода на експертната оценка.

Заложената **теза** на дисертационния труд е, че съществува индивидуално обучение в емпатия, което развива емпатийните способности на мениджърите, повишава ефективността на комуникационния процес и води до успех на управлението.

Обектът на изследване в дисертационния труд е нивото на емпатийни способности на отделни мениджъри в рамките на изпълняваните от тях управленски функции по отношение на публичните комуникации на организацията. **Предмет** на изследване е приложимостта на индивидуални методи за развитие на емпатийните способности в междуличностните комуникации на мениджърите. Като **обхват и ограничения** са упоменати задължителните за мениджъра комуникационни умения, като се отбелязва условието, че предложената методика се фокусира върху уменията за ефективно възприемане и изпращане на информация, уменията за активно слушане и уменията за проява на емпатия.

Цитираните източници са 137, от които 101 са научни. Цитирани са 4 авторитетни проучвания – едно сред представители на български бизнес и

3 с представители на мултинационален бизнес. 64 от научните източници са на английски език.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Авторът акцентира, че приносът на публичните комуникации за успеха на бизнеса може да бъде повишен чрез влиянието на емпатията върху комуникационния процес. В допълнение, предложената методика за индивидуално обучение за развитие на емпатийните способности на мениджъри може да бъде приложена в условията на реална бизнес среда.

За реализирането на поставените цел и изследователските задачи авторът използва разнообразие от изследователски подходи и методи: индукция и дедукция, наблюдение, анализ и синтез, теоретичен анализ на литературни източници /кабинетно проучване/, вторичен анализ на данни, анкетно проучване, експертна оценка, статистически методи за обработка, анализ на данни.

За обработка и анализ на данните от емпирични изследвания е използван дескриптивен статистически анализ и методът на Парето. Контекстът на изследването е междугенерационна среда в рамките на организацията и нейните партньори.

В завършения си вид дисертационният труд успешно постига целта и решава заложените задачи.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Приемам обособените от автора четири научни приноса, а именно:

1. Предложеният комплексен, интердисциплинарен научен подход за повишаване на приноса на публичните комуникации за успех на бизнеса чрез влиянието на емпатията върху комуникационния процес;
2. Разработената нова методика за обучение на човешките ресурси със специфичен предмет – обучение за развитие на емпатийни способности;
3. Предложеният нов модел на съответствието между ключови компоненти на емпатията и методи за тяхното развитие; Както и
4. Разработената практически приложима нова методика за развитие на емпатийните способности на мениджъри от практиката.

Отчитайки тежестта на всички приноси, считам, че може да се отбележи още един, а именно обвързването на емпатийните способности с различните поколения и техните особености. Същите са отбелязани като новост, но не и като принос.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Предоставени са 4 публикации – 2 доклада, 1 статия и 1 студия. Въпреки, че са писани в различни години през периода 2018-2023, всички публикации са по темата на дисертационния труд и отразяват заложените автори разбираня, показват езикови познания и задълбочен изследователски подход.

1. „Емпатията като елемент в инструментариума на организационното управление. Поглед през призмата на социалната невронаука“, Сборник от доклади от кръгла маса „Тенденции в развитието на професионалното направление „Администрация и управление“, Издателски комплекс - УНСС, София, 2022 г.
2. Доклад, електронно научно списание Авангардни научни инструменти в управлението“, „Фалшивите новини – предизвикателство пред управлението на бизнес процесите и възможни корпоративни стратегии за отговор“ 2018.
3. Статия, SEPICE Junior Ed. 22, CROWDSOURCING – MODEL OF A GENERALLY RELEVANT CHECKLIST IN A DYNAMIC AND CONDITIONAL NETWORK ENVIRONMENT, в съавторство с Доц. д-р Надя Миронова, 2019.
4. Студия, Годишник на УНСС, Тема: Business Communications Management on the Internet – Global Practices and Their Dimensions in Bulgaria, в съавторство с доц. д-р Надя Миронова, 2019.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът е оформен според изискванията и надлежно отразява основните елементи от дисертационния труд. Детайлите са представителни за направените проучвания и изследвания.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Както вече беше отбелязано, научните приноси биха могли да бъдат пет. Също така бих искала да окуража автора да продължи с изследванията по темата, тъй като динамиката в бизнеса, политиката и животът като цяло, налагат нови правила и промени в етикета, протокола, бизнес комуникациите и публичните комуникации. Не на последно място, отправям апел за публикуването на съкратена синтезирана версия, която да послужи като практическо помагало и тема за обучения.

8. Заключение

Дисертацията съдържа научни и приложни резултати, които представляват принос за науката и отговарят на всички изисквания съгласно Закона за развитие на академичния състав в Република България и Правилника за прилагането му. Предоставените дисертационни и методологични резултати съответстват на специфичните изисквания на Правилника за приемане и обучение на докторанти в УНСС.

Дисертационният труд, публикациите и всички предоставени доказателства за образование и професионален опит, показват, че докторант Елена Харизанова притежава задълбочени теоретични знания и професионални умения по Професионално направление 3. 7. Администрация и управление, като демонстрира качества и умения за самостоятелно провеждане на научни изследвания.

Препоръките имат за цел само да усъвършенстват бъдещите академични работи на кандидата и да способстват за по-широко практическо приложение на постигнатите резултати.

Поради гореизложеното, 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 Елена Харизанова в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки; Професионално направление 3. 7. Администрация и управление.

Дата: 15 март 2024г
София

Подпис: