

**РЕЦЕНЗИЯ**

От: *Доц. д-р Филип Стоянов*

ВУ / УНСС

3.7. Администрация и управление

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

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

Автор на дисертационния труд: *Даяна Петкова Чорбаджийска*

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

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към *катедра „Управление“* на УНСС по *научна специалност „Социално управление“* съгласно Заповед на Зам.-ректора по НИД на УНСС № Заповед N 1607/11.07.2019г. Обучението е осъществено в *свободна* форма през периода 11.07.2019г. до 7.06.2021г. и е завършило предсрочно.

В Университет Виена, Виена (Австрия) докторантката е придобила образователна степен **бакалавър** (BSc) – Международна бизнес администрация, специализация - Финансов мениджмънт и Маркетинг мениджмънт. **Магистър** (MSc) е по Международна бизнес администрация, специализации - Международен мениджмънт и Контролинг в Университет Виена - Виена (Австрия). Трудов опит има като Мениджър на вътрешнофирмените данъчни отношения в холдинг Telekom

Austria AG - Виена (Австрия).

Кратка информация за изпълнението на индивидуалния план

Индивидуалният план за обучение на докторантката е изготвен и приет според правилата за организация на обучението в степен „доктор“ на УНСС. Обучаващото звено в лицето на катедра „Управление“ е обсъждала в срок отчетите по изпълнение на плана. Според протоколите от съответните заседания и приложените документи, всички предвидени изпити са взети успешно и в срок. Изпълнени са и задачите за изследователска и публикационна активност.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

- *Структура, обем*

Дисертационният труд, представен за оценка от докторант Даяна Петкова Чорбаджийска е с общ обем от 192 страници. Разработката е структурирана в три глави, заключение, приложения и използвана литература. Актуалността на темата; целта, задачите, обектът и предметът са ясно формулирани и отговарят на същността на разработката.

В дисертационния труд се изследва връзката между два важни елемента на управлението, а именно – междуличностна комуникация и успешно управление. Междуличностните комуникации са анализирани през призмата на личната и организационна психология, лидерските стратегии и стилове, личната и организационна култура. Целта е да се идентифицира възможността, чрез развитие на интерактивната комуникация и дигитална компетентност на служителите, да се повиши успехът на фирменото управление. Актуалността на темата и изследването на дисертационния труд се дължи на факта, че междуличностната комуникация е от нарастващо значение за фирменото управление и организационния климат в условията на електронизация и все по- виртуални и опосредствени комуникации.

В този смисъл много удачно са определени основните критерии и измерители за успешно управление, които се разглеждат в контекста на новата комуникационна среда в успешните организации, която се характеризира чрез интерактивност и дигитализация. Идеята на автора е да обоснове основни инструменти за усъвършенстване на междуличностните комуникации за подобряване на

ефективността на мениджмънта.

Целта на дисертационния труд, са да се разработи научно обоснована и практически приложима методика за усъвършенстване междуличностните комуникации в организацията като фактор за успеха на управлението. За постигането и се поставят подцели:

- Да се синтезира модел на влиянието на междуличностните комуникации върху успеха на управлението.
- Да се докаже приложимостта на методиката в конкретна организация.

Основните задачи са свързани с постигането на заложените цели.

Работните хипотези, които са изследвани в дисертационния труд са:

- Моделът на влиянието на междуличностните комуникации, който е изведен в теоретичната част, е достоверен и адекватен.
- Междуличностните комуникации са значещ фактор в удовлетвореността на персонала като измерител на успеха на управлението.
- Междуличностните комуникации са значещ фактор във външните комуникации и в удовлетвореността на клиентите като измерител на успеха

Методиката на провеждане на изследването е базирана върху използване на системен подход, анализ и синтез, контент анализ, SWOT-анализ, прилагане на анкетен методи и дълбочинни интервюта, статистически анализ на резултати.

Считам, че целта и подцелите са реализирани успешно и задачите, които си е поставил докторантът са изпълнени. Методиката на изследването е добре подбрана и успешно приложена.

