

СТАНОВИЩЕ

от д-р Нона Димитрова Глушкова – доцент в ПУ „Паисий Хилендарски“ – гр.
Пловдив

на дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“
по: област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки
професионално направление 3.4. Социални дейности
научна специалност „Организация и управление на социалните дейности“

Автор: Сахар Самир Самхун

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

Научен ръководител: доц. д-р Мая Чолакова – Югозападен университет „Неофит Рилски“ – гр. Благоевград

1. Общо представяне на процедурата и докторанта

Със заповед № 2536 от 30.11.2023 г. на Ректора на Югозападния университет „Неофит Рилски“ – гр. Благоевград съм определена за член на научното жури за осигуряване на процедура за защита на дисертационен труд на тема „Контрол на качеството при предоставяне на услугата управление на случай на лица и семейства в НПО (случаят Ливан) за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.4. Социални дейности, научна специалност „Организация и управление на социалните дейности“.

Автор на дисертационния труд е Сахар Самир Самхун – докторант в самостоятелна форма на обучение към катедра „Медико-социални науки“ при Факултет „Обществено здраве, здравни грижи и спорт“ с научен ръководител Доц. д-р Мая Чолакова.

От автобиографията е видно, че Сахар Самир Самхун целенасочено се развива в сферата на хуманитаристиката и в частност на социалната работа. Тя завършва средно образование с хуманитарен профил, през 2006 г. придобива висше образование с ОКС „Бакалавър“ по Медицинска социална работа, а от 2010 г. е магистър по Социални политики/социална работа. Впечатление прави и професионалната ѝ реализация, която по категоричен начин аргументира избора на темата на дисертационния ѝ труд.

2. Актуалност на тематиката

Стремежът към създаване на качествени продукти, независимо от каква дейност, винаги е бил показател за мотивирано и отговорно отношение както към конкретната дейност, така и към потребителите на съответните продукти. Без значение дали продуктът от дейността е стока или услуга „производството“ му предполага последователно реализиране на всички управленски функции и адекватно проследяване на неговото качество. Теорията за тоталния мениджмънт на качеството обвързва качеството с най-добрите продукти, изработени според спецификата на потребителя. Когато продуктът от дейността е услуга (още повече социална услуга), съобразяването със съществуващи предпочитания и със специфични особености на конкретни потребители са предизвикателство за хората, които я предоставят. С особена значимост това се отнася за ситуации на предоставяне на социалната услуга управление на случай, при която измерването на качеството на предоставяната услуга практически зависи от удовлетвореността на потребителите от качеството на собствения им живот и в този смисъл е почти невъзможно да се създаде стереотип на действие от страна на специалистите. Именно затова темата за управлението и за контрола на качеството не може да изгуби своята актуалност, а идеята за интегриране на модела за тотален мениджмънт на качеството в социалния сектор е иновативна и целесъобразна.

3. Познаване на проблема

Темата на дисертацията кореспондира с професионалната ангажираност на Сахар Самир Самхун, което е предпоставка за реализиране на задълбочено изследване, посветено на управлението на качеството в социалната работа и в частност на контрола на качеството при предоставяне на услугата управление на случай на лица и семейства в НПО. Докторантката демонстрира много добро познаване на изследвания проблем. Ценни за дисертационния труд са и уменията на докторантката да извежда причинно-следствени връзки и да ги използва по посока на обогатяването както на теоретичната, така и на емпиричната част на дисертационния труд.

4. Методика на изследването

Избраната методика на изследване позволява постигане на поставената цел и дава възможност да се намери адекватен и мотивиран отговор на задачите, планирани за разрешаване в дисертационния труд. Методите на изследване са използвани уместно и

коректно, като успешно са адаптирани към променящите се условия в периода на написване на дисертацията.

