

# Становище

---

от доц. д-р Кристиан Стоянов Хаджиев, НБУ, Департамент „Администрация и управление“, професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, научна специалност 05.02.20 „Социално управление“

**Относно:** Представен дисертационен труд за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност „Социално управление“, професионално направление 3.7 Администрация и управление

**Автор на дисертационния труд:** Апостол Устиянов Мушмов - докторант на самостоятелна подготовка в докторска програма „Бизнес администрация“ - НБУ

**Тема на дисертационния труд:** „Иновативни геймификационни модели и инструменти, използвани в корпоративната CRM стратегия“

**Научен ръководител:** доц. д-р инж. Кирил Радев

Основание за представяне на становището: член на Научното жури, съгласно Заповед № 3-РК-88/06.01.2022 г. на Ректора на НБУ- проф. Пламен Дойнов, д.н.

Становището е изготвено съобразно Закона за развитие на академичния състав на Република България, Правилника за прилагането на този закон и Наредбата за развитието на академичния състав на НБУ.

## **1. Обща характеристика на представения дисертационен труд**

Рецензирият дисертационен труд се състои от 208 страници и включва четири глави, увод, заключение, резюме на научно-приложните приноси, списък на таблиците, фигурите и използваните съкращения в текста, библиографска справка и 3 приложения. Основният текст е 147 страници и съдържа 15 таблици и 28 фигури. Обособени са 39 страници приложения, свързани с изследването в дисертационния труд. В подкрепа на изложението са включени 173 източника на български, английски и руски език.

Представеният дисертационен труд е посветен на изключително **актуална** тема, свързана с управлението на човешкия капитал в контекста на глобализацията и динамичните икономически взаимоотношения в международен аспект. Фокусът в изследването е върху релациите между новите форми за организиране на работата на хората, тяхното оценяване, въвличане, повишаване на мотивацията и ангажираността, чрез въвеждането на геймификационни модели и инструменти. Детайлният еволюционен анализ на мотивационните теории в управлението, новите прогресивни теории в социалните науки, както и съвременните теории за фирмената култура и лидерството засилват значимостта на изследваната от докторанта проблематика. В този контекст съдържащите се в дисертационния труд постановки, идеи и предложения за разработване на софтуерна платформа за мотивация на служителите с геймификационни елементи имат и практико-приложен характер.

Дисертационният труд е **балансиран**, разглежданите въпроси са изложени в тяхната логическа последователност и обвързаност, стилът на изложението е научен, техническото оформление е отлично.

Целта и задачите са обвързани и състоятелни и напълно съответстват на темата на дисертационния труд. Правилно е формулиран основния научен проблем, като са определени точно неговите граници. Ясно и конкретно са посочени изследователските задачи, обекта, предмета и основната теза на изследването. Разработена е методика, която е напълно достатъчна за постигане на целите на изследването. Уточнени са понятията и термините, които са използвани в дисертационния труд.

Използваната литература е максимално близка до темата на дисертационния труд и дава достатъчно пълна картина за състоянието на изследвания проблем. Литературните източници са подредени, съгласно изискванията на възприетите стандарти, но не са номерирани.

Докторантът анализира и систематизира значителен обем литературни източници по темата, които са цитирани коректно в текста. Направена е собствена критична интерпретация на изложените в тях тези.

Текстът е сполучливо онагледен с много таблици фигури и диаграми, които съществено допринасят за неговото разбиране. Резултатите от научното изследване са изложени ясно, логично и разбираемо.

От казаното дотук стигам до заключението, че пределната яснота на докторанта по посочените по-горе въпроси, е една от предпоставките за високото качество на целия дисертационен труд.

## **2. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати**

В съответствие с формулираната цел и детайлно изведените задачи е изградена структурата на дисертационния труд.

*Уводът* на дисертационния труд съдържа всички необходими „реквизити“: убедителна обосновка на проблема и неговата значимост; ясни и точни формулировки на целта (декомпозирана на четири подцели) и изследователските задачи; на обекта и предмета на изследването; аргументация на избора на изследователски подходи и методи. Идентифицирани са условностите, при които е провеждано самото изследване.

**В първа глава** докторантът изяснява понятийния апарат, фундаменталните концепции и релации, свързани с новите прогресивни теории в социалните науки (Abell, 2000; Neeley, 2018), поведенческата икономика (Ajzen, 1991; Eyal, 2014), мотивационните теории (Лоурънс и Нория, 2002; Пинк, 2012), теориите за фирмената култура (Тромпенаарс & Хампдън-Търнър, 2004) и лидерството (Bass, 1990; Албрехт, 2006), но също така и развитието на науките за алгоритмизиране на сложни процеси и машинно обучение, за обработка на големи данни (Wu, 2018; Тодорова, 2019). Целта е да се идентифицират общи пресечни точки и логически връзки с теоретичните основи за изграждане на геймифицирана система за мотивация (ГСМ). Разглеждането на теоретичните аспекти е по-скоро фрагментарно, като са търсени конкретни инструменти, които да се вградят в системите за управление и ангажиране на хора за реализиране на предварително дефинираните цели. От *първа глава* става ясна степента на разработеност на изследователския проблем и се формира теоретичната база, въз основа на който докторантът извежда основната научно-изследователска теза. Изводите, до които достига докторантът са резонни, подкрепени със солидна аргументация. Изследването в първа глава е много задълбочено и представлява необходимата основа за разработване на методологията на емпиричното изследване.

