

РЕЦЕНЗИЯ

от доц. д-р Миглена Ангелова, УНСС, катедра „Управление”
(професионално направление 3.7. Администрация и управление, научна
специалност „Социално управление”)

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното
жури по защита на дисертационния труд, съгласно Заповед № 271/02.05.2023
на Ректора на ВСУ „Черноризец Храбър”

Автор на дисертационния труд: *Фара Касем Насер*
Тема на дисертационния труд: *„Влияние на обучението и развитието на
кариерата за успешно управление на
банковия сектор в Ливан“*

I. Информация за докторанта

Докторант Фара Касем Насер е зачислена по докторска програма „Икономика и управление” (индустрия) във ВСУ „Черноризец Храбър”, факултет „Международна икономика и администрация”, катедра „Администрация, управление и политически науки”. Преди това има придобита магистърска и бакалавърска степен по „Бизнес администрация” от Университета по изкуство, наука и технологии в Ливан. От 2013 г. е учител в държавно училище в Чебаа (Ливан), където преподава английски, математика и науки. Успоредно с основната си работа, през 2023 г. започва и почасова работа като счетоводител. В периода 2011-2013 г. е заемала длъжност „Финансов директор” в професионалния съюз на арабските лекари.

Целият професионален опит на докторанта предполага задълбочени практически познания, свързани с избраната тема на дисертационния й труд,

както и сериозни възможности за анализ и синтез на събраната в хода на изследването информация.

II. Актуалност и значимост на изследвания проблем

Избраната тема на дисертационния труд е актуална, предвид съществената роля, която човешкият фактор играе върху оказването и развитието на качествени банкови услуги както в национален, така и в международен мащаб. Същевременно специфичната ситуация, в която се намира банковият сектор в Ливан (от една страна един от най-динамичните и бързоразвиващи се в Близкия изток, от друга страна – политическата несигурност в страната), обуславят характерно поведение на банките, в което ролята на обучението и цялостната стратегия по развитие на човешките ресурси следва да се разглеждат като ключови за правилното ѝ стратегическо развитие. От тази гледна точка избраната тема е актуална и налага по-сериозно научно изследване.

Значимостта на избрания проблем може да се търси не само в ключовата роля, която банковият сектор играе в днешната икономика, но може да се състои и в самите решения, които разработката предлага, както и тяхната възможност за надграждане в науката и приложение в практиката.

Представената оценка на състоянието е ясна и точна, релевантна към моментното специфично състояние на банковия сектор в Ливан и общите съвременни тенденции за развитие на банковите услуги, с добре очертани параметри, в рамките на които се разглежда проблемът. Избраната методика на изследването е подходяща, води до надеждност и достоверност на получените резултати, както и до решаване на поставените задачи в изследователската разработка. Използваните методи като системен подход, анализ и синтез на събраната информация са съотнесими към поставените задачи. Ясно са посочени обхватът и ограниченията на дисертационния труд.

III. Общи характеристики на дисертационния труд

Дисертационният труд е разработен в общ обем от 200 страници, от които същинска част 182 страници, литература и приложения. Разработката има стандартна структура на научно изследване, която включва увод, три глави и заключение. В края на всяка глава дисертантът извежда основните ключови изводи. Разработените глави са балансирани по отношение на обем и съдържание, следват цялостната логика на изследването и водят до пълноценното и поетапно изследване на разглеждания проблем.

Основният текст съдържа 37 таблици и 36 фигури. Списъкът със справочна литература се състои от 159 заглавия на английски език.

В **Увода** са аргументирани и обяснени актуалността и значимостта на изследването, ясно са дефинирани обектът и предметът на дисертационния труд, очертан е основният изследователски проблем. Дефинирани са 5 работни хипотези, както еднозначно е обяснена авторската теза.

Дисертационният труд анализира ролята на обучението и развитието (T&D) за цялостното представяне и същинския ефект от работата на ливанския банков сектор. Основната цел на изследването е да проучи въздействието на обучението и развитието върху успешната работа на ливанските банки и да препоръча методи за системно обучение и кариерно развитие.

За изпълнение на целта са поставени общо 8 задачи, чието решение довежда до поетапното и пълноценно изследване на дефинирания проблем на дисертационния труд. Тяхното решение е логически обвързано с основната цел и разработените хипотези.