Дисертационният труд се състои от три глави. **Първа глава** е теоретична и представя междуличностната комуникация като фактор в управлението на организациите. Представени са същността и видовете междуличностна комуникация от гледна точка на междуличностните взаимоотношения, както и влиянието на комуникациите в управлението и овладяването на конфликти.

Втора глава на научния труд представя методика за усъвършенстване на междуличностните комуникации за подобряване на ефективността на управлението. Чрез предложени критерии и измерители за успешно управление, се предлага алгоритъм за оценка на комуникационната система и елементите и, които са свързани

с междуличностните комуникации.

В последната **трета глава** е представена апробация на методиката в конкретна компания, която отговаря на заявените от автора ограничения в приложението. Чрез анализ на данни на изследваната компания се формират изводи и се извеждат перспективи за подобряване на междуличностната комуникация като фактор за успешно управление.

Заключението обвързва резултатите със заявените цели и задачи и дава основание , изследването да се възприеме като завършено.

- *Използвана научна литература (оценка на осведомеността на дисертанта по проблематиката, разглеждана в дисертационния труд).*

Авторът на труда е представил критичен и сравнителен анализ на мненията на различни автори и изчерпателно цитиране по автори и произведения, свързани с основните понятия и теории по темата. Използваната литература съдържа общо 85 източника, 54 от които са на английски език.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Проучени са съществуващи изследвания и теоретични източници, които са свързани с измерване на влиянието на междуличностните комуникации върху успеха на управлението.

Определено е влиянието на дигитализацията и интерактивната комуникация върху междуличностната комуникация и са установени новите елементи на комуникативните компетенции във вертикалните комуникации.

Разработена е методика за усъвършенстване на междуличностните комуникации за подобряване на ефективността на управлението като се адаптират научни методи и инструменти. Методиката е апробирана в конкретна организация, и е установена приложимостта ѝ, както и практически указания за прилагането ѝ.

Изведени са перспективи и възможности за подобряване на междуличностната комуникация чрез предложената методика като фактор за успешно управление.

Резултатите напълно покриват предварително поставените задачи.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Приемам заявените приноси на автора със следните корекции:

1. Разширено е полето за научно изследване в областта на мениджмънта, като са установени нови връзки между междуличностните комуникации и ефективността на управлението.
2. Разработен е авторов теоретичен модел на влиянието на междуличностните комуникации върху ефективността на управлението, измерена чрез удовлетвореността на служителите и клиентите.
3. Разработена е нова, авторова методика за усъвършенстване на междуличностните комуникации като фактор за повишаване на ефективността на управлението. Приложени са критерии и измерители за успешно управление и са разработени инструменти за оценката им.
4. Направени са практически изводи за приложимостта на методиката и са разработени практически алгоритми за приложението и.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Публикациите са свързани с дисертационния труд, направени са в реномирани и реферирани научни списания. Публикационната активност на докторанта като количество и качество надхвърля необходимия минимум за образователна и научна степен „доктор“.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът отразява точно съдържанието на дисертационния труд. Изведени са успешно и коректно най-важните акценти в методологично и съдържателно отношение.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Критичните ми бележки към автора са следните:

1. Инструментите за апробация в трета глава не са използвани в пълната им

възможност да изследват хипотезите на автора. Разработката би спечелила ако на база на анкетите и интервютата се извърши, напр., факторен анализ на връзките между елементите на междуличностните комуникации и различни измерители на удовлетвореността на служителите.

2. Аprobацията се извършва в една организация, което ограничава обхвата на изводите и възможностите за приложение на резултатите. Препоръчвам да се допълни изследване по адекватен метод / експертни оценки, напр./, с който да се валидира методиката.

3. Препоръчвам в трета глава да бъде обоснована по- изчерпателно методиката на самото емпирично изследване, за да може по- лесно да се определи научната адекватност на емпиричното изследване и валидността на резултатите.

