



УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

СТ А Н О В И Щ Е

От: Доц. д-р Даниела Николаева Илиева

ВУЗФ СОФИЯ, 3.7 Администрация и управление

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

Автор на дисертационния труд: *Даяна Чорбаджийска*

Тема на дисертационния труд: *МЕЖДУЛИЧНОСТНИТЕ КОМУНИКАЦИИ
КАТО ФАКТОР НА УСПЕХА В УПРАВЛЕНИЕТО*

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 1516/10.06.2021г. на Ректора на УНСС.

Научен ръководител: проф. д-р Надя Миронова

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към *катедра „Управление“* на УНСС по *научна специалност* 3.7. Администрация и управление, съгласно Заповед на Ректора на УНСС №1607/11.07.2019г. Обучението е осъществено в *свободна* форма през периода 11.07.2019г. до 10.06.2021г.

2. Общо представяне на дисертационния труд

Представеният труд е в обем от 192 страници и е оформен по следния начин: въведение, три глави, заключение, приложения, използвана литература и списък с таблици и фигури. Всяка глава завършва с изводи към самата глава. Използваните източници са общо 85, като 54 от тях са на английски език. Авторът ясно е формулирала актуалността на темата, цели, обект, задачи и предмета на дисертационния труд. Съдържанието цялостно отговаря на заглавието.

3. Актуалност и обща оценка на съдържанието на дисертационния труд

Дисертационния труд поставя **тезата**, че успехът на управлението зависи силно от личната комуникационна компетентност и стил на мениджърите и от организационната култура като среда и проявление на междуличностните комуникации.

Целта на дисертационния труд е да се разработи научно обоснована и практически приложима методика за усъвършенстване междуличностните комуникации в организацията като фактор за успеха на управлението.

Авторът обосновава **актуалността на изследваната тема** чрез факта, че междуличностната комуникация и нейната ефективност са от основно значение за фирменото управление, организационния климат и финансовите резултати във всяка организация.

Обект на изследването е междуличностната комуникация като фактор, а **предмет** на дисертационен труд е изследване и оценяване на влиянието на междуличностните комуникации в организацията върху успеха на фирменото управление, измерен през удовлетвореността на персонала и удовлетвореността на клиентите.

Избраната от автора **методика** е комбинация от контент анализ, SWOT-анализ, анкетни проучвателни методи и дълбочинни интервюта. Чрез приложената методика, дисертантът съумява да измери управлението на комуникацията на организационно ниво с фокус върху ефективността на комуникацията

и предоставянето на информация и включва анализ на създадените информационни потоци в компаниите чрез диагностика на вътрешната и външната комуникация, анализиране на избраните канали за комуникация и тяхната ефективност и целесъобразност по отношение на осъществяваната дейност. **Авторската методика** е апробирана в известна голяма компания и авторът успява да докаже ефективността на разработения инструментариум.

Първа глава представя теоретичен анализ на дефиниции и термини, свързани със същността и различните видове междуличностна комуникация, а също и анализ на междуличностната комуникация като фактор в управлението на организациите и в справянето с конфликти.

Втора глава на научния труд представя методика за усъвършенстване на междуличностните комуникации за подобряване на ефективността на управлението като предлага критерии и измерители за успешно управление. Авторът създава алгоритъм за оценка на комуникационната система и нейните елементи, свързани с междуличностните комуникации.

Трета глава представя апробация на методиката в телеком компанията А1.

В заключението авторът представя постигнатите резултати и прави анализ на постигнатите цели и задачи.

Приемам изведените научни приноси като си струва да се отбележи нестандартният авторов подход, чрез който избира да докаже, че ефективността на мениджмънта може да бъде измерена през удовлетвореността на служителите. Това само по себе си представлява различен изследователски аспект. В допълнение, дисертантът свързва междуличностната комуникация с проблемите и задачите на мениджмънта.

Авторефератът е оформен според изискванията и надлежно отразява основните елементи от дисертационния труд. Детайлен е и представителен за направените проучвания и изследвания.

Предоставените публикации отговарят на изискванията като брой и съдържание. Всички са директно свързани с темата на дисертационния труд. Приемам предоставените публикации като релевантни и покриващи изискванията.

4. Критични бележки, въпроси и препоръки

Цялостното ми впечатление от дисертационния труд е силно положително. С оглед подобрене на бъдещите научни разработки на автора, бих препоръчала разработването на практически наръчник (в резултат на разработената методика и получените резултати) и насърчавам апробация и продължаващо приложение и в организации от други сектори и размери.

5. 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 показва, че докторант Даяна Чорбаджийска 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.

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 Даяна Чорбаджийска в Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки; Професионално направление 3. 7. Администрация и управление.

Доц. д-р Даниела Илиева

19.06.2021г.

