

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Антон Маринов

върху дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ по научна специалност „Организация и управление извън сферата на материалното производство (мениджмънт на публичната сфера)“, професионално направление 3.7. „Администрация и управление“, област на висше образование 3. „Социални, стопански и правни науки“

на тема

„Мениджмънта на конфликти в управлението на човешките ресурси в публичната администрация“, разработена от докторант в редовна форма на обучение Ваня Бориславова Пецанова

Научен ръководител: проф. д.н. Любомир Тимчев

Рецензията е изготвена съгласно заповед на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ № 1294/13.07.2022 г. и решение на първото заседание на научното жури на 21.07.2022 г.

I. Кратки биографични данни

Ваня Пецанова завършва висшето си образование в Югозападен университет „Неофит Рилски“ - Благоевград, където през 1997 г. придобива ОКС „Магистър“ по специалност „Предучилищна педагогика“, а през 2001 г. – ОКС „магистър“ по специалност „Финанси“ и през 2009 г. – ОКС „магистър“ по специалност „Публична администрация“. През 2018 г. Ваня Пецанова е приета за докторант в редовна форма на обучение по докторска програма „Организация и управление извън сферата на материалното производство (мениджмънт на публичната сфера)“, професионално направление 3.7. „Администрация и управление“ към катедра „Национална сигурност и публична администрация“ в Правно-историческия факултет на ЮЗУ „Неофит

Рилски”. Зачислена е със заповед № 31 от 08.01.2018 год.

Докторантката е работила като секретар на община, а в последните десет години и като главен секретар на Областна дирекция „Земеделие“, гр. Благоевград, което ми дава основание да предполагам, че тя притежава необходимите качества и професионален опит в областта на публичната администрация.

Дисертационният труд е обсъден и предложен за защита от разширен катедрен съвет на катедра „Национална сигурност и публична администрация“ към „Правно-исторически факултет“ при Югозападен университет „Неофит Рилски“ – Благоевград.

II. Обща характеристика на дисертационния труд

Дисертационният труд е посветен на актуален и значим за обществото проблем. Конфликтите водят до високо ниво на напрежение в колектива, понижена работоспособност и като следствие ниски и/или некачествени резултати от извършената работа. Изследването е насочено към положително разрешаване на конфликтите на база явни конфликтни индикатори.

Дисертационният труд има класическа **структура** от увод, изложение в три глави, заключение, библиография и приложения. Общият обем на научната разработка е 222 стандартни страници. Използвани са 226 литературни източника, от които 201 на кирилица, 21 на латиница и 4 интернет източника. От всички 226 източника нормативните актове са 15, а научните публикации - 45. В текста са включени 13 таблици и 52 фигури. Използваните информационни източници отразяват широките познания на докторанта в изследваната област. Към дисертационния труд има 3 приложения – 1 въпросник и 2 теста в общ обем от 15 страници.

В **увода** са представени задължителните атрибути за всяко едно дисертационно изследване: значимостта и актуалността на темата, изследователската цел и задачи, предмет и обект на изследването и научно-изследователската хипотеза на дисертационния труд, 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. Представени са методите за анализ.

Актуалността на темата е безспорна. Конфликтите са елемент от живота на всяка организация. Управлението на конфликти е важен фактор за поддържане на здравословна работна среда и подобряване на качеството на административните услуги. **Обект** на изследване в дисертационния труд са основните аспекти на мениджмънта на конфликтите и разработване на комплексен модел за тяхното изучаване и управление в публичната сфера. **Предмет** на изследване на разработката са основните теоретични и организационни въпроси, свързани с управлението на конфликтите в публичната администрация. Основната **цел** на дисертационния труд е определяне на нивото на конфликтност, факторите за възникване и механизмите за преодоляване на конфликти сред служителите на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград, на базата на които да се разработят научнообосновани предложения за усъвършенстване на механизмите за преодоляване на конфликтите в работната среда. Формулирани са пет изследователски **задачи**. Научноизследователска **хипотеза** е, че в структурните звена на Областна дирекция „Земеделие“ – Благоевград има високо ниво на конфликтност, което въздейства неблагоприятно върху служителите и Дирекцията като цяло.

В увода задълбочено и аргументирано се разкрива **актуалността** на темата на дисертационния труд. **Обектът и предметът** са ясно дефинирани. **Целта, задачите и хипотезата** са правилно формулирани и съответстват на темата на изследването. **Стилът на писане** е разбираем. Научният език и научният понятиен апарат съответстват на спецификата на изследваната проблематика. **Използваният инструментариум** е адекватен на проблематиката, базиран на методите на анализа и синтеза, анкетен метод, документален метод, различни статистически методи и др. За създаването на

база данни и обработка на информацията е използван софтуерен продукт SPSS 16.0 за Windows.

Първа глава на дисертационния труд обхваща основните теоретични въпроси на конфликтите в социално-психологическото знание. Предмет на изследването са конфликтите като специфичен обществен феномен. Разгледани са исторически аспекти в изучаването на конфликтите - от Античността през Средновековието до съвременните схващания за спецификата на конфликта: стадията; положителни и отрицателни страни; видовете конфликти (класификация на конфликтите); фактори за възникване им; понятиен апарат; видове конфликтно поведение и т.н.

Втора глава е посветена на управлението на организационните конфликти. В нея са анализирани основни концепции и дефиниции, свързани с конфликтите в организацията, функциите, причините за възникването им. Изследвани са преките и косвените фактори на външната среда, които влияят върху управлението на различни видове организационни конфликти, систематизирани са методи, инструменти и техники за разрешаването им. Представени са различни видове стратегии за отстраняване на конфликта, както и модели и стратегии за намеса на мениджърите като трета страна в конфликти между служители.

