

Становище

От доц. д-р Соня Варадинова Милева-Божанова (05.02.18),
член на научно жури определено със Заповед № 1385/13.06.2013 г. на Ректора
на ЮЗУ «Неофит Рилски»

Относно: публична защита на дисертационен труд за придобиване на образователната и научна степен „**доктор**” по професионално направление 3.9 Туризъм, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки

Тема на дисертационния труд: „**Усъвършенстване на бизнес комуникациите в хотелиерството**”

Автор на дисертационния труд: **Гергана Георгиева Ангелова**, докторант на самостоятелна подготовка при ЮЗУ «Неофит Рилски», Стопански факултет, катедра «Туризъм»

Научен ръководител: проф. Д-р Манол Рибов

Представеният за рецензиране дисертационен труд е насочен за публична защита с решение на ФС на Стопански факултет на ЮЗУ „Неофит Рилски” с Протокол № 15/05.06.2013 г. и е в съответствие с изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане и Правилника за организацията и провеждането на конкурси за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в ЮЗУ «Неофит Рилски», като са спазени всички процедурни изисквания.

Настоящото становище е структурирано в девет части и включва **кратки биографични данни и характеристика на научните интереси на дисертанта, актуалност на дисертационния труд, обща характеристика на дисертационния труд, оценка на научното съдържание, език и стила на изложение, оценка на научните и практическите резултати и приносите на дисертационния труд, справка за автореферата и публикациите, свързани с дисертационния труд, критични бележки и препоръки, въпроси и заключение.**

1. Кратки биографични данни и характеристика на научните интереси на дисертанта

Гергана Георгиева Ангелова е родена 06.05.1980 в гр. Благоевград. Завършила е ОКС «бакалавър» ОКС «магистър» по «Английска филология», както и ОКС „бакалавър” по финанси към ЮЗУ «Неофит Рилски», Благоевград. От 01.09.2005 година работи като асистент по английски език към ЮЗУ «Неофит Рилски», Благоевград. От 07.07.2008 година е зачислена като докторант на свободна подготовка по научната специалност Икономика и управление (Туризм) от професионално направление 3.9. Туризм, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки към катедра «Туризм» при Стопански факултет на ЮЗУ «Неофит Рилски», Благоевград. В периода 2009-2011 г. участва активно в редица научно-изследователски проекти като НИД – Н9/ Ф-20, „Изграждане на Център по предприемачество» (2009 -2011), НИД – Н9/Ф-24, „Изследване на състоянието на бизнес комуникациите в хотелиерската индустрия” (2010). Участва също така и в организирането на Първа международна научна конференция за докторанти 2010, Конкурс за млади учени – Дюни. Член е на Сдружение на завършилите стопански факултет при ЮЗУ „Неофит Рилски”, *LCCI – Global Input – Лондон*. Кандидатът владее отлично писмено и говоримо английски език.

2. Актуалност на разработвания в дисертационния труд проблем.

Представеният за рецензиране дисертационен труд на докторант Гергана Ангелова, авторефератът, справката за приносите и научните публикации свидетелстват за целенасочените усилия на автора задълбочено да анализира и изследва въпросите, свързани с бизнес комуникациите в сферата на туризма и в частност в хотелиерството.

Безспорно за комплексен отрасъл какъвто е туризма, комуникационните умения и стандарти за етикет са от изключително значение. Не става въпрос само за отчитане на межкултурните различия и осъществяване на адекватна комуникация с потребители, партньори и доставчици, но също така за вътрешно организационен модел за комуникация в значителна степен отговорен за качеството и потребителската оценка на продукта.

Актуалността на настоящия дисертационен труд се определя от необходимостта за разработване на модел за усъвършенстването на бизнес комуникациите в хотелиерството с оглед повишаване на тяхната ефективност. Темата е особено актуална тъй като в научната теория няма разработена, установена и приета единна система от критерии и показатели за анализ и оценка на комуникационната ефективност в хотелиерството в частност. В този смисъл дисертационния има своя принос в научен и практически план.

3. Обща характеристика на дисертационния труд

Дисертационният труд е разработен с общ обем от 240 (двеста и четиридесет) страници, в т.ч. 207 (двеста и седем) страници основен текст, 3 (три) страници списък на таблиците и фигурите, 7 (седем) страници списък на използваната литература и 23 (двадесет и три) страници приложения.

Структурата на дисертационният труд се състои от увод (5 стр.), три глави, заключение (3 стр.), използвана литература и 13 (тринадесет) приложения. Текста съдържа 27 (двадесет и седем) фигури, 20 (двадесет) таблици. Използвани са 137 източника, от които 43 на кирилица, 57 на английски език и други 37 интернет източници, коректно посочени с дата на достъп. Ползваната литература е цитирана коректно в изложението. Дисертационния труд има изразено практико-приложен и методически характер, който се изразява в предложения модел за ефективни бизнес комуникации, адаптиран специално за хотелиерска компания, на примера 61 (шестдесет и един) хотели, категория от област Благоевград, Югозападна България.

4. Оценка на научното съдържание, език и стила на изложение

Докторантът адекватно аргументира **актуалността** на темата, разграничава **обектът и предметът** на изследването, ясно дефинира **целта** и своята изследователска **теза** разгърната посредством пет изследователски задачи и пет хипотези. В увода са очертани предварителните допускания и ограничения на дисертационния труд. **Използваният инструментариум** е адекватен на проблематиката, базиран на системния и функционално-структурния подход комбиниран с такива традиционни

научноизследователски методи като индуктивни, дедуктивни, матрица «използваемост – ефективност», анализ и синтез.

Гергана Ангелова показва умения да използва адекватно както налични вторични данни (данни на НСИ), така и с емпиричен материал свързан с провежданите три анкетни проучвания - сред **мениджъри** на хотели, сред **обслужващия персонал** на хотели и допитване до **потребители** на хотелиерски услуги. **Стилът** на изложението е стегнат и прецизен, като текста е написан на разбираем научен **език**. Данните и резултатите са систематизирани графично (общо в 7 таблици и 45 фигури).

Основната част на работата се състои от три глави, като съдържанието на главите съответстват точно на темата на разработката. **В глава първа** озаглавена „Теоретични въпроси на бизнес комуникациите в хотелиерството“ е направен обстоен литературен обзор по темата, като се цитирани трудовете на Шенън и Уивър (1948), Питър Дракър, У. Шрам, Р. Буркарт (2000), Дж. Бенжамни, Р. Макероу, Колър, Бави и Тил (1989), Х. Ласуел, моделът на Д. Берло (1960), Ст. Уейн и Д. Дауолдър, Д. Маккуейл и други. Сравнително слабо са застъпени българските автори, работили по темата. Представена е типология на бизнес комуникациите, техните особености, тенденции като и са разгледани отделни аспекти на техните силни и слаби страни. Материалът е изключително детайлен и изчерпателен, което до известна степен измества фокусът от основната тема.

Втора глава, озаглавена „Методологически въпроси на анализа и оценката на ефективността на бизнес комуникациите в хотелиерството“ акцентира върху критериите и показателите, методите и методиката за анализ и оценка на ефективността на бизнес комуникациите в хотелиерството в частност на различни нива (ръководител – изпълнител, изпълнител-изпълнител, персонал-клиент).

Последната **трета глава** е изцяло практико-приложна и е озаглавена „Възможности за усъвършенстване на бизнес комуникациите в реални условия на хотелиерската дейност“. Представена е избраната от докторанта методика за анализ, оценка и усъвършенстване на бизнес комуникациите в хотелиерството. Практическото проучване е на регионално равнище, като са анализирани и оценени са бизнес комуникациите в извадка от 61 хотела три, четири и пет звезди, което е 2/3 от официално

категоризирани хотели в Благоевградска област. Целевите групи участници включват, както идентифицирани във втора глава – мениджъри, персонал и потребители на хотелиерски продукт. Детайлно и изчерпателно са представени и анализирани основните резултати (с- 151 – 192) от проведените проучвания, като основния принос на докторанта е изведения обобщен модел за ефективни бизнес комуникации в хотелиерството, отразяващ веригата мениджър – персонал – клиент (фиг. 45, с. 194). В заключителната част са изведени общи насоки за усъвършенстване на бизнес комуникации в хотелиерството в Р. България.

В **заключението** се обобщават окончателните изводи и се излага тяхното отношение към поставената цел и научни задачи.

5. Оценка на научните и практическите резултати и приносите на дисертационния труд

В дисертационния труд има убедителни доказателства за научно-приложни резултати, представени като решения за усъвършенстване на бизнес комуникации в хотелиерството в Р. България. Те са с характер на **практико-приложни приноси** и се изразяват в следното:

Първо, на базата на комплексен теоретичен и литературен преглед са обобщени основните научни резултати от българската и чуждестранна литература, посветени на бизнес комуникацията и особеностите на комуникацията в хотелиерството.

Второ, приложена е утвърдена методология за оценка на ефективността, като е направен паралел между показателите за използваемост и ефективност на информационните средства и комуникационни канали и средствата за обратна връзка адаптирайки ги за към предложен матричния модел „Използваемост-ефективност”.

Трето, предложен е модел за ефективни бизнес комуникации, адаптиран специално за процесите на комуникация в хотелиерството.

Четвърто, на база на проведени проучвания на регионален принцип, сред 2/3 от категоризирани три, четири и пет хотела в Благоевградска област, сред три целеви групи – мениджъри, персонал и потребители са формулирани общовалидни насоки, препоръки

и изводи, които биха могли да бъдат използвани от хотелиерите в Р. България при изготвянето на бъдещи модели за ефективна комуникационна политика.

6. Критични бележки и препоръки

В дисертацията се констатира и някои недостатъци, които дават основание да бъдат направени и следните конкретни **критични бележки**:

Първо, дисертационният труд би спечелил, ако в първа глава бе съкратена (настоящия обем е 83 страници) с общата теоретична част свързана с бизнес комуникацията, като се акцентира и съсредоточи фокусът върху спецификата на процесите на комуникация в хотелиерството.

Второ, забелязва се известно обременяване с интерпретации по общи въпроси свързани с представянето на общоизвестни количествени и качествени методи за анали и оценка (с. 125- 140), което е излишно и не винаги има пряко отношение към текста. Това може да се отдаде на комплексния характер на процесите и разнообразието на видовете комуникация, както и трудностите за тяхната оценка и анализ в сферата на хотелиерството.

Трето, макар и епизодично, се срещат известни пропуски при цитирането под черта главно като не се посочват страницата(ите) на цитирания текст (с. 8-9 на пример). По отношение на цитирането, смятам за слабост позоваването е цитирането на такива източници като Wikipedia. Бих препоръчала на автора да се придържа към утвърдените в литературата авторски дефиниции и публикации.

Посочените критични бележки **не намаляват значимостта** на изтъкнатите практико-приложни приноси. Гергана Ангелова показва задълбочени познания в сферата бизнес комуникациите и хотелиерството. Дисертационния труд съдържа значителна по обем полезна информация, като обхваща съществени въпроси, свързани с усъвършенстването и повишаването на ефективността от процесите на комуникация в хотелиерството. Съдържанието на дисертацията свидетелства, че дисертантът е способен да използва различни методи и да излага постигнати резултати, да прави задълбочени анализи както на наличната вторична информация, така и на събраните лично от него

първични данни и факти. Всичко това доказва целесъобразността и оригиналността на получените резултати, които са негово лично дело.

7. Въпроси по дисертационния труд.

1. Каква е ролята и мястото на межкултурните различия в предложението от вас модел за ефективни бизнес комуникации в хотелиерството, отразяващ веригата мениджър – персонал – клиент (фиг. 45, с. 194)?

8. Автореферат, справка за приносите и публикации, свързани с дисертационния труд

Авторефератът е в обем от 40 (четиридесет) страници, кореспондира с основния труд и представя в синтезиран вид изследваните проблеми. Съставен е от пет части, които включват обща характеристика на дисертационния труд, обем и структура на дисертационния труд, кратко изложение, справка за приносите и публикации, свързани с дисертационния труд. Справката за приносите в дисертационния труд не се приема напълно (виж т. 5 от настоящата рецензия), но като цяло отразява основните постижения на докторанта.

По вид и брой представените публикации, съответстват на обявления в автореферата списък с публикации. Докторант Гергана Ангелова има **6 научни публикации**, пряко свързани с тематиката на дисертационния труд от които **1 самостоятелна монография, 2 статии** от които една в чужбина (Сърбия, 2009) и **3 научни доклада** изнесени на научни конференции.

ЗаклЮчението ми е, че по обем представените публикации, отговарят на **количествените и качествените критерии и изискванията** необходими публикации при защита на дисертационен труд за присъждане на ОНС „доктор”.

9. Общо заключение

Предлаганата за рецензиране докторска дисертация обогатява науката и практиката по отношение на усъвършенстване на бизнес процесите в хотелиерството.

Получените решения на научни задачи представляват усъвършенстване на известни методи, подходи и методики и приспособяването им към спецификата на хотелиерската дейност, като резултатите могат да бъдат използвани от хотелиерите в Р. България като бъдещи мерки за справяне със съществуващите проблеми и несъвършенства в тази област.

Увереността ми, че направените изводи и обобщения са лично дело на кандидата са причина да смятам, че **дисертацията отговаря** на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане и Правилника за организацията и провеждането на конкурси за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в ЮЗУ «Неофит Рилски» - Благоевград.

Гореизложеното ми дава основание да предложа на уважаемите членове на научното жури при ЮЗУ «Неофит Рилски» – Благоевград да вземе решение за присъждане на образователната и научна степен „доктор” на Гургана Георгиева Ангелова по научната специалност Икономика и управление, професионално направление 3.9 Туризъм.

Дата 20.06.2013 г.

Член на журито:



/Доц. д-р Соня Милева/