

До Председателя на Научно жури ЮЗУ „Неофит Рилски”

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р **Николина Руенова Попова- Димитрова**,
професионално направление „Туризм”, МВБУ – Ботевград,
на дисертационен труд на
на тема: „**Елитарен туризм**”,
разработен от **Светослав Матеев Калейчев**,
редовен докторант към катедра „Туризм”, ЮЗУ „Неофит Рилски”,
за присъждане на образователната и научна степен „доктор” по професионално
направление 3.9 „Туризм”, научна специалност „Икономика и управление (туризм)”

I. Данни за кандидата в съответствие със законовите изисквания

Кандидатът за образователната и научна степен „доктор” Светослав Матеев Калейчев е роден на 22.01.1981 г. Висшето си образование – квалификационна степен „бакалавър”, завършва през 2003 г. в ЮЗУ „Неофит Рилски”, Благоевград по специалност „География”, а магистърската степен по „Туризм” – през 2007 г. в същия университет. След завършване на висшето си образование – бакалавърска степен, Светослав Матеев Калейчев работи в сферата на туризма и по-конкретно в хотелиерството и ресторантьорството. Натрупва значителен опит чрез заемане на разнообразни позиции – от изпълнителски до управленски. Участва и в проучвателни проекти. През 2011 г. той е зачислен като редовен докторант в Катедра „Туризм” на Стопански факултет на ЮЗУ „Неофит Рилски”.

II. Обща оценка на представения дисертационен труд и извършената научно-изследователска дейност

За участието си в процедурата за получаване на образователно-научна степен „доктор” редовният докторант Светослав Матеев Калейчев е представил: 1.) Завършен дисертационен труд в обем 238 стандартни печатни страници; 2.) Автореферат в обем 45 стандартни печатни страници, отразяващ съдържанието на дисертационния труд и основните теоретико-методични и приложни приноси; 3) Публикации, свързани с дисертационния труд, включващи една статия в научно списания и три доклада,

изнесени на международни научни конференции. Представените научните публикации третираат въпроси, пряко свързани с темата на дисертационния труд.

Дисертационният труд на Светослав Матеев Калейчев, е разработен под научното ръководство на доц. д-р Мария Станкова и е пионерен по отношение на тематиката и нейната актуалност за бъдещото развитие на българския туризъм. По отношение на структурата на дисертационния труд, включваща въведение, три глави, заключение и използвана литература ще отбележим, че тя позволява изчерпателност и развитие на темата. в логическа последователност..

Дисертационният труд е в обем от 238 стандартни печатни страници и включва увод, три глави, заключение и списък на използвани източници – общо 247, от които 13 на кирилица, 193 на латиница и 41 интернет източника. Текстът съдържа 29 фигури, 24 графики и 20 таблици.

III. Оценка на съдържанието на дисертационния труд

Въведение

Актуалност на темата – актуалността на разработената тема е безусловна. В България, елитарният туризъм не попада нито в сферата на изследователски интерес, нито във фокуса на стратегическата визия за развитието на туризма на национално ниво, а доколкото е известно на рецензента, той отсъства и като туристическа практика в страната. Това ни дава основание да определим темата като пионерна за България - както по отношение на изследователския, така и по отношение на практическо-приложния ѝ характер.

Заглавието на дисертационния труд би могло да се разшири чрез включване на указание за теоретико-методическите аспекти на изследване

Основната цел изисква по-стегната и конкретна формулировка, съответстваща на ясно определените обект и предмет на изследване, както и свързаните с предмета *изследователски задачи*.

Методология на изследването –конструираната методологична рамка включва съответстващи на темата теоретични постановки и хипотези, а добре подбраният методически инструментариум осигурява информационно проучването в необходимата степен на пълнота, създавайки база за научно обосновани изводи и препоръки. Наборът от методи съответства на целта на изследването, както и на социалния характер на обекта на изследване – потребителите на елитарен туризъм, и обосновава използването на методи от областта на социалните науки и по-конкретно, на анкетния метод като основен метод за проучване на удовлетвореността на туристите.

Във връзка с необходимата по обем и структура информация проучването стъпва на взаимно зависими подходи – индуктивен/дедуктивен, емпиричен, количествен/качествен и др.

Първа глава: „Теоретични въпроси на елитарния туризъм”

В първа глава авторът прави анализ и систематизира основни теоретични концепции за елитарния туризъм в съответствие с дефинираната основна теза на изследването, че практическото прилагане на концепцията за елитарен туризъм води до повишаване на удовлетворението и личностното изживяване на туристите. Той правилно базира анализа на разглеждането на родово понятие „лукс”, пряко свързано с елитарния туризъм, разкривайки основните му характеристики като социално-икономическа категория. Във връзка с това подзаглавието на т. 1 „Формиране на идеята за елитарен туризъм” би могло да се замени с по-удачна формулировка, пряко свързана с това понятие и съдържаща термина „лукс”. Авторът акцентира върху значението на комплексния подход при разглеждането на взаимоотношението между понятието лукс и елитарен туризъм, включващ специфични управленски подходи, респективно прилагането на специфични бизнес модели, с отчетливо внимание върху удовлетвореност чрез личностно преживяване. Авторът демонстрира много добро познаване на съвременните литературни източници и умение да анализира и систематизира различни гледни точки, позволяващи му да постигне добро теоретично ниво на многоаспектен анализ на понятието „лукс” и да открие и интерпретира, във връзка с темата, неговите основни характеристики и същностни особености, както и основните фактори, влияещи върху лукса като продукт. Луксът като потребление с две основни детерминанта - *време и финансови възможности*, в съчетание с влиянието на такива ключови съвременни фактори като информационните технологии и увеличаването на дела на търсенето на луксозни продукти, включително луксозен отдых, се интерпретира успешно по отношение на елитарните туристически дестинации – тяхното възникване и развитието на продукта им (т. 2) В тясна връзка с изследователската цел, респективно с методиката на проведеното проучване е разглеждането на двата основни аспекта на лукса – социален аспект (свързване на лукс със статус на марката) и индивидуален аспект (индивидуално удоволствие – опит на клиента) и използваните за измерването им два индекса: 1) Индекс на луксозния опит на клиентите LCEI) – мярка за удовлетвореност на клиентите от дадена услуга и 2) Индекс на статуса на луксозната марка – мярка за престиж с нематериален характер

(LBSI). Подчертана е субективността на лукса, респективно луксозната стока/услуга. Авторът извежда основните особености на лукса, луксозния продукт/стока и ги проектира върху съвременните елитарни туристически дестинации, чийто типични характеристики той свързва с „природната уникалност, спокойствието, последните достижения на научно-техническия прогрес, високите нива на обслужване, инженерните и строителни иновации както и големия брой продукти и услуги с невиджано до този момент качество и приложение”. Авторът също така проектира двата основни параметъра на лукса – време и финанси върху потреблението на продукта на елитарния туризъм (т. 3).

Ще посочим отсъствието, на моменти, на яснота за това дали някои от важните изводи са на автора или са заимствани, например на стр. 12. , независимо, че отговорът се съдържа в контекста на написаното. Като недостатък на дисертационния труд считаме и разточителния текст в първа глава, т. 2, съдържащ фактология за световното богатство и богатите в света, голяма част от която би могла да бъде дадена в приложения. Това е довело до значителен обем на труда, надхвърлящ стандартните за докторска дисертация 150 страници. Като технически пропуск в първа глава ще отбележим липсата на номерация на разделите в съответствие с номерацията, дадена в съдържанието на дисертационния труд

Втора глава: „Методологически аспекти във връзка с елитарния туризъм”

Препоръчително е по-академично наименование на втора глава, например: „Методологически аспекти на изследване на елитарния туризъм” вместо „Методологически аспекти във връзка с елитарния туризъм”. Първа точка, разглежда теоретични въпроси свързани с туристическото преживяване, поведението на потребителите, концепцията за удовлетвореност и личностни изживявания, които имат своето естествено място в теоретичната първа глава. Освен това, те остават откъснати от темата за елитарното туристическо потребление, а така също и логически „разкъсани” от методически ориентирания текст. Принципите на елитарния туризъм са също във фокуса на вниманието във втора глава, но ние считаме, че те би следвало да бъдат разгледани в първата теоретична част. Свързан с темата е прегледът на използваните от различни автори методи за изучаване на туристическото изживяване, вкл. количествени и качествени техники за измерването му. Много добро впечатление прави задълбочеността и всеобхватността на разгледаните методи, както и добрата им систематизация. Те обаче би следвало да се обединят с текста в точка 2 на втора глава.

Втора точка на втора глава „Методи за анализ и оценка на елитарния туризъм” съдържа излишен текст, свързан с общоизвестни постановки за основните изследователски подходи и методи, като на места има непрецизност в изказа, например, да се говори за „принципи на методите за анализ и оценка в туризма” вместо за принципи, на които се базират изследванията на туризма въобще и пр.. Авторът представя основните качествени методи на изследване - анкетния, интервюто, задълбоченото интервю, фокус групите, експертния метод и др. но е пропуснал да ги обвърже, т.е да обоснове използването им, с разгледаните в предишната глава теоретични постановки, както и да обвърже използваните методи в единна рамка, показваща как те се допълват помежду си. Вместо това той се увлича повече по представянето на самите методи. Така например, се представя технологията на съставяне на въпросник въобще без да се обоснове конструирането на въпросника, който авторът използва в проучването си. На места авторът смесва изследователските подходи – дедуктивен/индуктивен, емпиричен/неемпиричен и др. с изследователските методи. Ще отбележим като положителна страна на изследването, че авторът е приложил широк набор от методи, произтичащи от характер на изследвания обект.

В трета точка на втора глава авторът прави преглед на набор от методи за измерване на качеството на туристическото предлагане, респективно степента на удовлетвореност на туристите. Отново прави впечатление много доброто познаване на модели и инструменти за измерване на качеството, но едновременно с това увлечение да се излиза извън обхвата на методологическата рамка на изследването, както и да се дават подробности, необвързани с конкретното изследване, т.е. с посочване как точно се използва даден модел, инструмент и прочие за постигане на целта на дисертационния труд.. Дефинициите за качество са представени след методите за измерване на качество, нарушавайки по този начин логическата последователност на изложението. Изпадането в подробно представяне на съществуващите концепции за качество са попречили на автора да стигне до по-добро ниво на тематично фокусирана систематизация в съответствие с целта и произтичащите от нея изследователски задачи.

Трета глава „Стратегически перспективи за елитарния туризъм”

В първа точка на трета глава: „Разработване на модел за повишаване удовлетвореността при елитарния туризъм”, авторът разглежда широк набор от макро- и микро- модели за удовлетвореност, на чиято основа той предлага модел за повишаване на удовлетвореността от елитарния туризъм. Отново стремежът към

изчерпателно представяне на максимално повече модели не е позволило на автора да достигне висока степен на систематизацията им. Независимо от това, той е открил и добре аргументирал основните недостатъци на повечето общи модели, а именно - „... неопределеността, двусмислието и неангажираността”. На тази основа авторът разработва и предлага адаптиран версия (по Vilares, M, Koelho, 2003) на модел за повишаване на удовлетвореността в елитарния туризъм (Фиг. 29, стр. 55), съдържащ онези допълнителни характеристики, които отразяват специфичните изисквания на елитарните туристи за отношение със специални предимства - специално отношение, изключителност, сигурност, спокойствие и пълна задоволеност на всички техни желания, както и желанието за нови познания - характеристика, намираща се в пряка зависимост с лоялността им на потребители.

Във *втора точка* на трета глава: ”Проучване на потребителските нагласи по отношение удовлетвореността при елитарния туризъм” авторът провежда изследване на две групи туристи – българи и японци, избрани по критериите за широк достъп до съвременни туристически стоки и услуги, класифицирани като луксозни в представите и нагласите им. Анкетираните са представители на две групи - неангажирани и ангажирани в туристическия бизнес. Една от целите на изследването е да се съпоставят мненията на тези две отделни групи по отношение на елитарния туризъм. Авторът провежда анкетно проучване чрез въпросник, целящ да разкрие представите на двете групи анкетираните – по 100 души от всяка националност, представляващи незаети в туристическия бизнес, за така наречените луксозни хотели. Чрез фокусирано и свободно интервю са изследвани и по 20 души-представители на туристическия бизнес в България и Япония. Анкетната карта съдържа 6 отворени въпроса. Смятаме че някои въпроси не са прецизно формулирани, например № 3 не уточнява дали става въпрос за дестинации в страната на произход на анкетирания или в света. Целесъобразно е да се включи и въпрос, кои от посочените марки са изпитани персонално от анкетираните с цел постигане на по-голяма обективност на отговорите. Отворените въпроси са много общо формулирани - например, типовете потребители не се посочват от автора, въз основа на обоснована класификация, а са оставени на представите/познанието на анкетираните, като по този начини предполагат отговори, които се припокриват и затрудняват прецизния анализ. Анализът на резултатите не се обвързва с подробно разглежданите теоретични концепции и модели в първа и втора глава. Как ще се обясни представата сред българските респонденти за лукс хотели, локализирани в градовете и

