



СТАНОВИЩЕ¹

от проф. дн Валентина Миленкова, ЮЗУ „Неофит Рилски“
(*научна длъжност, научна степен, име, фамилия, образователна/научна институция*)

за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.5. Обществени комуникации и информационни науки (Медии и комуникации – управление на репутационни кризи)
с дисертационен труд на тема: „Управление на бизнес-репутацията при кризи с пандемичен характер (2020-2023)“,
представен от Богомила Василева Колева, редовен докторант в катедра Комуникация и аудиовизуална продукция на Факултета по журналистика и масова комуникация
с научен ръководител: проф. д-р Николай Михайлов

I. Оценка на качествата на дисертационния текст

Темата на дисертационния труд е много актуална и значима, предвид различните кризисни явления, които светът изживява и които влияят на функционирането на съвременните икономики и организации. Ковид пандемията не само предизвиква затваряне на границите и наложи ограничения на населението и движението на стоки и услуги, но и създаде социални дистанции, повишаване на безработицата, намаляване доходите на населението и забавяне на икономическата ефективност. Дисертационният труд е насочен към изследване на ефектите от пандемията от Ковид-19 върху бизнес репутацията на организациите и изграждането на нови модели за справяне с негативните последици от кризата. Показва се по какъв начин компаниите се пренастройват спрямо новата кризисна реалност. Теоретичните източници по темата са проучени задълбочено и изчерпателно. Докторантката познава публикациите и изследванията на авторите, които работят в полето на кризисния мениджмънт, репутацията и доверието, кризисните комуникации и медиите като посредник между бизнеса и държавата. Познаването на публикациите в проблемното поле и получената информация са отразени в цялостната теоретична концепция на дисертационния труд, както и в изследователския модел на използваните емпирични методи, конструирането на извадки и подбор на респонденти. Разработени и представени са начини за справяне на фирмите с кризисната среда, както и стратегии за опазване на фирмената репутация в условията на кризисните реалности. Изследователският подход е фокусиран върху проследяване на това как бизнес организациите реагират на кризата, с която се сблъскват и как преодоляват новите предизвикателства, чрез прилагане на антикризисни модели. Така се показва по иновативен начин ролята на кризисния и комуникационния мениджмънт за изграждане на бързи, адекватни и гъвкави решения за справяне с кризата. На тази основа се разработват класификации на поведението на фирмите, базирани на действията на мениджмънта във времеви диапазон на: предупредителните сигнали на приближаващата криза, нейното избухване, разпространение, развитие на кризата от Ковид пандемията в различни бизнес сектори. Обобщава се мениджърското поведение според големината на фирмите и организираната среда за антикризисни действия. Изработени са типологии на публикациите в медиите, отразяващи протестни действия на бизнеса спрямо съществуващите мерки на държавно ниво. В рамките на дисертационния труд е представена систематизирана информация за реакциите на фирми от различни отрасли, което позволява да се експлицират основни характеристики на протичащите социални процеси като отговор на кризисните ситуации и справянето с тях. Изработени са: теоретичен модел, въпросници, хипотези, критерии за формиране на извадки.

¹ Забележка: Текстът в курсив предлага опорни точки за оценка на изследователските резултати. Препоръчителен обем на становището – 2-3 стандартни страници



Дефинираният изследователски проблем и задачи рефлектират върху прилагането на инструментариума, полевата активност, както и върху аналитичната работа по получените резултати. Избраните методи в дисертационния труд са приложени правилно и кореспондират на предписанията за получаване на достоверна и обективна информация.

Събирането на данни е направено като са следвани методическите изисквания при различните използвани методи: провеждане на дълбочинни интервюта с мениджъри, изпълнителни директори на фирми, анализ на медийни публикации за реакциите на бизнеса в условията на пандемична криза, изследване на случаи (case study) на реални репутационни кризи, измерване на кризи посредством броя на медийните публикации, провеждане на анкетно проучване в google forms, анализ на получените резултати, формулиране на изводи и препоръки за кризисен мениджмънт.

Показана е съществената роля на медиите в процеса на отразяване на кризите и формиране на обществените нагласи. В анализа на репутационните кризи, са анализирани 467 публикации в трите телевизии: Нова ТВ, БТВ и БНТ в периода 2020-2022 (Ковид пандемията), като се открояват етапите, през които преминават кризисните събития. Анализиранията публикации отразяват протестите на хотелиери, ресторантьори, туроператори и смяната на министрите на туризма в разглеждания период. Показани са причините за недоволство, на съответните публики и комуникационните стратегии и действия, които Министерство на туризма предприема, за да удовлетвори исканията на ключовите социални субекти. Протестните действия са представени като средство за комуникация с правителството, здравните органи и местната власт.

