

СТАНОВИЩЕ

относно процедура за присъждане на образователната и научна степен „доктор“, в
професионално направление: 3.4. „Социални дейности“,
научна специалност „Организация и управление на социалните дейности“
на ЮЗУ „Неофит Рилски“

Тема на дисертацията: Контрол на качеството при предоставяне на услугата управление на случай за лица и семейства в НПО (случаят Ливан)

Изготвил становището: Доц. д-р Наташа Вирмозелова Ангелова, катедра „Психология“ на ЮЗУ „Неофит Рилски“.

Докторант: Сахар Самир Самхун, катедра „Медико-социални науки“ на ЮЗУ „Неофит Рилски“.

Научен ръководител: проф. д-р Мая Чолакова, катедра „Медико-социални науки“ на ЮЗУ „Неофит Рилски“.

Дисертационният труд „Контрол на качеството при предоставяне на услугата управление на случай за лица и семейства в НПО (случаят Ливан)“ е обсъден и предложен за публична защита от катедра „Медико-социални науки“ при ФОЗЗГС на ЮЗУ „Неофит Рилски“, всички документи са предоставени в срок. Процедурата е в съответствие с изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане, Закон за висшето образование, както и действащите Вътрешни правила на ЮЗУ „Неофит Рилски“

Актуалност и значимост на темата: В съвременното общество неправителствените организации (НПО) проявяват все по-голям интерес към прилагането на програми за управление на качеството и за високи постижения. НПО се приканват да прилагат мерки за качество, за да управляват качеството на предлаганите от тях услуги, които поддържат хуманитарните ценности, и по-специално да осигуряват ефективност на разходите, тъй като имат ограничени възможности за получаване на безвъзмездни средства и финансиране от европейски и международни агенции. Управлението на качеството и високите постижения в социалния сектор е особено важно, тъй като намалява рисковете за живота и здравето на потребителите/бенефициентите, произтичащи от грешки при предоставянето на услугите, както и дава увереност на финансиращите организации, че ресурсите се използват по предназначение. Изключително важно е, както докторантката подчертава, че управлението на качеството на

предлаганите социални услуги представлява научен подход проучващ конкуренцията между организациите въз основа на диференциацията им посредством качеството на предлаганите услуги. В този контекст темата и дизайнът на дисертацията имат свое съществено място в полето на организацията и управлението на социалните дейности.

Характеристика на научната и научно-приложната продукция на кандидата: Дисертацията има класическа структура съдържа 143 страници, обособени в увод, три глави, заключение, приноси, библиография и приложения, и е онагледена с 8 таблици и 15 фигури. Библиографията съдържа 174 заглавия на латиница. Издигнати са общо 1 (една) основна хипотеза и 4 (четири) работни хипотези. Много подробно е описана методологията на изследването. Изключителна заслуга на докторантката е самостоятелно разработения въпросник-анкета, предназначена за оценка знанията на участниците относно инструменти и методи за контрол на качеството и оценка на предоставяната от тях услуга. Използвани са също така и интервю, дискусия във фокус група, както и е проведен експеримент с мениджърите, които тестват пет инструмента за контрол на качеството в продължение на три месеца. Резултатите от експеримента са анализирани и сравнени с контролна група. Изводите за доказване на хипотезите са направени въз основа на качествен и количествен изследователски дизайн, представен от две дискусии във фокусни групи от мениджъри на случаи и ръководители, за да се наблюдават и проучат в дълбочина знанията на пряко и непряко ангажираните специалисти по управление на случаи относно концепцията за контрол на качеството. Получените резултати са представени в табличен и графичен вид, като придружаващите ги анализи показват способностите на докторантката Сахар Самир Сахмун да разчита данни и да прави адекватни научни изводи и интерпретации. Проучването потвърждава хипотезата, че е възможно ефективно интегриране на инструментите за цялостен контрол на качеството в услугите по управление на случаи. Представените в дисертацията приноси имат практическа, експериментална и научна стойност. Публикациите са пряко свързани с темата на дисертацията и са публикувани в научни издания.

Техническо изпълнение: Работата е добре изпълнена и отговоря на изискванията за такъв труд.

Заклучение

Представеният научен труд показва, че докторант Сахар Самир Самхун притежава задълбочени познания по темата на дисертацията. Смятам, че научната разработка отговаря на условията и реда за присъждане на образователната и научната степен „доктор” по Закона за развитие на академичния състав в Република България, ППЗРАС, Правилника за развитие на академичния състав на ЮЗУ

„Неофит Рилски”. Приемам дисертационния труд на Сахар Самир Самхун за завършен и гласувам за присъждане на образователната и научна степен „доктор“, в професионално направление: 3.4. „Социални дейности”, научна специалност „Организация и управление на социалните дейности“.

