



Международно Висше Бизнес Училище
International Business School

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Милена Филипова

Югозападен университет „Н. Рилски“-Благоевград

върху дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ по научната специалност „Администрация и управление /Бизнес администрация/“, професионално направление 3.7. Администрация и управление, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки

на тема:

„Ролята на интеркултурната комуникация в управлението и развитието на съвременните бизнес организации“

разработен от докторант

Милица Небойша Миленкович

Становището е изготвено съгласно заповед на Ректора на Международно висше бизнес училище № 240 от 03.11.2023 г. и решение на първото заседание на научното жури проведено на 15.11.2023 г.

I. Кратки биографични данни

Докторант Милица Миленкович е завършила бакалавърската си степен по специалност „Бизнес икономика, счетоводство и одит“ в Университета Сингидунум - Център Ниш през 2019 г. През 2021 г. завършва магистърската си степен по специалност „Инженерен мениджмънт“, модул - Управление на международни проекти и получава академична степен Магистър инженер по мениджмънт. Докато е студентка, като член на студентския парламент е била лектор и участник в редица конференции и семинари в страната и чужбина. Зачислена е като докторант в самостоятелна форма на обучение в Международно висше бизнес училище, съгласно Заповед № 243 от 30.11.2021 г. на Ректора на МВБУ по докторска програма „Администрация и управление (Бизнес администрация)“. Заема позицията финансов директор, организация на бизнеса, управление, планиране и представяне на финансови отчети в „Оджинка“ ДОО.

II. Обща характеристика на дисертационния труд

Темата на дисертационния труд е ясно формулирана и е в тясна връзка с докторската теза. Актуалността на темата е продиктувана от нагласите, знанията и уменията на хората да комуникират в условия на интеркултурни организационни среди. Посочените елементи, обединени под общото название „интеркултурна комуникационна компетентност“, имат ключово значение за успешното управление на организациите функциониращи в интеркултурна среда и/или комуникиращи с културно различни личности. Изследването е насочено към интеркултурната комуникация в управлението и

развитието на съвременните бизнес организации. В него се обосновава наличието на връзки между компонентите на интеркултурната комуникационна компетентност.

Дисертационният труд има класическа структура от увод, изложение в три глави, заключение, библиография и приложения. Общият обем на научната разработка е 245 стандартни страници. Използвани са 217 литературни източника, от които на 14 на кирилица, 203 на латиница. Използваните информационни източници отразяват широките познания на докторантката в изследваната област и са ползвани добросъвестно и коректно в процеса на изследване на проблематиката, обект на дисертационното изследване. Спазени са правилата за научна етика. Дисертационният труд включва 42 таблици, 18 фигури и 3 приложения.

Стилът на написване е стегнат и разбираем. Научният език и научният апарат съответстват на спецификата на изследваната проблематика. Изследователската методика за обработка на резултатите от изследването включва: анализ на надеждност, факторен анализ, дисперсионен анализ-ANOVA, T-test, корелационен анализ, регресионен анализ, метод на анализ и синтез и метод на сравнението. Резултатите от емпиричното изследване са обработени със статистическия софтуер IBM SPSS Statistics. Използват се също така таблици с честотни разпределения и пай-диаграми с процентни съотношения за онагледяване на извадката на проучването и обобщаване на резултатите.

Задължителните атрибути за дисертационно изследване – предмет и обект на изследване, основна научна теза, изследователска цел и задачи са открити, с което е очертана рамката на разработката. Тя се характеризира с издържана структура на отделните части на изложението и с ясна логическа обвързаност. Постройката е подчинена на целта и задачите на изследването.

Обект на изследване в дисертационния труд е интеркултурната комуникация и нейните основни аспекти като ключова област от комуникационните процеси в интеркултурна среда, а **предмет** на изследване – управлението на интеркултурната комуникация за развитието на съвременните бизнес организации. **Основната цел** е да проучи, представи и анализира важноста и значимостта на интеркултурната комуникация в управлението и развитието на съвременните бизнес организации, като в същото време се опита да покаже наличието на връзки между компонентите на интеркултурната комуникационна компетентност. Основна цел е постигната чрез реализирането на четири изследователски задачи.