Първа глава е посветена на литературния обзор на изследваната проблематика. Разгледани са същността на обучението и развитието в цялостния контекст за съвременно развитие на бизнес организацията. Изследвана е ролята на обучението на служителите по отношение от една

страна на тяхната мотивация, но и от друга страна – пряката обвързаност с възможностите за кариерно развитие. Представени са основни модели, използвани от банковия сектор за обучение на техните служители, като Систематичен модел, Разработка на система за обучение (ISD Модел), Преходен модел. В дисертацията са анализирани също така когнитивните и поведенческите методи за обучение. Специално място е отделен за коучингът като специфичен инструмент за управление. Дисертантът разглежда и концепцията на обучаващите се организации, както и възможностите, които този подход предоставя при систематично решаване на проблеми. Направените изводи отразяват разгледаните теоретични постановки, като същевременно очертават авторовия прочит относно развитието на концепциите за обучение на сътрудниците и тяхната роля и принос в съвременната управленска парадигма.

Втора глава е със заглавие „Връзка на обучението и развитието с бизнес стратегията“. В нея дисертантът изследва на първо време въздействието на процеса на обучение върху производителността и конкурентоспособността на организацията. Ясно се посочва, че производителността на персонала се влияе от различни елементи като общите функции на организацията, работните условия, обучението и развитието на персонала. Специално внимание е обърнато на възможността за модернизиране на банковия сектор в Ливан посредством използване на роботизирана автоматизация на процесите. Представени са възможностите на Роботизираната автоматизация на процесите (RPA) както за организацията, така и за нейните ключови заинтересовани страни, както външни – индивидуални и корпоративни клиенти, но също така и вътрешните страни – като сътрудници на различни йерархични нива. Очертани са предимствата на системата, включително и по отношение на постигане на цялостна ефективност на банката. Описани са основните

предизвикателства пред банките, свързани с удовлетвореността на ключовите им заинтересовани страни, както и възможностите на новите технологии при предоставяне на банкови услуги.

Трета глава представя същността на дисертационния труд, като представлява проучване, осъществено от докторанта в три водещи ливански банки - Blom Bank (Бейрут), Société Générale de Banque au Liban (SGBL), както и Finance Bank. В първата част на главата са представени системите за управление на човешките ресурси в тези три банки. На база проведено емпирично проучване сред служителите в тези банки са направени ключови заключения, свързани със следното: обучението и развитието е ефективно за усъвършенстване на индивидуалното и йерархично представяне на отделните служители; същевременно банките са изключили няколко основни практики за успешно обучение и развитие - от значение за работата е използването на платформи за електронно обучение.

Осъщественото специфично изследване на нуждите на обучение в банките разкрива интересни взаимовръзки, свързани с предлаганите методи на обучение в банката (на самото работно място, извън работно място, самообучение и др.); използване на улесняващи обучението методи, дефиниране на основните цели на предлаганите обучения, оценка на цялостната програма за обучение и др. Получените данни от емпиричното изследване са сътнесени към разработените в изследването хипотези. Направени са заключения и препоръки, свързани с цялостното развитие и функциониране на банковия сектор по отношение на обучението и развитието на неговия персонал.

IV. Аналитична характеристика и същност на приносите на дисертационния труд

В представения дисертационен труд са постигнати научно-приложни и приложни приноси, които според рецензента са следните:

Научни-приложни приноси:

1. обогатяване на съществуващи знания, свързани с разработване на модели за обучение и кариерно развитие, както и тяхната обвързаност с бизнес стратегията на организацията; Представяне на нови насоки за подобряване на вземането на решения в областта на развитието на човешките ресурси в банковия сектор на Ливан и други институции.
2. Дефинирани общи характеристики на системата за обучение и развитие на човешките ресурси в Ливанските банки, като е установена връзката с организационното представяне.
3. Предложен е концептуален модел за внедряване на стратегия и програма за обучение и кариерно развитие на човешките ресурси в ливанския банков сектор.

Приложни:

1. Приложение на нови методи в обучението в Ливанския банков сектор, като се използват специално ИКТ методите, повишаващи удовлетвореността на клиентите и предоставящи на банките конкурентно предимство.
2. Изведени заключения и подробни препоръки за обучение и кариерно развитие в ливанския банков сектор, направени на основата на критичен анализ на резултатите от изследването;
3. Предлага се реструктуриране на банковата система чрез внедряване на нови идеи и технологии, повлияни от икономическата ситуация в страната.

Всички посочени приноси са основани на обосновани изводи, направени по надежден начин въз основата на достоверни данни.

V. Оценка на авторското участие в получаването на приноси в дисертационния труд и публикациите по него

Докторантът е автор на четири самостоятелни публикации, които са логически свързани с дисертационния труд и отразяват негови същностни моменти. Цялостното представяне на научната информация в научните разработки, логиката на структуриране на информацията, както и специфичните изказни и стилистични начини на представяне на анализите, авторовото мнение и заключенията в дисертационния труд и в публикациите по него, дават възможност за направата на обосновано заключение, че докторантът е автор на претендираните приноси в дисертационния труд и на публикациите по него. Удовлетворени са изцяло наукометричните изисквания по отношение на публикационната дейност на дисертанта.

VI. Оценка на автореферата на дисертационния труд

Авторефератът е изготвен на български език, в общ обем от 41 страници, като в него по ясен и структуриран начин е представена същността на дисертационния труд. Авторефератът представя по надежден и релевантен начин цялостната структура, отделните части и основните ключови моменти на дисертацията. От автореферата може по безспорен начин да се придобие еднозначно впечатление за дисертационния труд и неговите ключови характеристики.

VII. Критични оценки, бележки и препоръки

Представеният за рецензиране труд е логически завършена изследователска разработка, която се отличава с балансираност между отделните части, ясна последователност на разглеждания проблем и постигане на комплексност на изследването. Тук безспорно следва да се обърне специално внимание на факта, че методиката на емпиричното изследване е обяснена много подробно и с нужните за целта детайли и конкретика. Също така добро впечатление правят изведените препоръки на база на всяка едно от направените заключения, което придава цялостен облик и задълбоченост на изследването.

Същевременно към дисертанта биха могли да бъдат отправени следните препоръки, които не намаляват стойността на качеството и количеството на получените резултати и приноси, но биха допринесли за по-правилното и по-пълното разбиране на разработката.

1. Някои от фигурите, използвани в изследването, са копирани от първоначалния източник, включително с тяхното форматиране (например фиг. 1.3; 1.5, 1.9, 2.1 и др.). Препоръчва се да се направят авторски фигури за целите на изследването, като за основа се използва информацията от първоначалния източник. В някои от тях информацията е трудно четима (напр. фиг. 1.10, 2.3, 2.4 и др.)
2. За някои от използваните фигури би могло да се твърди, че не допринасят съществено за изясняването на проблема и не добавят допълнителна стойност, поради което се препоръчва преосмислянето им в дисертационния труд (напр. фиг. 2,6 и 2.8).
3. Разработеният концептуален модел за обучение и развитие на човешките ресурси в ливанския банков сектор би могъл да бъде представен с ясни указания за начина, по който може да бъде апробиран в дадена банка. По този начин един от претендираните практически приноси ще има по-голяма тежест.
4. В автореферата има някои стилистични забележки, които най-вероятно се дължат на превода от английски на български език. Те не нарушават качеството на разработения дисертационен труд, но затрудняват неговото по-правилно възприемане.

VIII. Заключение

Предложеният дисертационен труд от дисертант Фара Касем Насер на тема „Влияние на обучението и развитието на кариерата за успешно управление на

банковия сектор в Ливан” е в съответствие с изискванията за придобиване на образователна и научна степен „Доктор” на ЗРАСРБ, както и на Правилника за неговото приложение и на Правилника за придобиване на научни степени във ВСУ „Черноризец Храбър”. В дисертацията несъмнено има актуални и значими научно-приложни и приложни резултати, които представляват принос при обогатяване на съществуващи знания, свързани с обучението и развитието на банковите служители в Ливан.

Налице са необходимите основания да декларирам своята положителна оценка и предлагам на уважаемото научно жури да присъди образователната и научна степен “ДОКТОР” по професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, докторска програма „Икономика и управление (индустрия)“ на докторант Фара Касем Насер.

гр. София
22.05.2023 г.

Рецензент:
доц. д-р Миглена Ангелова