В следствие на реализирания теоретичен и емпиричен анализ са получени поредица от нови факти, свързани с кризисния мениджмънт, направени са класификации на различни типове кризи, показани са принципите на антикризисната комуникация и кореспондиращите ѝ комуникационни дейности.

– *Библиографска осведоменост*

Докторантката е показала много добро ниво на познаване на литературата по темата на дисертацията, както и на различни подходи, данни, и вече съществуваща и налична емпирична информация, което показва отлични умения за работа със съществуващата информация.

– *Съобразяване с композиционните изисквания към дисертационния текст*

Дисертационният текст е напълно съобразен с композиционните изисквания. Той е в обем 223 стр. и е структуриран в: увод, три глави, заключение, библиография, 2 приложения. В основния текст са включени: 3 таблици, 7 графики, 19 диаграми. Добавени са и Справка за научните приноси и Списък на публикациите.

Дисертационният труд се отличава с отлични езиково-стилови качества и е в съответствие с книжовните граматични, правописни и пунктуационни норми. Стилът е ясен и частите са логически обвързани, в изложението се привежда разнообразен доказателствен материал и са формулирани изводи и обобщения.

– *Оценка на съответствието на текста на автореферата с текста на дисертационния труд*

Авторефератът напълно съответства в съдържателно отношение на дисертационния труд и отговаря на изискванията за неговото представяне.

II. Приноси на дисертационното изследване

- *Характер на приносите: новост за науката (нови теории, хипотези, методи и др.); обогатяване и критически анализ на съществуващи знания; приложение на научни постижения в практиката, реализиран ефект;*

Приносите на дисертационното изследване мога да определят като обогатяване и критически анализ на съществуващи знания. Приносите са базирани върху достоверна информация, получена чрез коректно избрани методи и тяхното адекватно и обективно прилагане. Приносите са свързани с реализираната изследователска работа, отразявайки цялостната концептуална авторска визия.

- *Оценка на приносите в дисертационния труд и на публикациите по него;*

Приемам направената самооценка на приносите на дисертационния труд и я оценявам като напълно коректна и обективна, съответстваща на дисертационния труд.



Представени са 5 публикации: 4 излезли в дигиталното пространство и една одобрена за издаване. Публикациите са по темата на дисертацията и представят отделни страни от провежданото дисертационно изследване, базирайки се на получените резултати от използваните методи.

– *Оценка на възможностите за използване на получените резултати.*

Дисертационният труд е базиран на реални събития и проблеми. Цялостната емпирична информация произтича от поведението на реални социални актьори с различна йерархична битийност, нагласи и участие в кризисния мениджмънт, което създава и практическо-приложната страна на дисертацията. Получените резултати показват възможности за справяне на фирмите с кризисната среда, както и с опазване на фирмената репутация в условията на кризисни ситуации.

III. Бележки и препоръки

Дисертационният труд е разработен на много добро теоретично и емпирично равнище, с разнообразна информация, получена от авторски изследвания и от използване на вече съществуващи данни.

Препоръчвам по-голяма прецизност при използване на емпиричните методи.

Препоръчвам дисертацията да се публикува като монография предвид задълбочените анализи и реализираните изследвания по темата.

IV. Публикации и участия в научни форуми

Представените 5 публикации са в пълно съответствие с изискванията.

Докторантката е участвала в 4 научни форума с доклади, в които е представила дисертационното изследване.

Изпълнени са изискванията на 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 според чл. 5, т. 5 и са покрити минималните национални изисквания по чл. 63, ал. 1, т. 4 и чл. 69, ал. 3.

V. Заключение

Дисертационният труд „Управление на бизнес-репутацията при кризи с пандемичен характер (2020-2023)“ показва, че докторантката Богомила Василева Колева притежава задълбочени теоретични знания и умения за изследователска работа. На тази основа, убедено давам своята **положителна оценка** на представения дисертационен труд и **предлагам на научното жури да присъди образователната и научна степен „доктор“** на Богомила Василева Колева в област на висше образование: 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.5. Обществени комуникации и информационни науки (Медии и комуникации – управление на репутационни кризи).

Дата: 1.06.2023

Рецензент: проф.дн Валентина Миленкова