21.12.2023 г.

гр. Благоевград

Подпис:

(доц.д-р Наташа Ангелова)

OPINION

regarding the procedure for awarding the educational and scientific degree "doctor", in a professional direction: 3.4. "Social activities", scientific specialty "Organization and management of social activities" of South-West University "Neofit Rilski"

Dissertation topic : QUALITY CONTROL IN CASE MANAGEMENT SERVICE PROVIDED FOR FAMILY AND INDIVIDUALS IN NGOs (CASE OF LEBANON)

Prepared the opinion: Assoc. Prof. Natasha Virmozelova Angelova, Ph.D. Department of Psychology of South-West University "Neofit Rilski"

Doctoral student : Sahar Samir Samhun, Department of "Medical-Social Sciences" South-West University "Neofit Rilski"

Research supervisor: Prof. Maya Cholakova, Ph.D., Department of "Medical and Social Sciences" of South-West University "Neofit Rilski"

The dissertation work "QUALITY CONTROL IN CASE MANAGEMENT SERVICE PROVIDED FOR FAMILY AND INDIVIDUALS IN NGOs (CASE OF LEBANON)" was discussed and proposed for public defense by the Department of " Medical-Social Sciences " at the Faculty of "Public Health, Health Care and Sports" by South-West University Neofit Rilski, all documents are provided on time. The procedure is in accordance with the requirements of the Law on the Development of the Academic Staff in the Republic of Bulgaria, the Rules for its Implementation, the Law on Higher Education, as well as the current Internal Rules of the South-West University Neofit Rilski.

Relevance and relevance of the topic : In modern society, non-governmental organizations (NGOs) show an increasing interest in the implementation of quality management and excellence programs. NGOs are invited to implement quality measures to manage the quality of the services they offer that support humanitarian values, and in particular to ensure cost effectiveness, as they have limited opportunities to receive grants and funding from European and international agencies. Quality management and excellence in the social sector is particularly important as it reduces risks to the life and health of beneficiaries arising from errors in service delivery, as well as giving confidence to funding organizations that resources are being used as intended . It is

extremely important, as the doctoral student, Sahar Samir Samhun, emphasizes that the management of the quality of social services is a scientific approach studying the competition between organizations based on their differentiation through the quality of the services offered. In this context, the topic and design of the dissertation have their essential place in the field of organization and management of social activities.

Characteristics of the candidate's scientific and scientific-applied production: The dissertation has a classic structure, contains 143 pages, divided into an introduction, three chapters, conclusion, contributions, bibliography and appendices, and is illustrated with 8 tables and 15 figures. The bibliography contains 174 titles in Latin. A total of 1 (one) main hypothesis and 4 (four) working hypotheses were raised. The research methodology is described in great detail. The outstanding merit of the doctoral student is the independently developed questionnaire-survey, designed to assess the knowledge of the participants regarding tools and methods for quality control and evaluation of the service provided by them. Interviews, focus group discussions, and an experiment were also used with managers testing five quality control tools over three months. The results of the experiment were analyzed and compared with a control group. Hypothesis-proving inferences are made based on a qualitative and quantitative research design presented by two focus group discussions of case managers and supervisors to observe and explore in depth the knowledge of directly and indirectly involved case managers about the concept of quality control . The obtained results are presented in tabular and graphical form, with the accompanying analyzes showing the abilities of Ph.D. student Sahar Samir Sahmun to read data and make adequate scientific conclusions and interpretations. The study supports the hypothesis that effective integration of total quality control tools into case management services is possible. The contributions presented in the dissertation have practical, experimental and scientific value. The publications are directly related to the topic of the dissertation and are published in scientific journals.

Technical execution: The work is well executed and meets the requirements for such work.

Conclusion

The presented research paper shows that Ph.D. student Sahar Samir Samhoun possesses the necessary theoretical knowledge and professional skills to carry out scientific research. Based on

the above opinion, I give my positive assessment and propose to the respected scientific jury to award the educational and scientific degree "Doctor" in the field of higher education 3. Social, economic and legal sciences, professional direction: 3.4. "Social activities", scientific specialty "Organization and management of social activities".

21.12.2023

Blagoevgrad

Signature:

(Assoc. Prof. Natasha Angelova, Ph.D.)