

Становище

от доц. д-р Александър Стоянов, катедра „Икономическа социология“, УНСС

за докторската дисертация на тема: „Усвояване или опитомяване: Институционалният трансфер на международни управленски стандарти в българския бизнес, 2007-2012г. (Върху примера на сертифицирането съгласно бизнес стандарта за управление на качеството ISO 9001)“ на ас. Емил Георгиев за присъждане на образователна степен доктор в професионално направление 3.1. Социология, антропология и науки за културата

Представеният за оценка дисертационен труд е в обем 254 стандартни страници. Цитираната литература включва 239 заглавия, от които 38 на български, 2 на руски и 199 на английски език.

Основният текст на дисертационния труд се състои от въведение, четири глави и заключение. Посветена е на една актуална но не обстойно обсъждана тема както за бизнес сектора, така и за социологията тема за процесът на формално сертифициране на фирмите по отношение на техните процеси на управление и системи за управление на качеството. Дори от приведените в дисертацията данни става ясно че българският бизнес-свят сравнително бавно възприема каноните на формалната управленска сертификация (ISO 9001 и др.), което е една от вероятните причини за сътворяване и прилагане на доморасли и недотам ефективни практики на управлението на фирмите.

В структурно отношение работата е правилно изградена, като се започва от анализ на по-общите теоретични концепции за анализ на структурите (формална и неформална) на организациите, различните модели на тяхното конструиране и прилагане, социалната обусловеност на този процес и ефектите от процеса на прилагане на едни или други формализирани концепции в практиката. Налице е преход към теоретични постулати, отразяващи българският опит, където, авторът въвежда понятието опитомяване с цел да отрази специфичните практики на ръководителите в бизнеса при прилагане на съвременни модели за управление на организациите и управление на качеството. На основата на теорията са изведени няколко работи хипотези, които по-нататък се проверяват чрез количествени и качествени методи. В това отношение работата е изградена като класическа дисертация, посветена на конкретен проблем и ползваща съответен научен апарат, за да изведе и провери предварително формулирани (изведени от теорията) хипотези.

Работата показва отлично познаване на водещи автори в областта на управленската теория и моделите за управление на бизнес организациите, които се извеждат на тяхна основа. Налице е също така успешен опит управленските модели да се „социализират“, т.е. да се анализира вметването както на по-общите управленски модели, така и на стандартизираните модели (например за управление на качеството) в даден социален контекст. Авторът полага съзнателни усилия, бих казал успешни, са преведе ефектите на въздействие на социалния контекст върху стандартизираните управленски модели, като извежда някои водещи в това отношение характеристики на т.нар. побългаряване на управленския процес – едновременно наличие на съответствие с формалните правила и процедури на стандартизацията и сертифицирането („за пред хората“) и неформалното отклонение (понякога значително) от стандартните процедури поради особеностите на прилагането им в българска среда.

Във връзка с дисертацията са представени следните публикации:

Georgiev, S., & Georgiev, E. 2017, Evolution of top management’s understanding of product quality in Eastern Europe since the end of communism: The case of Bulgaria, *The TQM Journal*, 29(1), pp. 82-100.

Georgiev, S., & Georgiev, E. 2015, Motivational factors for the adoption of ISO 9001 standards in Eastern Europe: the case of Bulgaria, *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(3), pp. 1020-1050.

Георгиев, Е., 2014, Управление на качеството в организационно-икономически контекст: техно-икономически vs. социален подход, Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“, Философски факултет, Книга Социология, Том 105.

Георгиев, Е., 2014, Социална конструираност на „качеството“: социологическа рефлексия върху традиционните техно-икономически подходи, „Литературен клуб“, брой 194, година XVI, юли 2014г., ISSN1313-4124, рубрика "Философия". <http://www.litclub.bg/library/fil/egeorgiev/index.html>

Особеностите на отделните части на работата са както следва:

Във въведението се въвежда изследователският проблем, аргументират се неговите актуалност и значимост. „Излагат се теоретичен модел, методическите и методологически аспекти на изследването и се представят цялостната логиката, амбицията и ограниченията на дисертационния труд.“ Идеята (целта) на дисертационния труд е да анализира бизнес сертифицирането като социален процес и начините, по които се осъществява пренос на управленска логика от формалните модели, изисквани от сертификацията в управленската логика и процес на фирмите. Наред с това авторът търси да потвърди или отхвърли по-общата хипотеза, че в определена степен мениджмънта става неефективен от социална гледна точка, когато е стандартизиран, т.е. затворен в „желязна клетка“. Наред с актуалността и различните аспекти на проблема, авторът извежда и основните задачи на дисертационното изследване:

- Да се дефинират основните причини българските фирми да приемат международни стандарти за бизнес управление. (Извеждане на мотиви за сертификация)
- Да се разбере как българските фирми приемат сертификацията. (Типология на практиките за приемане на правилата на стандартите във фирмите)
- Да се изведат главните факторите, които обуславят различията в приемането.
- Да се определи ефектът (резултатът) от сертификацията за фирмите.

Основни хипотези на изследването са:

- Българският контекст и организационни полета оказват натиск върху фирмите да се сертифицират съгласно международни стандарти за бизнес управление.
- Няма съответствие между изискванията на стандартите за бизнес управление и реалните организационни практики в сертифицираните фирми.
- Степента и характерът на отклоненията от изискванията на стандарта за бизнес управление зависят най-вече от икономическия сектор и размера на фирмата.
- Главния резултат след сертификацията е фирмите да повишават външната си легитимност (корпоративния имидж), без това да е свързано и непременно да води до постигане на по-добра бизнес ефективност.

В Първа глава: Международните стандарти като управленски модел, се представена историята на сертифицирането и по-специално стандарт ISO 9001 са анализирани от гледна точка на структурните и институционалните характеристики на управленския модел на Системата за управление на качеството. Самият стандарт ISO 9001 се разглежда като типична практика за създаване на надсубективна управленска рационалност главно в страните за Западна Европа и като израз на т.нар. процесен подход към бизнес практиките.

Изяснява се също така въпросът за практическото прилагане на тази универсалистична управленска практика към условията на дадена организация, водещо до създаване на социални напрежения в организацията и необходимостта от разработване на специфични правилници за прилагане на стандарта в процеса на сертификация. Ясно е очертана необходимостта да се съвместят общите изисквания на стандартизираните управленски модели и конкретната реалност на фирмата. Всъщност внедряването на стандартите се очертава като своеобразен социален процес, който, наред с новите управленски технологии е необходимо да бъде управляван. В тази връзка се анализира и теоретично осмисляне на тези две страни на процеса в контекста на двете противоположни парадигми универсалистка и ситуационалистка (съществуване на най-добър метод за управление на даден процес в противовес на наличието на множество „верни“ в зависимост от ситуацията решения). В крайна сметка авторът разглежда този проблем като продукт на конструктивистко действие и на тази основа очертава основанията на социологическия подход към управлението на качеството в организациите:

„Следователно: за да бъде релевантно управлението на качеството (и бизнес управлението в по-широк смисъл) трябва да бъде мислено като резултат от конкретна социална конвенция, „произведена“ в рамките на дадена индивидуална (организационна) и социално-културна (историческа и регионална) биография, която не подлежи на акуратно унифициране и стандартизиране, защото не съществува и няма как да бъде легитимен „един най-добър начин“ за случване на социални процеси.“

Във Втора глава: Бизнес управлението като институционален модел, се очертават теоретичните рамки на конкретното изследване, представено в дисертацията. Основа на теоретичния модел е прилагането на новия институционализъм към организационния анализ. Същността на този подход е да изведе/обоснове произхода на необходимостта на формалните организационни структури и по-конкретно обосноваването на връзката между социалното поле (рационализирани организационни правила) и техническото поле (реална и рационална структура от взаимодействия).

Специално внимание е отделено на формата, същността и структурата на натиска (вътрешен и външен) във фирмите а се прилагат стандартизирани модели на управление и управление на качеството. Заслужават внимание тезите, че:

- Сертификацията е основен начин за постигане на легитимност за една организация;
- Конкурентния или институционалния изоморфизъм при приемане на новите стандарти, вероятно резултат в **опитомяващи практики** за въвеждане на системите за управление т.е. възниква нов институционален елемент, който се трансферира в организациите по различен начин и задвижен от различни мотиви.

В Трета глава: Типове институционален трансфер, вниманието на теоретичния преглед се фокусира върху българския контекст като се отделя специално внимание на възможните типологии на трансфера на Системата за управление на качеството чрез прилагането на опитомяващи практики. Специалното внимание върху „опитомяването“ довежда автора до следното описателно определение:

„След като се вземе сертификатът, фирмата продължава да си работи „както си знае“, без да се спазват правилата и нормите на СУ. Такъв тип организационно поведение обикновено предполага висока степен на съответствие на разработената документация на СУК с изискванията на стандарта. На документално равнище се декларират фирмени практики, които да съвпадат с „добрите практики за управление“, с които се характеризира съответния икономически сектор.“

Въвеждат се два типа приемане на новите стандартизирани управленски практики в българските условия:

- Възприемане и асимилиране. (възприемане на правилата в организациите без съществени модификации)
- Опитомяване. (диференцирано приемане на правила и различия между официално приемане и неофициална практика)

В Четвърта глава: Методология и анализ на емпиричното изследване, са представени резултатите от три автономни проучвания, които стоят в основата на дисертационния труд. На основата на ясно дефинирани критерии за приемане и отхвърляне, Е.Георгиев анализира водещите за изследването хипотези и аргументирано се обосновават крайните изводи на анализа (корелационен анализ).

В контекста на представеното количествено изследване авторът стига до извода, че

„По същество, емпиричните констатации от изследването показват умерена корелация между мотивация и ползи от сертификацията съгласно ISO 9001. Най-силна е връзката при фирмите, които оперират в сферата на услугите - 0.394. При българските фирми се наблюдава положителна връзка между мотивите за сертификация (външни/вътрешни) и ползите/ефектите (външни/вътрешни) вследствие на сертификацията съгласно ISO 9001 се приема за валидна и се потвърждава.“

Качественото изследване също се основава на подробен анализ на данните на базата на формулираните от автора хипотези и стига до следното по-общо заключение:

„В заключение може да се каже, че към директно „засегнатите“ от стандарта процеси се наблюдава преобладаващо заобикалящо поведение въведените чрез формалната документация на СУК правила. Важно е да се отбележи, че тук става въпрос за реалните практики, а не за документалното отразяване на регламентите в СУК на организациите.“

По-общата оценка на представената работа не бъде друга освен положителна. Това засяга няколко аспекта на работата. Първо, разработката на теоретичните основи на изследването е фокусирана и строго насочено към темата и основните задачи на работата. Въпреки възможните изкушения за осветляване на други важни, но все пак странични за тема въпроси, Е.Георгиев общо взето не допуска отклонения и се отнася към теорията, така както процесите на сертификация се отнасят към процесите на управление в организацията: принципно, конкретно, с отчитане на спецификата и приложимо към конкретните условия. Предвид разнообразния опит в това отношение, усилията и постиженията на автора заслужават похвала. Второ, подходът към хипотезите и емпиричния материал е доста подобен на подхода към теорията – фокусиран, прагматичен, аргументиран. Въпреки че това вероятно би предизвикало затруднения, бих препоръчал на автора да опитоми стремежът си да използва сложно-описателен начин на изразяване като например „проблематизиране на имплицитната релевантност“ и др. подобни. Опростяването би било ключ към по-лесното възприемане на представените стойностни идеи.

Към приносните моменти в дисертацията бих отбелязал следните:

Първо, разработена е тема, която е далеч от повечето анализи както в управленската практика, така и в социологическия анализ на управленските модел. Специално опитът за социологически анализ на стандартизираните управленски модели съдържа редица ценни теоретични и практически идеи.

Второ, принос на автора е, че успешно използва теорията, за да хвърли допълнителна светлина върху механизмите на движение на мотивацията на фирмите към организационна промяна чрез сертифициране, както и на специфичните начини на

решаване на проблемите при внедряване на сертификационните стандарти – трансфер и опитомяване.

Трето, разработката на понятието „опитомяване“ в българският контекст е особено ценно тъй като съвместява определени теоретично доказани и изведени процеси с типично българското отношение към много иновации – просветено невежество в комбинация с хитрост и надменност. Тук не става дума само за теоретичното описание, но и за опита наличието на подобни процеси и явления да бъдат анализирани през призмата на емпирични факти.

На основата на изложените по-горе съображения, както и на основата на отбелязаните приноси смятам, че предложената от Емил Георгиев разработка има необходимите качества за присъждане на образователната степен доктор в професионално направление 3.1. Социология, антропология и науки за културата.

доц. д-р Александър Стоянов

катедра “Икономическа социология”

Университет за национално и световно стопанство

10.06.2018