

РЕЦЕНЗИЯ

**на дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен
“доктор” по научна специалност Икономика и управление (Туризм)**

**на тема “Системен подход към управлението на риска в туристическите
компаниии”**

от доц. д-р Мария Станкова,

*член на научно жури, определено със Заповед № 2313 на Ректора на ЮЗУ
„Неофит Рилски” – Благоевград от 04.10.2012 г. в конкурс за придобиване на
образователна и научна степен „доктор” в професионално направление 3.9.
Туризм по научната специалност „Икономика и управление (Туризм)”*

Автор на дисертационния труд:

Ася Христова Христозова

Научен ръководител:

проф. д-р Румен Георгиев

Втори научен консултант:

Доц. д-р Преслав Димитров

Настоящата рецензия е изготвена за целите на публичната защита на дисертационния труд и съответства на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ), Правилника за неговото прилагане, ЗВО и действащото в тази област законодателство в Република България, както и на чл. 58 и 59 от ВПРАС на ЮЗУ „Неофит Рилски” – Благоевград. Структурирана е в осем части – общ коментар по дисертационния труд, представяне на автора, публикации по дисертационния труд, анализ и оценка на структурата на дисертационния труд, анализ и оценка на методологичния апарат, приноси и критични бележки, анализ и оценка на стила и оформлението на дисертационния труд, заключение.

Общ коментар по дисертационния труд

Докторантът структурира дисертационния си труд около практически значимата тематиката за управлението на риска в съвременното туристическо предприятие и бизнес. И още **във въвеждащата част**, подчертава **актуалността** на проблематиката, разглеждаща управленските подходи и решения към предотвратяване, овладяване или туширане на рисковете в туристическата индустрия. Откроява дуалност в интерпретацията ѝ, както и идентифицира първоизточниците, провокиращи я, именно - от все по нарастващата роля на туризма в световната и националните икономики от една страна и от все по-голямата несигурност в резултатите, които туристическите предприятия планират и очакват да постигнат в процеса на работа, от друга.

Представеният за рецензиране дисертационен труд на тема „**Системен подход към управлението на риска в туристическите компании**” е с обем от 158 стандартни страници, компютърно набран текст. В тях се включват и 8 страници приложения, както и 12 страници със списък на използвани литературни източници.

Представяне на автора

Ася Христозова е родена през 1979 г. Средното си образование си е придобила в 35^{то} Средно Езиково Училище “Добри Войников”, София с разширено изучаване на английски и руски език. Има бакалавърска степен по “Застраховане и Социално дело” от Университета за Национално и Световно Стопанство, София. В същото висше училище се е обучавала и в магистърска програма, отново по “Застраховане и Социално дело”.

Редовен докторант е към Катедра „Туризъм” на Стопанския факултет при ЮЗУ „Неофит Рилски”.

Публикации по дисертационния труд

Дисертационният труд е добил обществена разгласа в четири научни разработки на А. Христозова и това е видно от посочените от публикации. Разглежданата проблематика е намерила отражение в две статии, публикувани в списание „Икономика и мениджмънт” и два доклада, представени на международни конференции в страната.

Публикациите отразяват реално постиженията на кандидата. В тях коректно са отразени авторовите становища, както и актуалността на проблематиката, обекта, предмета, целта, задачите, обхвата на дисертационния труд.

Анализ и оценка на структурата на дисертационния труд

В структурно отношение разработката се състои от въведение, три глави, заключение и две приложения. Така представена, като структура отговаря на изискванията за композиционно и съразмерно разположение на отделните глави.

Библиографският апарат на работата е представен на 12 страници в края на разработката и включва, както следва: 161 информационни източника, от които 88 на кирилица, 68 на латиница и 5 интернет източника.

В тази рамка, **въведението** служи на автора за задаване същността на темата и актуалността на поставените проблеми. Съдържа, също така, изследователския обект и предмет, основните цели на дисертационния труд и поставените във връзка с тяхното изпълнение задачи, както и съществуващите ограничения. Определено е и местоназначението на практическата реализация на изследването - „Дедеман Принцес Хотел“ – София, обосновавайки избора си със специфичното отношение на мениджърския екип на хотела към тематиката на управлението на риска и готовността му да приложи методическия инструментариум, предложен в дисертационния труд.

Авторът дефинира като **обект на изследване** в дисертационния труд рисковете, които възникват при функционирането на туристическите предприятия във връзка с взаимодействията им с обкръжаващата ги среда.

Предмет на изследване на дисертационния труд, е управлението на риска в хотелските предприятия, интерпретирано чрез приомите на системния подход, така че да се минимизират съществуващите и потенциални рискове, да бъдат избегнати, както да бъдат ограничени евентуалните неблагоприятни последствия в случай на тяхното реализиране.

Основната цел на разработката – представянето на управлението на риска, разглеждано и прилагано като специфична управленска система, като практически приложим и работещ инструментариум – е декомпозирана в пет **изследователски задачи**. Акцентът е поставен върху извеждането на елементите и взаимовръзките в управлението на риска, позволяващи разглеждането му като отделна управленска система, както и на методите за анализ и оценка на риска в туристическото предприятие, при използване на съответстваща съвкупност от критерии и показатели за анализ и оценка.

Глава първа разглежда теоретични въпроси на управлението на риска в туристическото предприятие. Проследено е състоянието и развитието на теоретическата мисъл за управление на риска в туристическото предприятие и са изведени особеностите

му в сферата на туризма на ниво „туристическо предприятие. Направен е опит за типологизация на риска в туризма. Специално внимание е отделено на приложението на системния подход в управлението на риска в туристическото предприятие. Посочено е, че оценката на риска се извършва, посредством анализ на рисковите обстоятелства, характеризиращи го, като за провеждането ѝ е необходима съответна мярка, приемана за изходен момент. Установява се също така, че за разлика от други подобни сравнения, в туризма трудно може да бъде приета такава общовалидна мярка. А причината за това е алеаторността на риска. Влиянието на всяко отделно рисково обстоятелство не може да бъде оценено, дори и след най-грижливата статистическа обработка на наличната информация със съвременни изчислителни методи.

Обръща се внимание на виждането, че ефективното управление в туризма интегрира дейности по идентифициране на риска и планиране на антирискови инициативи. За целта се разграничават две възможности - да се намали степента на неопределеност с целенасочено моделиране и планиране или – да се използва такава стратегия за управление, която да осигурява адекватна реакция от страна на проектните екипи при нежелани отклонения. Констатира се, че тъй като първата възможност може да осигури само частично избягване на риска, е необходимо да се прилагат управленски подходи, насочени пряко към неговото целенасочено управление.

Глава втора е изцяло ориентирана към методологическите въпроси по управлението на риска в туристическото предприятие. Изследването е насочено към определяне на критерии и показатели за анализ и оценка при управлението на риска в туристическото предприятие, както и на съответстващите им методи. Представен е кратък обзор на скалите за измерване на риска, който според автора оказва помощ за постигане на целите на разработката. Разгледани са редица количествени и качествени оценъчни методики. Открити са три съществени, според автора елемента за определяне на величината на загубата, в резултат на проявлението на риска – характер, размер (степен) и установяване (определяне на точния момент). Както и наблюдаваните предубеждения и различия при оценяването.

Авторът разграничава критерии за приемливост на риска и критерии за сравняване на рисковете. Както и се позовава на редица чужди (Р. Муур, Р. Купър,) и български (М. Рибов, Р. Георгиев, П. Димитров) изследователи, приемайки, че рискът в туристическата индустрия може да се разглежда и като функция на така наречените „заложни парични количества средства“ и различните видове несигурност по отношение на осъществяването

на бизнес процесите (с. 48-52). Предлага също така и модел за представяне на етапите на управление на риска, упоменавайки, че методите за идентификация на риска се разделят на два основни вида: методи за експертна оценка - „Делфи”, „Ринги”, „Мозъчна атака”, „Метод на сценария”, „Черна кутия”, „Синектика”, „SEER” и методи за физическа идентификация: попълване на анкетни карти, физическа инспекция на изпълнението на проекта, изследване на финансовите документи, изследване на информационните потоци в проекта, изследване на договорите, изследване на статистически данни за загубите, изследване на избягнати инциденти, взаимодействие с организацията. Методите за анализ на риска от друга страна са разграничени на общи: експертни методи, статистически методи, мрежово планиране и специфични: трите точки, дърво на решенията, симулация „Монте Карло”, сценарии/профили на държави, рискови индекси.

В така заложената рамка, авторът се фокусира и върху системата за управление на риска в туристическото предприятие. Маркирани са различните дефиниции и е изведена връзката с управлението. Предлага се организацията на системата за управление на риска да включва две подсистеми: обект на управление (управляема подсистема) и субект на управлението (управляваща подсистема) (с. 72). Дефинирани са функциите на всеки един от тях. По отношение на обекта е отбелязано, че като такъв се възприема самия риск. Докато що се отнася до субекта, то като такъв трябва да се обмисля човек или група хора – специалисти в областта на риск мениджмънта, въздействащи чрез методи и инструменти върху идентифицирания обект, така че да обезпечат целенасоченото му функциониране.

Специално внимание е отделено на трансфера на риска във връзка с туризма и туристическите рискове. Както и на метода на самозастраховането като способ за намаляване на риска (с. 76).

Глава трета от дисертационния труд разглежда приложните въпроси за управление на риска в туристическото предприятие. И по-конкретно: представяне на избраното за целите на апробацията туристическо предприятие – хотел „Дедеман Принцес Хотел”; анализ и оценка на риска в хотела; разработване на система за управление на риска и насоки за подобряване на управлението на риска.

За целите на анализа е проучена външната и вътрешна среда за изследваното туристическо предприятие. Идентифицирани са съществуващите рискове и вероятността от проявлението им (с.92). Към представените оценки за вероятностите за реализация на отделните видове рискове е добавена и комплексна оценка на нивото на риска в „Дедеман

Принцес Хотел” (Табл. 3.1), като за целта е използвана специално разработена анкетна карта, представена в Приложение 1.