5. Характеристика и оценка на дисертационния труд и на приносите

Дисертационният труд е с класическа структура - увод, три глави, заключение, препоръки за практиката и приноси на изследването. В общия му обем от 141 страници са включени 15 графики, 8 таблици и 6 страници с 2 приложения. Обследвани са 174 библиографски източници – всички на латиница.

В увода са уточнени актуалността и значимостта на избраната тема и коректно са дефинирани обектът и предметът на дисертационното изследване. Логично са определени целта, задачите, хипотезите на изследването и е описана избраната методология на изследването.

Теоретичният обзор в Първа глава печели със задълбочения анализ на множество гледни точки, посветени на съществуващи теории за концепцията за контрол на качеството. Съвсем целесъобразно те са адаптирани към нематериалната сфера, в която попадат услугите, реализирани чрез социалната работа. Авторката умело насочва вниманието към предстоящата емпирична част на дисертацията. Поставени са акценти върху конкретни инструменти и техники за управление и за контрол на качеството и върху значението на контрола на качеството в социалната работа. Изложението продължава с аргументиране на значението на контрола на качеството на услугите и с ориентация към базовия елемент на дисертационното изследване – управлението на случай. Демонстрирайки своите дедуктивни умения, докторантката представя идеите си за иновации в социалната сфера, част от които би могло да бъде „развитието на съвременни системи и инструменти за управление на качеството, които насърчават по-добрата работа, подобряването на благосъстоянието и положителните промени в живота на ползвателите на услуги“. (Автореферат, с. 13)

Във Втора глава детайлно е представена методологията на изследването. Последователно са описани проектирането на изследователския модел, предвидените за използване изследователски инструменти и реквизитите на количественото проучване – изяснен е принципът за определяне на извадката, уточнени са изследователските процедури, хронологично е описан процесът на реализиране на емпиричното изследване.

Трета глава съдържа анализ на резултатите от проведеното емпирично изследване. Адекватно подобраният инструментариум на изследването дава възможност на докторантката обективно да представи действителността по отношение на контрола на качеството в

услугите за управлението на случаи и да докаже, че интегрирането на методите за контрол на качеството в тези услуги е възможно и ефективно. Онагледяването на получените резултати във всички етапи на емпиричното изследване е подходящо и информативно, а съпътстващият го количествен и качествен анализ – тълкувателен и прецизен.

Заклучението и препоръките са в синхрон със заявената проблематика и изграждат представата за докторантката като изследовател с изявено критично мислене и с визия за оптимизиране на теренната практика.

Приносите на дисертационния труд следват логиката на цялостното дисертационно изследване и са категоризирани правилно.

6. Преценка на публикациите и личния принос на докторанта

Във връзка с процедурата по придобиване на образователно-научна степен „доктор“, Сахар Самир Самхун е представила три публикации по темата на дисертацията. И трите публикации, отразяващи конкретни акценти от дисертационния труд, са поместени в **бр. 18** от 2022 г. на Електронен журнал на Варненския свободен университет (ВСУ)/ Психология и социални дейности.

7. Автореферат

Представеният от докторанта автореферат на дисертационния труд е с общ обем от 43 страници и в него коректно и систематизирано са отразени структурата, съдържанието, приносите и публикациите по темата на дисертационния труд.

8. Препоръки за бъдещо използване на дисертационните приноси и резултати

Препоръката ми е свързана с идеята за създаване на наръчник за интегриране на инструментите за контрол на качеството в управлението на случаи и с възможно най-бързото ѝ материализиране.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд *съдържа научни, научно-приложни и приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката* и отговарят на всички изисквания(та) на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ), на Правилника за прилагане на ЗРАСРБ и на Вътрешните правила за развитие на академичния състав в ЮЗУ „Неофит Рилски“ – гр. Благоевград.

Дисертационният труд показва, че докторантката Сахар Самир Самхун **притежава** задълбочени теоретични знания и професионални умения по научна специалност Социални дейности, като **демонстрира** качества и умения за самостоятелно провеждане на научно изследване.