гр. София

ACADEMIC REVIEW

By Assoc. Prof. Dr. Daniela Ilieva

VUZF University

of a dissertation for the awarding of an educational degree in '**PhD studies**'

in Academic track 3. Social, Economics and Legal Science,

Professional field 3.7. “Administration and Management”,

Author: Dayana Chorbadiiska

Topic: “INTERPERSONAL COMMUNICATIONS AS FACTOR OF SUCCESS IN MANAGEMENT”

Grounds for presenting the opinion: participation as a member of the scientific jury for the defense of the dissertation according to Order № 1516 / 10.06.2021. of the Rector of UNWE.

University supervisor: Prof. Dr. Nadya Mironova

1. Information about the PhD Candidate

The PhD candidate studied in a doctoral program at the Department of Management at UNWE in the scientific track 3.7. Administration and management, according to Order of the Rector of UNWE №1607 / 11.07.2019. The education was carried out in a free educational form during the period 11.07.2019 to 10.06.2021.

2. Summary of the provided materials

The presented work has a volume of 192 pages and is formed as follows: introduction, three chapters, conclusion, appendices, references and a list of tables and figures. Each chapter ends with conclusions to the chapter itself. The sources used are

a total of 85, 54 of which are in English. The author has clearly formulated the topicality of the topic, goals, object, tasks and subject of the dissertation. The content fully corresponds to the title.

3. Relevance and general assessment of the content of the dissertation

The dissertation puts forward the thesis that the success of the organizational management depends strongly on the personal communication competence and style of the managers and on the organizational culture as an environment and manifestation of interpersonal communication. The aim of the dissertation is to develop a scientifically sound and practically applicable methodology for improving interpersonal communications in the organization as a factor for the success of management. The author substantiates the relevance of the research topic by the fact that interpersonal communication and its effectiveness are essential for corporate governance, organizational climate and the financial results of any organization.

The focus of the study is the interpersonal communication as a factor, and the subject of the dissertation is research and evaluation of the impact of interpersonal communications in the organization on the success of corporate governance, measured through staff and customer satisfaction.

The methodology chosen by the author is a combination of content analysis, SWOT-analysis, survey methods and in-depth interviews. Through the applied methodology, the author is able to measure the management of communication at the organizational level with a focus on the effectiveness of communication and information provision and includes analysis of the information flows in companies by diagnosing internal and external communication, analysing the selected communication channels and their efficiency and expediency in relation to the implemented activity. The author's methodology has been tested in a well-known large company (A1) and the author manages to prove the effectiveness of the developed tools.

The first chapter presents a theoretical analysis of definitions and terms related to the nature and different types of interpersonal communication, as well as an analysis of interpersonal communication as a factor in the management of organizations and in dealing with conflicts.

The second chapter of the scientific paper presents a methodology for improving interpersonal communications to enhance the effectiveness of management by offering criteria and actions for successful management. The author creates an algorithm for evaluating the communication system and its elements related to interpersonal communications.

The third chapter presents the approbation of the methodology in the telecom company A1.

In the conclusion the author presents the achieved results and makes an analysis of the achieved goals and objectives.

I accept the derived scientific contributions and it is worth noting the non-standard author's approach, through which she chooses to prove that the effectiveness of management can be measured through employee satisfaction. This is a different research aspect. In addition, the dissertation connects interpersonal communication with the problems and tasks of management.

The dissertation resume is designed according to the requirements and duly reflects the main elements of the dissertation. It is detailed and representative of the research and studies made.

The provided publications meet the requirements in terms of number and content. All are directly related to the topic of the dissertation. I accept the provided publications as relevant and covering the requirements.

4. Remarks and recommendations

My overall impression of the dissertation is very positive. In order to improve the future scientific advancements of the author, I would recommend the development of a practical manual (as a result of the created methodology and the obtained results), and I encourage approbation and continued application in organizations of other sectors and sizes.

CONCLUSION

The dissertation contains scientific and applied results, which represent a contribution to science and meet all the requirements according to the Law for development of the academic staff in the Republic of Bulgaria and the Regulations for its application. The submitted dissertation and methodological results correspond to the specific requirements of the Regulations for admission and training of doctoral students at UNWE.

The dissertation shows that the PhD candidate Dayana Chorbadjiiska has in-depth theoretical knowledge and professional skills in Professional field 3. 7. Administration and management, demonstrating qualities and skills for independent research.

The recommendations are only intended to improve the candidate's future academic work.

Due to the above, I give my positive assessment of the research, presented by the above-reviewed dissertation, resume, results, and contributions, and I invite the esteemed scientific jury to award the educational and scientific degree "Doctor" to Dayana Chorbadjiiska in the field of higher education 3. Social, Economic and Legal Sciences; Professional field 3. 7. Administration and Management.

19.06.2021

Reviewer: Assoc. Prof. Dr. **Daniela Ilieva**