8. Заключение

В заключение считам, че представения за рецензиране дисертационен труд притежава качествата на самостоятелно, задълбочено и завършено изследване в областта на повишаване на ефективността на управлението чрез инструмент, базиран на подобряване на междуличностната комуникация. Давам положителна оценка на дисертационния труд и препоръчвам на членовете на научното жури да присъдят образователна и научна степен „доктор“ на Диана Петкова Чорбаджийска по научна специалност „ Социално управление“, направление 3.8 „ Администрация и управление“.



6.14.06.2021 г

Подпис:

EVALUATION REVIEW

By: *ass. Prof. Dr. Philip Stoyanov*

VU / UNWE

3.7. Administration and Management.

Subject: dissertation paper for the award of educational and scientific degree 'Doctor' in the scientific specialty Social Management at UNWE.

Reason for submitting the review: participation in the scientific jury for the defense of the dissertation work in accordance with Order No1516/10.06.2021 by the Rector of UNWE.

Author of the dissertation paper: *Dayana Petkova Chorbadzhiyska*

Dissertation paper theme: INTERPERSONAL COMMUNICATIONS AS A
FACTOR FOR SUCCESS IN MANAGEMENT

9. Information about the Dissertation

The dissertant has been trained in the Doctor's Program at the *Department of Management* at UNWE in scientific specialty Social Management under Ordinance by the Dep. Rector of the UNWE SRA under Order No 1607 / 11.07.2019. The training was performed in a free form during the period 11.07.2019. to 7.06.2021 and has completed before the appointed time.

In the Vienna University, Vienna (Austria) the PhD Applicant has acquired a Bachelor's degree (BSc) - International Business Administration, specialization - Financial Management and Marketing Management. She is a **Master** (MSc) in International Business Administration, specialties - international Management and Controlling in the Vienna University, Vienna (Austria). She has a work experience is the Manager of the Internal Company Taxation Relations at Holding Telekom Austria AG - Vienna (Austria).

Short information about the fulfillment of the individual plan

The individual plan for education of the PhD applicant has been prepared and accepted under the rules of organization of education for the Doctor's degree of UNWE. The training department in the face of the Department of Management has been discussing within the terms the reports on implementation of the plan. According to the minutes of the relevant

meetings and the documents annexed, all provided exams were successfully taken and within time limit. Research and publication activity tasks have also been implemented.

10. General Characteristics of the Dissertation Paper Presented

- *Structure, volume*

The dissertation paper presented for review from the PhD student Diana Petkova Chorbazhiyska has a total of 192 pages. The development is structured in three chapters, conclusion, applications and literature references. The topic's awareness; the purpose, the tasks, the object and subject are clearly formulated and meet the essence of the development. The relationship between two important management elements is explored in the dissertation work, namely - interpersonal communication and successful management. The interpersonal communications have been analyzed through the prism of the personal and organizational psychology, the leadership strategies and styles, the personal and the organizational culture. The purpose is to identify the possibility, through development of the employee's interactive communication and digital competence, to increase the success of the company management. The awareness of the topic and the research of the dissertation paper is due to the fact that the international communication is of increasing importance for the company management and the organizational climate in the conditions of digitalization and increasingly more virtual and immediate communications.

In this sense, the basic criteria and measurements for successful management, which are considered in the context of the new communication environment in the successful organizations that are characterized by interactivity and digitization are very appropriately defined. The author's idea is to justify basic tools for improving interpersonal communications to improve management efficiency.

The aim of the dissertation work is to develop a scientifically sound and practically applicable methodology for improving interpersonal communications in the organization as a factor in the success of management. In order to achieve that, sub-aims have been set:

- To synthesize a model of the influence of interpersonal communications on the success of management.
- To prove the applicability of the methodology in a particular organization.

The General Tasks have been achieved by achieving the aims set.

The work hypotheses researched in the dissertation work are:

- The interpersonal communications influence model, which is brought out in the theoretical part, is credible and adequate.
- Interpersonal communications are a significant factor in staff satisfaction as a measurement of the management success.
- Interpersonal communications are a significant factor in external communications and customer satisfaction as a measure for success

The study methodology is based on the use of systematic approach, analysis and synthesis, content analysis, SWOT analysis, polling methods and in depth interviews, statistical analysis of results.