Изследователската теза, която се застъпва в дисертационния труд е, че интеркултурната комуникация играе ключова роля при управлението на организации действащи в интеркултурна среда и включващи в състава си културно различни личности. За успешното управление на тези организации служителите се нуждаят от определени нива на интеркултурна комуникационна компетентност, която може да бъде подобрена с цел преодоляване на културните бариери и успешното функциониране на организациите чрез интеркултурното взаимодействие. Тази позиция е подкрепена от една основна хипотеза и четири работни подхипотези, в последствие развити и доказани в цялостното изложение. **Считам, че тезата и работните хипотези са защитени в дисертационното изследване. Потвърждава се допуснатото в общата хипотеза за наличието на значими връзки между изследваните фактори на интеркултурната комуникационна компетентност и компонентите на интеркултурната чувствителност на лицата. (основна хипотеза).**

В Първа глава вниманието е насочено към теоретичен анализ на същността на интеркултурните комуникации. Направен е обстоен литературен преглед на теорията по темата, систематизирани са определения на водещи автори, изясняват се основните понятия, прави се паралел между тях, както и коментар на автора на изследването. Изяснени са основните понятия в дисертационния труд и тяхната дефиниция според различни български и чужди автори. Докторантката формулира работно определение за „комуникация“, което определям като научен принос. Направен е анализ на понятието „интеркултурна комуникация“ в определения на различни автори, като са изведени собствени изводи и заключения. Систематизирани са подходите за изучаване на интеркултурната комуникация. Вниманието е фокусирано върху интеграцията на трите основни методологични перспективи при изучаване на проблемите на интеркултурната комуникация: социален, интерпретативен, критичен и диалектически подход (с четири градивни елементи на интеркултурната комуникация: култура, комуникация, контекст и власт).

Направени са терминологични уточнения и са обосновани работните дефиниции за целите на изследването. Открити са два противоположни подхода за изследване на ценностите: „структурно-енергетичен“ и „структурно-съдържателен“. Накрая са систематизирани културните индикатори, които трябва да се имат предвид при работа с партньори от чужбина и се констатира, че културното профилиране може да се използва и за набиране на персонал. Докторантката прави паралел между различни държави при културната интеграция на жени и мъже, като правилно отбелязва, че основен индикатор, който улеснява интеграцията, е езиковата компетентност – владееенето на езика на компанията-приемник. Обоснована е също така нуждата на организациите от глобални лидери, които да общуват в мултикултурна среда. Анализирани са лидерските компетенции и ролята на лидерството в интеркултурна среда, като в интегриран модел на лидерството е открита водещата роля на комуникацията.

Мога да обобщя, че докторантката добре познава състоянието на проблема и аналитично и творчески оценява и интерпретира литературните източници. Показва отлично познаване на теоретичните постановки свързани с интеркултурната комуникация и културната идентичност, ролята на културните ценности и нагласи към комуникацията с културно различни личности. Прави обосновани изводи и формулира целесъобразни заключения.

Във втора глава докторантката умело надгражда съдържанието на дисертационното изследване, като акцентира на ключовите културни ценности в организациите, интеркултурната комуникация и културния шок, бариерите и интеркултурните конфликти, ролята на интеркултурната комуникационна компетентност, възгледи и модели за измерване и оценка. Открита е ролята на културните ценности, определени като абстрактни идеи за това, което се възприема от общността като добро, правилно и желано. Направен е паралел между организационна и обществена култура (подходът на Шварц), като акцентът е поставен върху важността на ценности като социален ред, уважение към традицията, сигурност и мъдрост. Правилна е констатацията за вградените култури и поведението на субектите в групата, обединяващите ценности тук са: социална власт, авторитет, смирение, богатство. Отделено е внимание на поведението при пътуване в интеркултурна среда и нагласите на личността – да приеме новата среда с утвърдените културни ценности или да предпочете собствените си възгледи и нагласи, изживявайки т. нар. „културен шок“.

Проследява се също така ролята на интеркултурната комуникация и управлението на процесите на адаптация, бариерите пред интеркултурната комуникация и интеркултурните конфликти. Като бариери са посочени тревожност, език, стереотипи, предразсъдъци, невербални взаимодействия, етноцентризъм, ксенофобия, расизъм, дискриминация и приемане на прилики вместо разлики – идентифицирани от ЛаРей Барна в областта на образованието и пренесени в различни ситуации на интеркултурни комуникации. Разгледани са проявите на индивидуализъм и колективизъм. Проследяват се стиловете на общуване: директен подход, определен като нещо добро и косвен подход – като разрушителен. Посочва се, че за изхода от конфликтни ситуации определяща е ролята на типа личност – емоционално експресивен и емоционално сдържан, както и модел за разрешаване на конфликти в седем стъпки.

Мога да обобщя, че в тази глава докторантката показва умения да прави анализ на литературни източници, да откроява проблеми и бариери пред интеркултурната комуникация, да прави обосновани обобщения.

Трета глава е с практическа насоченост. Съдържа анализ на изследователската рамка – цели, задачи, хипотези, методи, извадка на проучването с фокус върху ролята на интеркултурната комуникация в управлението на организациите. В емпиричното анкетно проучване участват 129 респонденти (служители), работещи в организации, които осъществяват бизнес отношения с различни в културно отношение партньори. Изследването е проведено чрез платформата на Гугъл и включва основни социодемографски и трудови характеристики, въпросник свързан с ролята на интеркултурните комуникации за развитието на съвременните организации.

Получените резултати позволяват на автора да направи съответните изводи. Основните изводи от изследването са следните: Изследваните лица комуникират непрекъснато и много често с хора от различни култури. Най-честите бариери в комуникационните взаимодействия на лицата с хора от други култури са езиковите, стереотипите и предразсъдъците; Най-честите причини за интеркултурните конфликти са различията в мненията по съществени въпроси и причини, свързани с недоразумения в комуникацията по отношение на културните норми и ценности; Комуникационните умения, необходими за взаимодействия с хора от различни култури, се усвояват, учат, развиват, подобно на всички останали умения в комуникацията; Компаниите се ангажират в процесите на интеркултурна комуникация на-вече като организират неформални срещи, езикови обучения и комуникационните обучения, курсове по различни програми; Хората различни култури могат да бъдат ценен организационен ресурс в постигането на целите на компанията; За да се подобрят интеркултурните комуникационни компетенции на служителите, трябва да се повиши ангажираността от страна на ръководителите/лидерите на интеркултурни екипи; да се организират повече неформални срещи; да се организират повече обучения, вкл. езикови курсове, свързани със спецификата на комуникацията в организациите и в самата местна култура; да се трупат повече познания за местната култура; да се използват повече инструменти (атестации, оценки, обратна връзка) в комуникацията с културно различни, базирани на спецификата на комуникациите в организациите.

Основните изводи от изследването на връзките между факторите на интеркултурната комуникационна компетентност (по модела на Г. М. Чен) и интеркултурната чувствителност (по модела на Бхаук и Брислин) са: установяват се различия във факторите на интеркултурната комуникационна компетентност в зависимост

от индивидуални и трудово-организационни характеристики по пол и трудов стаж и не се установяват различия в зависимост от възрастта. Установява се, че няма статистически значима разлика в стойностите на компонентите разбиране на културното поведение и културна гъвкавост във връзка с трудовия стаж.

Доказана е и корелационна зависимост между факторите на интеркултурната комуникационна компетентност и между компонентите на интеркултурната чувствителност; Корелации между факторите на интеркултурната комуникационна компетентност и компонентите на интеркултурната чувствителност. Изведен е извода, че лицата с по-дълъг трудов стаж, са по-отворени към комуникационни взаимодействия, без очаквания и стереотипи; те проявяват по-висока степен на активност и желание за нови знания и предизвикателства в общуването с културно различни индивиди.

Формулираните хипотези са доказани в процеса на проучване и анализ.

На базата получените резултати и направените изводи са систематизирани и обобщени насоки и препоръки за подобряване и усъвършенстване на интеркултурната комуникация и комуникационна компетентност при управлението и развитието на организациите, което е силен приносен момент в дисертационен труд.

От така направения анализ на представения дисертационен труд мога да обобщя, че всяка една от структурните му единици дават своя принос за формиране на изводите, обобщенията и препоръките, които прави авторката. Докторантката правилно е избрала темата на дисертацията си, доказала е формулираната теза и 4 хипотези, постигнала е поставените задачи, направила е обосновани предложения за усъвършенстване на интеркултурната комуникация и комуникационна компетентност при управлението и развитието на организациите.

III. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Дисертационният труд на докторант Милица Миленкович притежава безспорни научни достойнства. Изследването се характеризира с убедително и нагледно защитени позиции и изводи, както по отношение на анализираните теории, така и по отношение на практическите насоки и прогнози. Оценявам като обективна и коректна, приложената справка за научните постижения с приносен характер, съдържащи се в дисертационния труд. Общата ми преценка е, че представените резултати от направеното изследване в дисертационния труд могат да се характеризират като обогатяване на съществуващи знания и приложение на научни постижения.

Дисертационният труд е самостоятелна разработка с висока научна стойност и практическа значимост. Поставеният в него проблем разкрива по-нататъшни възможности за задълбочаване на изследователската дейност. Резултатите и предложенията в дисертационното изследване могат да се приложат и в други организации след адаптиране. На основата на представеното в дисертационния труд, **приемам** заявените научни и научно-приложни постижения в дисертацията и считам, че са лично дело на докторантката. Според мен биха могли да се разграничат на такива с теоретичен (първия) и с приложен характер (останалите 3 приноса).

IV. Оценка на публикациите по дисертацията

Докторантката е посочила 8 публикации свързани с дисертационния труд, самостоятелни и в съавторство, публикации в реферирани и индексирани издания: статии, доклади, в страната и чужбина. Всички публикации са в проблемното поле на дисертационното изследване. Написани са коректно и отразяват конкретни аспекти на изследователската работа на докторантката. Те са представителни и осигуряват достатъчно разпространение на резултатите от изследването сред академичната общност. Считаю, че изцяло са изпълнени наукометричните изисквания по отношение на публикационната дейност на дисертанта.

V. Оценка на автореферата

Към дисертацията е представен автореферат в обем от 41 страници. В него точно и достатъчно прецизно е отразено съдържанието на дисертационния труд. В автореферата се открояват и най-важните моменти от направеното изследване. Спазени са изискванията за оформление и са включени всички необходими атрибути. Посредством запознаване с автореферата може да се придобие еднозначна представа за дисертационния труд и за неговите достойнства. Точно са представени приносите на докторанта.

VI. Критични бележки и препоръки

Нямам критични бележки към дисертационния труд. Той отговаря напълно в съдържателно и структурно отношение на минималните национални изисквания за придобиване на ОНС „доктор”. Силно впечатление прави много добрата свързаност между научно-приложни постижения и възможността за използването им в практиката.

В тази връзка са моите препоръки към докторантката:

1. В бъдещи свои изследвания да се насочи към обвързване на изследванията за управлението на интеркултурната комуникация за развитието на съвременните бизнес организации с използвания стил на ръководство и притежаваните от ръководителя качества.
2. Изхождайки от това, че темата е значима и засяга актуални проблеми считам, че тя би предизвикала по - широк научен интерес. Поради тази причина препоръчвам получените резултати да се популяризират в научни издания, реферирани и индексирани в Scopus и Web of Science.

VII. Обобщена оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд на Милица Миленкович отговаря на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане и Наредбата за прием и обучение на докторанти към МВБУ. С него докторантката показва способност за провеждане на самостоятелно изследване и е постигнала теоретични и приложни резултати, представляващи принос към науката и практиката. Предложената разработка е сериозен изследователски труд, който заслужава висока оценка. С написания дисертационен труд и публикациите към него докторант Милица Миленкович покрива минималните национални изисквания за придобиване на образователната и научна степен „доктор“.

Гореизложеното ми дава основание да изразя своята **положителна оценка** за дисертационния труд и да **предложа на уважаемите членове на Научното жури да вземат решение за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ по научната специалност „Администрация и управление /Бизнес администрация/“ на Милица Небойша Миленкович.**

20. 12. 2023 г.

Изготвил рецензията:.....
(проф. д-р Милена Филипова)