Един от най-важните изводи от анализа във втора глава е, че успешните ръководители трябва да познават конфликта и конфликтните фактори, за да могат да ги управляват ефективно. Конфликтът може да се използва и като инструмент и средство за постигане на желаните резултати в организацията.

Трета глава е с практико-приложен характер. В нея са разгледани възможности за разрешаване и администриране на конфликти в управлението на човешките ресурси в публичната сфера с примера на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград. Разработена е методология на изследването с оглед постигането на главните цели, които авторът е формулирал. Създадена е анкетна карта с 25 въпроса. Тук са изследвани въпроси, свързани с вида,

периодичността, обхвата, както и фактори, обуславящи появата на конфликти, подходи за разрешаване на конфликти, компетентността на служителите за преодоляване на конфликти в работната среда и др. На база на получените резултати от проведеното анкетно проучване е разработен модел за администриране на конфликти в Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград.

Първа и втора глава на дисертацията завършват с обобщения, изводи и препоръки.

В **заклучението** са представени най-важните съществени резултати, изводи и препоръки за преодоляване на конфликтите в работна среда.

Разработката е написана на правилен и достъпен научен език, което допринася за убедителност на изложението и непосредственост при възприемането.

Обемът на дисертацията от 222 страници е достатъчен за такъв вид разработки.

В представения за рецензиране дисертационен труд са спазени всички изисквания към научно-приложните изследвания и са постигнати конкретни резултати. Дисертационният труд се отличава с прецизност, логическа последователност, задълбоченост на изследването и стремеж да се разглеждат проблемите в тяхната взаимна връзка и зависимост.

Съдържанието на дисертацията е конкретно фокусирано, без излишни отклонения и описания. Темата е дисертабилна и актуална. Има конкретна практическа насоченост. Авторката анализира и извежда характеристики и особености, взаимовръзки и зависимости и изказва виждания и позиции по проблема.

III. Оценка на научните и практическите резултати и приноси

Дисертационният труд на докторант Ваня Пецанова притежава безспорни научни достойнства. Приносните моменти може да се групират в две отделни направления: с теоретико-методологичен характер и с практико-приложен характер.

Първо, резултатите от изследването обогатяват теоретичното знание на

управлението на конфликтите в публичната администрация, а от друга – могат да бъдат изходна точка за провеждане на бъдещи проучвания за намесата на ръководителя като трета страна в конфликт между служители.

Второ, в практико-приложен план изследването може да подпомогне ръководителите на организациите в публичната администрация във връзка с трансформиране на деструктивните конфликти в конструктивни.

Трето, дефинирани са т.нар. явни конфликтни индикатори, по които може да се определи нивото на социалното напрежение и това е принос в теоретико-практичен аспект.

Четвърто, принос с практико-приложен характер е предлагането на модел за администриране на конфликти в публичния сектор (по примера на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград), което би допринесло за оптимизиране на качеството на административните услуги и създаване на здравословна работна среда за служителите.

Приносите се съдържат в дисертационния труд. Приемам, че изцяло са лично дело на докторантката. Те са резултат от самостоятелни и целенасочени научни търсения и доразвиват в теоретичен и практичен аспект съществуващото научно познание в областта на управлението на конфликтите в публичната администрация.

След извършена проверка на дисертационния труд в достъпните интернет източници установих, че в същия не са налични елементи на плагиатство и/или недостоверност на представените научни данни.

IV. Оценка на автореферата

Авторефератът в обем от 53 страници отразява всички основни моменти в дисертацията. Той отговаря на приетите стандарти за съставяне на автореферат на дисертационен труд.

Докторантката е представила три самостоятелни публикации /под печат/, които отразяват отделни части на дисертацията. С това тя покрива и минималните национални изисквания.

V. Критични бележки и препоръки

Рецензираният труд е един сериозен опит за задълбочено изследване на проблемите, свързани с управлението на конфликтите в публичната администрация. Нямам конкретни бележки и препоръки относно съдържанието и изводите на този дисертационен труд. С оглед подобряване на по-нататъшната работа на докторантката може да се направят някои бележки и препоръки:

1. Необходима е лека езикова обработка с оглед евентуална бъдеща публикация на дисертационния труд.

2. Моята препоръка към докторантката е в бъдещите си публикации да продължи да анализира и изследва конфликтите в управлението на човешките ресурси в публичната администрация и да публикува резултатите от тях.

Посочените бележки не намаляват достойнствата на разработката и не влияят върху общата положителна оценка на дисертационния труд като самостоятелно изследване.

Въпрос:

Кои от изведените от авторката проблеми са ключови и трябва да бъдат предложени с приоритет за решаване, за да се повиши мотивацията на човешките ресурси в публичната администрация?

VI. Заключение

Дисертационният труд на Ваня Пецанова отговаря на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане и Вътрешните правила за развитие на академичния състав в ЮЗУ "Неофит Рилски". Докторантката показва способност за провеждане на самостоятелно изследване и е постигнала теоретични и приложни резултати, представляващи принос към науката и практиката. Предложената разработка заслужава положителна оценка. С написания дисертационен труд и публикациите към него докторант Ваня Пецанова покрива минималните национални изисквания за придобиване на образователната и научна степен „доктор“.

На основата на горното изразявам своята **положителна оценка** за

дисертационния труд и предлагам на членовете на почитаемото научно жури на Ваня Бориславова Пецанова да бъде присъдена образователната и научна степен “доктор” по научната специалност „Организация и управление извън сферата на материалното производство (мениджмънт на публичната сфера)“, професионално направление 3.7. „Администрация и управление“, област на висше образование 3. „Социални, стопански и правни науки“.

25 август 2022 г.

София

Рецензент:

(проф. д-р А. Маринов)