**Във втора глава** докторантът представя и аргументира авторската методика на изследването, която включва комплекс от инструменти, модели и техники спрямо конкретните цели, подцели, хипотези и задачи. На базата на интердисциплинарен анализ и синтез, както и прилагането на системен подход се идентифицира цялата палитра от сложни взаимоотношения в процеса на изграждане на Геймифицирана система в организациите. В допълнение има изследване на обекти, проблемни ситуации, релевантни положения, обосновка на класификации, систематизации и възникващи проблематики. Широко използван е подходът за сравнение и съпоставка на обекти и инструменти, абстрахиране (извличане на общи черти), конкретизиране (търсенето на абстрактни модели и образи в нови обекти). Има множество обобщения, съждения и формализации. Използвани са методите на индукция и дедукция за преход от конкретното към общото и обратно връщане към частното в творческата реализация при създаване на системата, множество аналогии и моделиране за оползотворяване на теоретичните натрупвания в крайния резултат. Разработената методология се базира на математически модели за анализ на данните (анализ на главните компоненти и клъстерен анализ) и на статистически методи за анализ на значимостта на разликите (от типа на t-тест), като в някои случаи са търсени резултати във връзка с дефиницията за клинична значимост. Методите за събиране на данни включват онлайн анкетиране, интервюта, автоматично извличане на данни от регистрите на системата. Изводът, който се налага е, че автора чрез един уникален подход въвежда редица нови моменти, както в процеса на създаване на ГСМ, така и в тълкуването и разбирането на средата, в която тя се внедрява.

Накрая на втора глава, както и на първа глава, са направени съответните конкретни изводи и препоръки.

**В трета глава, на базата на разработената от автора методика** се изследва предметът – *създаването и ефективността* на геймифицираните системи за мотивация на служителите (от идея до реализация) през призмата на различните типологични групи. Верифицират се елементи от хипотезите въз основа на детайлна мултидисциплинарна качествена и количествена обосновка на непосредствените резултатите от изследването.

**В четвърта глава** авторът анализира и предлага адекватни решения на изследваните проблеми, като систематизира и обобщава препоръките към социалната и организационната практика.

Извършената обработка на информацията показва недвусмислено наличието на собствен принос при събирането и анализирането на емпиричните данни.

**Изводът, който се налага е, че и в четирите съдържателни глави, докторантът показва умения за ясно открояване и аргументирана научна защита на своите виждания, свързани с** необходимостта от нови, адаптирани и гъвкави подходи и методи за управление на човешкия капитал (иновативни геймификационни модели и инструменти, използвани в корпоративната стратегия за управление на взаимоотношенията с клиенти и персонал).

**Резултат на дисертационното изследване:** потвърждаване на формулираната основна изследователска теза.

### **3. Описание на научните и научно-приложни приноси**

Дисертационният труд представлява *сериозно научно изследване* на актуален и значим проблем. Основните приносни моменти могат да се разгледат и оценят в две групи – научно-приложни приноси и практико-приложни приноси. Приемам напълно формулираните от докторанта 4 научни и 2 практико-приложни приноса.

### **4. Въздействие на дисертационния труд върху външната среда**

По темата на дисертацията са направени седем публикации (две са в съавторство), в реномирани специализирани национални и международни издания, което

свидетелства, че редица от идеите и изводите формулирани в изследването са достъпни до професионална аудитория. Всички те отразяват конкретни аспекти на изследователската работа на докторанта и осигуряват необходимата публичност.

### **5. Оценка на автореферата**

Представеният автореферат отразява коректно съдържанието на дисертационния труд. В него в синтезиран вид са изложени основни моменти от дисертацията: обща характеристика; съдържание и постройка на работата; научни приноси; публикации по въпросите на дисертационния труд.

### **6. Критични бележки, препоръки и въпроси**

Нямам критични бележки препоръки и въпроси по изложението на идеите и постановките в дисертационния труд.

### **7. Заключение**

Представеният дисертационен труд показва, че авторът притежава задълбочени знания в изследваната от него проблематика. Темата на дисертационния труд е актуална и значима в научен и практико-приложен аспект. Дисертацията е напълно завършено научно и практико-приложно изследване, което отговаря на изискванията на Закона за развитие на академичния състав, Правилника за неговото приложение, както и на вътрешната нормативна база на НБУ за присъждане на образователна и научна степен „доктор“. В своето изследване докторантът показва, че притежава възможности за провеждане на самостоятелно научно изследване и получаване на конкретни научни и научно-приложни резултати и приноси.

Всичко това ми дава основание да дам **положителна оценка на дисертационния труд** и да предложа на уважаемите членове на научното жури да вземат решение за **присъждане на образователната и научна степен „доктор“ на Апостол Устиянов Мушмов по научна специалност „Социално управление“ в професионално направление 3.7 „Администрация и управление“.**

София,  
03 март, 2022 г.

Подпис:

/доц. д-р Кристиян Хаджиев/