Предвид гореизложеното, убедено давам своята **положителна оценка** за проведеното изследване, представено от рецензираните по-горе дисертационен труд, автореферат, постигнати резултати и приноси, и **предлагам на почитаемото научно жури да присъди образователната и научна степен „доктор“** на Сахар Самир Самхун в област на висше образование: 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.4. Социални дейности, научна специалност „Организация и управление на социалните дейности.

08.01.2024 г.

Изготвил становището:

/Доц. д-р Нона Глушкова/

STATEMENT

from Dr. Nona Dimitrova Glushkova - Associate Professor at the Paisii Hilendarski
University - Plovdiv

of a PhD dissertation for awarding the educational and scientific degree "doctor"

by: field of higher education 3. Social, economic and legal sciences

professional field 3.4. Social activities

scientific speciality "Organization and Management of Social Activities"

Author: Sahar Sameer Samhoun

Research topic: Quality control in the provision of case management services for individuals and families in NGOs (the case of Lebanon)

Supervisor: Assoc. Prof. Maya Cholakova – South-West University "Neofit Rilski" - Blagoevgrad

1. General presentation of the procedure and the PhD student

By Order No. 2536 of 30.11.2023 of the Rector of the South-Western University "Neofit Rilski" - Blagoevgrad, I have been appointed as a member of the scientific jury for providing the procedure for the defense of a dissertation on the topic "Quality control in the provision of case management services for individuals and families in NGOs (the case of Lebanon)"/ for the acquisition of the educational and scientific degree "Doctor" in the field of higher education 3. Social, Economic and Legal Sciences, professional field 3.4. Social activities, scientific specialty "Organization and management of social activities".

The author of the dissertation work is Sahar Samir Samhoun - PhD student in an independent form of study at the Department of Medical and Social Sciences at the Faculty of Public Health, Health Care and Sport with scientific supervisor Assoc. Prof. Dr. Maya Cholakova.

It becomes clear from the CV that Sahar Samir Samhoun purposefully developed in the field of humanitarian studies and in particular social work. She graduated from secondary school with a Humanitarian profile, in 2006 she obtained a Bachelor's degree in Medical Social Work, and since 2010 she has a Master's degree in Social Policy/Social Work. Her professional realization is also impressive, which categorically certify the choice of the topic of her dissertation.

2. Actuality of the research topic

The aspiration to create quality products, whatever the activity, has always been an indicator of a motivated and responsible attitude towards both the specific activity and the users of the products concerned. Whether the product of the activity is merchandise or a service its "production" implies the consistent implementation of all management functions and the adequate monitoring of its quality. The theory of total quality management binds quality to the best products made according to the specificity of the user. When the product of the activity is a service (even more as social service), compliance with essential preferences and with specific features of particular users are a challenge for the people who provide it. With particular relevance this applies to situations of social service provision case management, where the measurement of the quality of the service provided practically depends on the satisfaction of users with the quality of their own lives and in this sense it is almost impossible to stereotype the action of the professionals. This is why the topic of management and quality control cannot lose its relevance, and the idea of integrating the total quality management model in the social sector is innovative and appropriate.

3. Knowledge of the problem

The topic of this dissertation corresponds to the professional commitment of Sahar Samhoun, which is a prerequisite for the realization of an in-depth study dedicated to quality management in social work and in particular quality control in the provision of case management services to individuals and families in NGOs. The PhD student has demonstrated a very good knowledge of the research problem. Valuable for the dissertation are also the skills of the doctoral student to develop causations and to use them in the direction of enriching both the theoretical and empirical part of the dissertation.

4. Research methodology

The chosen research methodology allows the achievement of the set goal and gives the opportunity to find an adequate and motivated answer to the tasks planned to be solved in the dissertation. The research methods have been used appropriately and correctly, and have been successfully adapted to the changing conditions during the period of writing the dissertation.