I believe that the objective and sub-objectives have been successfully realized and the tasks set by the PhD student have been achieved. The methodology of the research has been well selected and successfully implemented.

The dissertation work consists of three chapters. The **First Chapter** is theoretical and presents interpersonal communication as a factor in the management of organizations. The essence and types of interpersonal communication in terms of interpersonal relationships, as well as the impact of communications in managing and mastering conflicts, are presented.

Second chapter of the scientific work presents a methodology for refining interpersonal communications to improve management efficiency. Through proposed criteria and measurements for successful management, an algorithm is offered to evaluate the communication system and its elements related to interpersonal communications.

In the final **Third Chapter**, a methodology approbation is presented in a particular company that complies with the stated by the author restrictions in implementation. By analyzing data from the surveyed company, conclusions are formed and perspectives are drawn to improve interpersonal communication as a management success factor.

The conclusion binds the results with the stated objectives and tasks, and gives a reason to consider the survey as complete.

- *Scientific literature used (evaluation of the awareness of the dissertation writer on the problematics researched in the dissertation work).*

The author of the work has presented a critical and comparative analysis of the views of various authors and comprehensive citation from authors and works related to basic concepts and theories on the subject. The literature used contains a total of 85 sources, 54 of which are in English.

11. Evaluation of the Obtained Scientific and Applied Results

Existing research and theoretical sources have been explored, which are related to measuring the influence of interpersonal communications on the success of management.

The impact of digitization and interactive communication on interpersonal communication has been defined and the new elements of communicative competences in vertical communications have been identified.

A methodology for refining interpersonal communications to improve management efficiency by adapting scientific methods and tools is developed. The methodology has been approbated in a specific organization and its applicability has been proven as well as practical guidelines for its implementation have been established.

Prospects and opportunities for improved interpersonal communication are output through the proposed methodology as a success factor in management.

The results completely cover the tasks set forth.

12. Assessment of the Contributions to Science and Applied Science

I agree to the stated author's contributions with the following adjustments:

5. The area of research in the field of management has been extended, with new links being established between interpersonal communications and management efficiency.
6. It has been developed an authentic theoretical model of the impact of interpersonal communications on management efficiency measured by employee and customer satisfaction.
7. A new, authentic methodology for improving interpersonal communications as a factor in increasing management efficiency is developed. Criteria and measurements for successful management are implemented and instruments have been developed for their assessment.

8. Practical conclusions have been made for the applicability of the methodology and practical application algorithms have been developed.

13. Evaluation of Publications on the Dissertation

The publications are related to the dissertation work, they have been made in reputable and referenced scientific journals. The publication activity of the PhD student as quantity and quality exceeds the required minimum for the educational and scientific degree "Doctor".

14. Evaluation of the Abstract

The abstract corresponds to the content of the dissertation paper. The most important accents in respect of methodology and content have been successfully and precisely output.

15. Critical Notes, Recommendations and Questions

My critical notes to the author are the following;

1. The tools for approbation in the third chapter are not used in their full capacity to explore the author's hypotheses. The development would have benefited if based on the surveys and interviews were performed, for example a factor analysis of the links between interpersonal communications elements and various employee satisfaction measures.
2. A probation has been performed in one organization which limits the scope of conclusions and the possibilities for application of the results. I recommend supplementing a research under an adequate method /e.g. expert assessments/ to validate the methodology.
3. I recommend that the methodology of the empirical research itself is justified in details in the third chapter in order to make it easier to determine the scientific adequacy of the empirical study and the validity of the results.

16. Conclusion

In conclusion, I believe that dissertation presented for review has the qualities of an independent, thorough and completed study in the field of increasing management efficiency through an instrument based on improved interpersonal communication. I give a positive assessment of the dissertation work and recommend the members of the scientific jury to

award educational and scientific degree "Doctor" to Diana Petkova Chorbadzhiyska in Scientific Specialty "Social Management.", Direction 3.8 "Administration and Management".

21.06.2021

Signature:

