



## СТАНОВИЩЕ

от: проф. д-р Николай Михайлов, СУ „Св. Кл. Охридски“, ФЖМК  
(*научна длъжност, научна степен, име, фамилия, образователна/научна институция*)

относно придобиване на **образователната и научна степен „доктор“ научна област 3.5.** Обществени комуникации и информационни науки (Медии и комуникации – Връзки с обществеността) за дисертационен труд на тема: **„Управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения“**, представен *от Ася Евгениева Асенова-Тодорова*, редовен докторант в катедра “Комуникация, връзки с обществеността и реклама“ на Факултета по журналистика и масова комуникация с научен ръководител: проф. д-р Николай Михайлов

**I. Оценка на качествата на дисертационния текст.** Представеното дисертационно изследване е структурирано като цялостен текст с обем от 187 стр., в който се разграничават Увод, четири глави, Заключение, Библиография и три приложения. Използваните източници наброяват 196 заглавия на български, английски и немски език, от които 125 монографии и 66 статии в научни издания. Актуалността на темата е обоснована достоверно с наблюдението, че „се основава на необходимостта да се установят характеристиките на ефективното комуникационно поведение на организация преди, по време на и след криза“ (с.3 от Автореферата). Изследването се отличава със задълбочено проучване на теоретичните източници, разсъждения върху съдържанието на изходните аналитични понятия, съдържателно формулирани (хипо)тези, подходяща методология и практически препоръки за кризисно-комуникационни активности в избраното поле на приложение. Допълнителна стойност на изследването добавя факта, че докторанта има професионален практически опит, но и интерес към подобна разработка и търси изследователски резултат по отношение на реални кризисни ситуации в професионалното му поле на реализация. В композиционен план изследването е подредено логически, а в съдържателен предлага освен обстоен преглед на съществуващите в литературата дефиниции и трактовки (основно „дефиницията за криза, разработена от [Тимъти] Кумбс през 2007“, с. 12) също така и собствен научен поглед върху тях. Специално внимание е обърнато на българския принос в изследването на кризите и комуникационната реакция спрямо тях. Дисертацията също предлага обширна фактическа база, върху която докторанта изгражда своите наблюдения, класификации, методология и



обобщения. Трябва да отбележа и добрите езикови и стилови качества на изложението, което го превръща в един читаем и полезен за изследователи, студенти и практики академичен текст по значима и актуална тема от областта на съвременното комуникационно знание. Авторефератът отговаря на изискванията за реферирание на научен труд и съдържанието му релевантно предава основните позиции, теми и обобщения на дисертационното изследване.

**II. Приноси на дисертационното изследване.** Както вече споменах изследването се основава на широка и пространна теоретична база, демонстрираща високата библиографска осведоменост на докторанта. При това изследователя успява в цялостната си работа да „удържи“ в центъра на своето академично внимание основния проблем, върху което то е концентрирано – кризисните комуникации и цялостното комуникационно поведение на частни лечебни заведения, свързано с управлението на кризи, като по този начин изследването придобива висока научно–практическа значимост. „В настоящата дисертация е използван терминът управление на кризисни комуникации с цел да се обхване пълнотата от стратегии за реакция при кризисна ситуация“ (с. 44), пише автора. Здравеопазването е един от най-важните социални институти, независимо дали в обществения или частния сектор и задачите, които този институт изпълнява са от ключово значение за благосъстоянието на обществото и неговото пълноценно функциониране. Пандемията, предизвикана от разпространението Covid 19 и реакцията на здравните институти потвърждават това наблюдение. „Световната здравна пандемия, предизвикана от разпространението на коронавирусната инфекция, ежедневно припомня значимостта на здравните грижи и нуждата от стабилно здравеопазване“ (с.66). Дисертационният труд в това отношение обогатява съществуващите знания и анализи по темата било чрез критичен анализ на известни теоретични модели, било чрез достигане до оригинални обобщения въз основа на теоретични постановки или собствен на дисертанта опит и професионални наблюдения относно комуникационното поведение на специалистите и организациите в сферата на частните лечебни заведения. Авторското участие в настоящето изследване е особено видно в приложените методи с висока доказателствена стойност за събиране и обобщаване на емпирични данни по темата: самостоятелен анализ на комуникационно поведение в конкретна кризисна ситуация в частно лечебно заведение, онлайн допитване до комуникационните отдели на частни здравни институти в страната, наблюдение. „Повечето кризи изискват обмен на информация в сложна мрежа за реагиране на публични и частни организации“ (с.77), пише автора. Разсъжденията и обобщенията, които той предлага освен аргументирани са и визуализирани чрез подходящи фигури, което, освен че ги



систематизира и им придава нагледност, допълнително подчертава академично-практическа стойност на дисертационния труд за използване на получените в него резултати. Според мен ключова в изследването е неговата трета глава, която релевантно на основната изследователска задача, се занимава с кризисната подготвеност на организациите в сферата на частните лечебни заведения. Последните са почти непрекъснато във фокуса на обществения интерес, както показват проучванията на общественото мнение и следователно готовността за пълноценни и ефективни кризисни комуникации на комуникационните им отдели е от особена важност за предотвратяване на различни рискове в тяхната дейност, посветена на цели от значение за цялото общество. Авторът провежда собствено изследване с достоверно формулирани хипотези, което е пригодно за дисертационния труд. Подходът включва формален и смислов анализ на получените отговори и се основава на теоретична рамка на връзките с обществеността, което прави разработката съответна на програмата и катедрата, в която е планирана и извършена. Въз основа на анализа и на конкретни данни дисертантът дава комуникационни насоки за реакция при криза в избраното изследователско поле, определяйки ги като непрекъснат процес, който продължава през различните фази на жизнения цикъл на кризисното събитие.

**III. Бележки и препоръки.** Нямам особени бележки по текста поради факта, че с дисертанта заедно работихме по него в периода на неговата подготовка. Оставям това на почитаемите рецензенти, които съм убеден, че ще дадат своите ценни и важни забележки и насоки за неговото съдържателно развитие и подобряване. Но препоръчвам на докторанта да продължава да работи в това богато и перспективно изследователско поле и да не ограничава своята дейност само до практически (или прагматични) занимания, а да все така да разширява своя научен мироглед и поглед върху кризисната комуникация чрез публикации, изследвания, научни съобщения като социално действие за утвърждаване на ценностите на общуването, откритостта и грижата за общественото благополучие.

**IV. Публикации и научни форуми.** Съобразно Правилника за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в СУ „Св. Климент Охридски“ за апробиране и оповестяване на резултатите от изследването (чл. 5) и изискването за покриване на минималните национални изисквания (чл. 63, ал. 1, т. 4 и чл. 69, ал. 3.) мога да заявя, че установявам необходимите **три статии**, публикувани в списания с научно рецензиране, както и заявени участия в научни форуми. Публикациите и участията са



публикувани в страницата на докторанта в системата Авторите, както и са изброени в Автореферата.

**V. Заключение.** Определям изследването на тема „*Управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения*” като пълноценно планирано, изпълнено и реализирано научно усилие, което е постигнало своите цели. То се характеризира с висока актуалност, показва теоретичните познания и практическа увереност на своя автор в избраното поле на изследване с акцент върху приоритетите на комуникационните взаимодействия. Заключениеята и обобщенията са достоверни и следват от цялостното изложение, от проведените изследвания и анализ на практически управленски методологии, както и на признати теоретични кризисно-комуникационни модели. Между достойнствата на изследването са показана висока теоретична осведоменост, логическа последователност, практическа ориентация и коректно подбрана методология, а резултатите от него са релевантни и приложими за бъдеща работа на всички специалисти, интересувани се от ефективната кризисна комуникация и по специално тази в сферата на лечебните заведения от частния сектор. Подкрепям научните приноси на изследването и връзката им с теоретичната парадигма на връзките с обществеността чрез понятия като (управление на) репутация, комуникационно управление, връзки с медиите, заинтересовани страни и т.н. В текста на труда е налице успешен опит на дисертанта да проследи, опише и обясни вътрешната еволюция на понятията и особено това на „кризисната комуникация“ и отражението им в практиката на комуникационните специалисти. Предлагам на уважаемите членове на Научното жури да **присъдят на Ася Евгениева Асенова-Тодорова** образователна и научна степен „Доктор“ за нейния дисертационен труд „*Управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения*”, в професионална област 3.5. Обществени комуникации и информационни науки, като аз самият също ще гласувам в подкрепа на това.

Дата: 27.02.2022 г.

Изготвил становището: проф. д-р Николай Михайлов