5. Characterization and evaluation of the dissertation and contributions

The dissertation has a classical structure - introduction, three chapters, conclusion, recommendations for practice and research contributions. In its total volume of 141 pages- which are including 15 graphs, 8 tables and 6 pages with 2 annexes. 174 bibliographic sources were consulted - all in Latin.

In the introduction the relevance and importance of the chosen topic are specified and the object and subject of the dissertation research are correctly defined. The aim, objectives, hypotheses of the research are logically defined and the chosen methodology of the research is described.

The theoretical review in Chapter One captivates with the in-depth analysis of multiple perspectives on existing theories on the concept of quality control. Quite appropriately, these are adapted to the intangible sphere, in which services implemented through social work fall more. The author skillfully directs attention to the forthcoming empirical part of the dissertation. Emphasis is placed on specific management and quality control tools and techniques and on the importance of quality control in social work. The presentation continues by arguing the importance of quality control in services and by orienting towards the basic element of the dissertation research, case management. Demonstrating her deductive skills, the PhD student presents her ideas for innovations in social work, part of which could be "the development of modern quality management systems and tools that promote better work, improved wellbeing and positive changes in the lives of service users." (Abstract, p. 13)

Chapter Two presents the research methodology in detail. The design of the research model, the research instruments to be used and the requisites of the quantitative study are consistently described - the sampling principle is clarified, the research procedures are specified, and the process of implementing the empirical study is chronologically described.

The third chapter contains an analysis of the results of the empirical research. The adequately selected research instrumentation enables the doctoral student to objectively present the reality regarding quality control in case management services and to prove that the integration of quality control methods in these services is possible and effective. The illustration of the results obtained at all stages of the empirical study is appropriate and informative, and the accompanying quantitative and qualitative analysis is interpretive and precise.

The conclusion and recommendations are in sync with the stated problem and build the picture of the PhD student as a researcher with a strong critical thinking and a vision to optimize field practice.

The contributions of the dissertation follow the logic of the overall dissertation research and are properly categorized.

6. Assessment of the PhD student's publications and personal contributions

In reference to the procedure of obtaining the educational and scientific degree “Doctor”, Sahar Samir Samhoun presented three publications on the topic of the dissertation. All three publications, reflecting specific highlights of the dissertation work, have been reprinted in an **issue 18** of 2022 of the Electronic Journal of Varna Free University (VFU)/ Psychology and Social Activities.

7. Dissertation abstract

The abstract of the dissertation presented by the doctoral student has a total length of 43 pages and it correctly and systematically reflects the structure, content, contributions and publications on the topic of the dissertation.

8. Recommendations for future use of the dissertation contributions and results

My recommendation is related to the idea of creating a manual for the integration of quality control tools in case management and its materialization it as soon as possible.

CONCLUSION

The dissertation work contains scientific, scientific-applied and applied results, which represent an original contribution to science and meet all the requirements of the Law for the Development of Academic Staff in the Republic of Bulgaria (LDASRB), the Regulations for the Implementation of the Law for the Development of Academic Staff in the Republic of Bulgaria and the Internal Rules for the Development of Academic Staff in the South-Western University "Neofit Rilski" - Blagoevgrad.

The dissertation shows that the PhD student Sahar Samir Samhoun has an excellent ability to provide an in-depth theoretical knowledge and professional skills in the professional field Social Activities, demonstrating qualities and skills for independent scientific research.

In view of the above, I confidently give my positive assessment of the conducted research, presented by the above-reviewed dissertation work, dissertation abstract, achieved results and

contributions, and I propose to the honorable scientific jury to award the educational and scientific degree “Doctor” to Sahar Samir Samhun in the scientific field of higher education: 3. Social, Economic and Legal Sciences, professional field 3.4. Social Activities, scientific speciality "Organization and Management of Social Activities”.

08.01.2024

The statement was prepared by:

/Assoc. Prof. Dr. Nona Glushkova/