

РЕЦЕНЗИЯ

по процедура на Варненски свободен университет „Черноризец Храбър“
за присъждане на образователна и научна степен „доктор“

на дисертационен труд с автор **Васил Федев Павлов** на тема:
“Алтернативи за управление на конфликти в променяща се бизнес среда”

Професионално направление:
3.7. *“Администрация и управление”*

Докторска програма:
„Организация и управление извън сферата на материалното производство“

Научен ръководител: доц. д-р *Иванка Банкова*

Рецензент: проф. д-р *Поля Кацамунска*, УНСС - *София*, Катедра *“Публична администрация”*, научна специалност *“Организация и управление извън сферата на материалното производство”*

на основание *Заповед на Ректора на ВСУ „Ч. Храбър“ № 434/ 28.06.2021 г.*

Настоящата рецензия е написана в съответствие със *Закона за развитие на академичния състав на РБ, Правилника за приложение на ЗРАСРБ и Вътрешните правила за развитие на академичния състав на ВСУ „Черноризец Храбър”*

I. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА И ОЦЕНКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Дисертационният труд разглежда проблема за алтернативните възможности за управление на определен тип организационни конфликти в условията на променяща се бизнес среда, както и на уменията на ръководителите да е справят с тях. Предвид стремежа за успешно развитите, пред управлението на организациите с постоянна актуалност стои въпроса за намиране на подходящи инструменти за справяне с конфликтите. Конфликтите носят огромен заряд, който може да бъде катализатор на промяна, на освобождаване от стари норми и правила, да подпомогне

страните да проявяват по-добро разбиране по между си, да изясняват спорните въпроси и да се фокусират върху разрешаването им.

Дисертационният труд е в обем 253 страници, разпределени в увод (4 с.), три глави (203 с.), заключение (4 с.), приноси (1 с.), списък на използваните литературни източници (13 с.), декларация за оригиналност (1 с.) и приложения (24 с.) и разглежда недостатъчно изследван въпрос на теорията, методологията и практиката за възникващи съвременни организационни противоречия и конфликти в динамично променящата се бизнес среда. Авторът насочва своето внимание към извеждане на специфични особености на конфликта като процес, на конфликтните взаимодействия във вътрешната среда на организацията, както и към възможности за тяхното управление. Затова считам, че темата на дисертацията е сполучливо избрана, тя е актуална и има съществена практическа значимост. В същото време проблематиката е комплексна, като за разработването ѝ са необходими добра теоретична подготовка и аналитични способности за извършване на научно изследване.

Авторът познава литературата в областта на изследвания проблем. Библиографията за разработване на настоящия труд се състои от 185 заглавия на български, руски и английски език.

За осъществяване на целите на дисертационното изследване е използван широк набор от общометодически средства и конкретни методи за изследване. Посочените изследователски подходи и инструменти са умело приложени, което е допринесло за успешното осъществяване на дисертационното изследване.

II. ХАРАКТЕРИСТИКА И ОЦЕНКА НА СЪДЪРЖАНИЕТО НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Структурата на дисертацията е логически изградена и подчинена на цялостното разработване на изследователския проблем, на защитата на формулираната от автора теза и произтичащите от нея цел и изследователски задачи.

В увода се внася обосновка на актуалността на изследваната проблематика, като се аргументира теоретическата и практическата значимост на проблемите за успешното управление на възникващите организационни конфликти, които в съвременните условия на развитие следва да се възприемат не само като заплаха, но и като възможност за желана промяна. Дефинирани са необходимите за подобен тип разработки изследователски параметри – *обект и предмет на изследване, изследователски проблем и изследователска теза, основна цел на дисертационния труд и поставените за решаване задачи, методи на изследване, ограничения.*

В *първа глава* „Теоретико-методологични основи на конфликтите в организациите“ е направено теоретично проучване на въпроси, свързани с научните изследвания за конфликтите и тяхната причинно-следствена връзка. На тази основа са дефинирани основни понятия, които имат отношение към разглежданата проблематика. Проучени са специфични проявления на конфликтите в организациите. Аргументиран е теоретичният интерес към конфликтите като организационно явление, като е подчертано значението им за ефективното управление на организациите като социални системи.

Във *втора глава* „Инструменти за управление на организационни конфликти в променяща се бизнес среда“ са анализирани многопластовите измерения на понятието „бизнес среда“, като на тази база са изведени

основни предпоставки за оценка на конфликтните потенциали на съвременната бизнес среда. Проучени са възможности за алтернативно управление на конфликтни ситуации без юридическа намеса, като е аргументирана необходимостта от намесата на ръководителя като трета страна в организационните конфликти.

В *трета глава* „Анализ на резултатите от емпиричното проучване на организационните конфликти в променяща се бизнес среда“ е проведено емпирично проучване, въз основа на предложения в дисертационния труд инструментариум за оценка на нивото на конфликтност в организациите. На базата на направената оценка на нагласите и познанията на ръководителите за управление на организационни конфликти е обоснован концептуален модел на система за управление на конфликти в организацията, който позволява проследяване на появата и разгръщането на конфликтните процеси в дейността на организационната структура, както и своевременно предприемане на подходящи решения и мерки за тяхното управление.

В заключението са обобщени теоретичните и научно-приложните резултати от проведеното дисертационно изследване, които представляват реализация на поставените изследователски задачи и аргументи в подкрепа на защитаваната от автора теза.

Може да се обобщи, че направените изводи следват от текста, логични са и са пряко обвързани с методологията в конкретната проблематика. Предложенията са обосновани, произтичат от анализа на съвременното състояние на изследвания проблем и са насочени към неговото решаване.

III. ОБОБЩЕНИЕ НА ПО-СЪЩЕСТВЕНИТЕ СИЛНИ СТРАНИ И РЕЗУЛТАТИ С ПРИНОСЕН ХАРАКТЕР НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Като цяло, формулираните от автора приноси коректно отразяват постиженията на изследователския труд и могат да бъдат систематизирани като научни и научно-приложни приноси. Специален акцент поставям върху анализирани и критично оценени теоретико-методологични концепции, свързани със спецификите на конфликта като социално явление, на чията база са систематизирани различни гледни точки и са разграничени видове организационни конфликти и техни основни съставни елементи. Очертани са възможните последствия от организационните конфликти (позитивни и негативни) и е обоснована необходимостта от изследване на структурата на конфликтите в организацията и тяхната динамика, както и значимостта на конфликтологичните знания в ежедневната работа на ръководителя.

В разработката са изведени основни конфликтологични характеристики на бизнес средата, които в най-общ план се повлияват от две групи фактори (вътрешни и външни) и е проучена теоретичната дискусия в сферата на управлението на конфликтите, за да се синтезирана дефиниция с подчертана конструктивна ориентация към управлението на конфликта. Наред с това, са посочени алтернативи за разрешаване на конфликти с помощта на трета страна с неюридически методи.

Съществено значение за разработката има проведеното собствено изследване за валидиране на инструментариум за оценка на нивото на конфликтност в организациите. На базата на анкетно проучване на над 60 ръководители и 360 служители в бизнес сектора е направена диагностика на нивото на конфликтност в организациите и възможните стилове на поведение в конфликтни ситуации. В резултат на анализа на български и чуждестранни

литературни източници в областта на конфликтологията, както и на резултатите от проведеното проучване върху съществуващото ниво на конфликтност, типа на противоречията, потенциалните източници на конфликти и прилаганите алтернативни способи и стратегии за тяхното управление и разрешаване е разработен концептуален модел за управление на конфликти в организациите.

По достойство следва да бъде оценена доказаната практическа приложимост на модела в различни бизнес сфери (туризъм, ресторантьорство, хотелиерство, транспорт, търговия, физическо възпитание и спорт и др.), където може да се търси своевременно идентифициране и ефективно разрешаване на организационни конфликти, както и предложени алгоритъм за управление на организационни конфликти с намеса на ръководителя като трета страна.

Посочените приноси резултати съдържат теоретични интерпретации на въпроси, свързани с приложение на знанията за управление на конфликти и собствени идеи за моделиране и развитие на тази проблемна сфера в динамично променящата се бизнес среда. Приносите биха могли да се отнесат към следните групи: обогатяване, конкретизиране и прецизиране на съществуващи научни знания; приложение на съществуващи методи за решение на конкретен проблем с формулирани изводи и препоръки за практиката.

IV. АВТОРЕФЕРАТ И ПУБЛИКАЦИИ ПО ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Авторефератът е разработен в съответствие с възприетите в България изисквания. В съдържателно и структурно отношение напълно съответства на дисертационния труд, акцентира върху най-важните моменти в дисертацията

и дава ясна представа за постигнатото от докторанта. Справката за приносите е коректно направена, а приносите са добре открити.

По дисертационния труд са посочени 5 публикации, от тях 2 самостоятелни и 3 в съавторство, които представят съществени части от труда.

IV. БЕЛЕЖКИ, ПРЕПОРЪКИ И ВЪПРОСИ

В десертационен труд като този е нормално да се открият конкретни пропуски и непълноти, които не омаловажават достойнствата на разработката. Считаю, че тя би спечелила, ако бе засилена аналитико-критичната позиция на докторанта, особено в Първа глава, тъй като във Втора глава, авторът показва, умения за отстояване на собствена гледна точка. Освен това, би било добре да се прецизира понятийния апарат, тъй като в Първа глава не е конкретизирано терминологично какво и кога правим с конфликтите: управление, справяне, разрешаване, париране и пр., създава се впечатление, че авторът използва понятията като синоними.

Считаю за уместно представения в т.3.3. (с. 197) концептуален модел „Критерии за прогнозиране и оценка на конфликта“ да бъде обогатен в частта „Методи за управление“, като се добави избор на стратегия за управление на конфликти.

Като препоръка за бъдеща изследователска работа докторантът би могъл да разработи методическо пособие с практическа насоченост за обучение на ръководители, което да систематизира възможностите за избор на подходяща алтернатива за извънсъдебно разрешаване на конфликти в организациите, за да се трансформира деструктивната енергия на конфликта в конструктивна.

Също така считам, че библиографската справка би могла да се структурира по по-подходящ начин, като се разграничат използваните литературни източници, съответно на академична литература, стратегически и нормативни документи, интернет ресурси. И накрая, би било добре да се направи научна редакция за изглаждане на някои терминологични несъответствия

Направените бележки не омаловажават труда на докторанта. Изведените бележки и препоръки са с цел подобряване, а не отричане на постигнатия резултат и не променят категоричната ми положителна оценка за съдържателния характер, обхвата, завършеността и наличието на приноси в докторския труд. Те имат смисъл на предложение за тяхното уточняване в бъдещите изследвания на кандидата.

Към докторанта може да бъде отправен следния въпрос за дискусия: *Независимо, че извън обхвата на дисертационния труд остават конфликти, предизвикани от COVID-19, би било интересно по време на защитата авторът да изрази своето мнение по отношение на възможните организационни конфликти в пандемична и постпандемична среда, както и основните рискове, които биха могли да опосредстват конструктивното управление на подобни конфликтни ситуации.*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представеният за защита докторски труд има характер на завършено научно изследване. С него авторът убедително демонстрира способност да допринася за решаването на сложни обществени въпроси. Получените резултати от дисертационния труд ми дават основание да приема, че същият

отговаря на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България.

Предлагам на Уважаемото научно жури да присъди образователната и научна степен „доктор” на Васил Федев Павлов в професионално направление 3.7. „Администрация и управление” по научна специалност “Организация и управление извън сферата на материалното производство”.

19.07.2021 г.

гр. Варна

Рецензент:

(проф. д-р Поля Кацамунска)