Проведената анкета е анонимна и установява още на етап анализ и оценка на риска съществено понижаване на общото ниво на риска в хотела, в резултат на психологическото въздействие, което оказва самата методология за измерване и оценка на риска върху служителите в хотела (табл.3.1 и фиг. 3.5). На тази база е предложена и система за намаляване на рисковете в „Дедеман Принцес Хотел” при извеждане на три казусни рискови ситуации.

Разработката завършва със съвкупност от **насоки за подобряване управлението на риска в хотел „Дедеман Принцес хотел” и предложение за нова организационна структура на отделите по управление на рисковете** (с. 121). Авторската идея е демонстрирана нагледно чрез нарочна фигура 3.12, обединяваща концептуално отделите за управление на риска в хотелската компания.

Анализ и оценка на методологичния апарат

Методологичната основа на разработката включва набор от основни научни методи, както и научни трудове и публикации на български и чужди автори. Предпочетени са процесният, аналитичният, интуитивният и системният подходи, методите за синтез и анализ, за измерване и оценка на риска. Проведени са също и он-лайн анкети.

Приноси и критични бележки

В резултат на запознаването ми с дисертационния труд, мога да подчертая, че авторът е проучил значителна като количество и тематика литература, свързана с управлението на риска и системния подход. Също така прави опит за развитие на дискусия на базата на различните авторски тези, теория и добри практики от областта на риска и неговото управление.

На базата на изследването в дисертационния труд, автор и научен ръководител са очертали следните **приноси, които считам за обосновани и приемам**:

1. Авторът е насочил усилията си към обобщаване на научните резултати в чуждестранните и българските разработки, посветени на теоретичните въпроси на управлението на риска на равнище туристическо предприятие.

2. Постигнатите резултати се основават на адаптация и допълване на разработените от доц. П. Димитров методи за оценка на риска в туристическото предприятие, посредством цифрови рискови коефициенти.
3. Предложена е система за цялостно управление на риска на равнище туристическо предприятие.
4. Извършени са анализ и оценка на риска на равнище туристическо предприятие в два времеви периода - преди и след прилагането на разработения системен подход за управление на риска.
5. Представени са насоки за подобряване управлението на риска в предприятието в посока към повишаване на ефективността от цялостното му управление.

Дисертационният труд търпи някои **критични бележки и провокира редица въпроси, отнасящи се до следното:**

1. Авторът е отразил обосновано актуалността на дисертационния труд, но разработката би спечелила, ако в точка четвърта на трета глава бяха направени изводи, отнасящи се да туристическите дейности въобще – включително и по отношение на туроператорската и агентска дейност.
2. На с. 70 – 71 авторът говори за системи за управление и прави опит за определяне на системата за управление на риска в туристическите компании. Не става ясно обаче, тук авторова позиция ли е изведена или е интерпретация, което изисква концентриране на вниманието в изясняване на този момент.
3. Считам също така, че след като се визира управлението на риска в туристическите компании на фиг. 3.12, с. 122 авторът би следвало да конфигурира една обща за тези компании организационна структура, а не само съотнасяща се до хотелите.
4. Текстът в параграф втори на с. 128 разглежда въпроса за ефективното управление на проектите, който се явява частен по отношение на проблематиката на дисертационния труд. Ето защо, докторантът би следвало да се обоснове във връзка с неговото включване.

Направените критични бележки не опровергават положителната оценка на дисертационния труд. Изследването е добре аргументирано. Поставените цели са изпълнени.

Анализ и оценка на стила и оформлението на дисертационния труд

В езиково-стилово отношение дисертационният труд отговаря на установените изисквания. Използваният от автора стил е достъпен, синтезиран и издържан.

Дисертационният труд е конкретно представен в изготвения от докторанта автореферат. В него е подчертана актуалността на проблематиката, изследователската теза, целта, задачите, обекта, предмета, методологията, ограниченията, обхвата и апробацията на дисертационния труд. Синтезирано е представено съдържанието на увода, трите глави, изводите, заключението и насоките за бъдеща изследователска работа. Включва също така приносните моменти и публикациите по дисертационния труд.

Заключение

Анализът и извършената оценка на дисертационния труд ми дават основание да приема, че в дисертационният труд съдържа научно-приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката. Също така, от разработката е видно, че кандидатът притежава задълбочени теоретични знания в областта на управлението на риска и може да провежда самостоятелни научни изследвания (чл.53, ал.1 от ВПРАС).

Разкритата процедура за придобиване на образователна и научна степен „доктор” отговаря на изискванията, предвидени в нормативните документи, регламентиращи процедурите за развитие на академичния състав в РБългария, както и е съобразена с приетия от ЮЗУ „Неофит Рилски” – Благоевград вътрешен правилник.

Така направените констатации ми дават основание да *препоръчам на уважаемите членове на научното жури да вземат решение за присъждане на образователната и научна степен „доктор” в професионално направление 3.9. Туризм по научната специалност „Икономика и управление (Туризм)” на Ася Христова Христозова.*

20.10.2012 г.

гр. Благоевград

Рецензент:

(доц. д-р Мария Станкова)