в същото време представата им за лукс туризъм в морски дестинации, в които посочените хотели липсват?

В *трета точка* на втора глава: „Внедряване на модела за повишаване на удовлетвореността при елитарния туризъм” са проучени разбиранията за елитарния туризъм, и за удовлетвореността от продукта на този вид туризъм. Изведен е вероятностен модел на удовлетвореност по отношение на елитарността в туристическото предлагане на хотелски комплекс „Хелена Резорт”. На базата на преки оценки на 130 потребители, дадени в популярния туристически портал „Трип адвайзър”, са изведени измерители - вербално и количествено изразени, за удовлетвореност по отношение на елитарността. Авторът не посочва изрично, но измерителите - *стойност, локация, удобство на обзавеждането и оборудването, комфорт, чистота и обслужване*. съвпадат с тези, идентифицирани чрез анкетното проучване, описано в предходната точка две на втора глава. Те се оценяват по петстепенна оценъчна скала. Данните са обработени чрез използване на стандартни статистически техники. Определянето на елитарността, изразена чрез удовлетвореността от всеки от шестте измерители се използва за изчисляване на вероятностното отношение към продукта на елитарния туризъм на база националност на потребителите. На основа на получените резултати авторът е ранжирал туристите от различни националности по показателя за вероятностното отношение към продукта на елитарния туризъм. Разработеният вероятностен модел има изразено теоретико-методическо и практическо значение за вземане на информирани управленски решения за формулиране на политики и определяне на стратегически насоки за подобряване на предлагането на елитарния туризъм, респективно повишаване на конкурентната способност на елитарните туристически дестинации. Като недостатък ще посочим „разкъсаното” представяне на модела – общо представяне във втора точка , а изясняването на същността на разработения модел (фиг.29, 55 с.) в трета точка.

Заклучението има общ характер без да представя в синтезиран вид основните групи изводи и препоръки, свързани с поставените изследователски задачи. Авторът е пренебрегнал важните теоретико - методически и приложни приноси на своята разработка. За сметка на този пропуск авторът дава препоръка за бъдещите насоки на изследвания по темата, произтичащи от дисертационния труд.

Ще отбележим, че на фона на цялостното добро впечатление от езика и стила на дисертационния труд, на места се установява използването на неточна лексика в резултат на не особено сполучлив превод от чужд език, например „доставка на основната задоволеност...” (стр.79)

Авторефератът правилно отразява резултатите от проведеното изследване, но с допускане на съществени пропуски, отнасящи се до приносите на труда, върху които авторът не е поставил нужния акцент, например, разработения вероятностен модел за удовлетвореност от потреблението на елитарен туристически продукт.

Приносите са собствено дело на автора, но броят им е разширен чрез включване на проучвателни дейности, а не на резултатите от проучването. В този смисъл те се нуждаят от преформулиране.

Авторът има 4 публикации по темата на дисертацията, три от които самостоятелни и една в съавторство.

IV. Оценка на научните и практически резултати и приноси на дисертационния труд

В представения от кандидата Светослав Калейчев дисертационен труд на тема „Елитарен туризъм” могат да се посочат следните научни приноси:

1. Новаторският характер на проучването дава основание да се приеме за теоретичен принос аналитичната систематизацията на съвременните теоретични постановки за лукса и елитарното туристическото предлагане

2. Обоснована е принципна схема за анализ и оценка на удовлетвореността от потреблението на елитарен туристически продукт с използване на набор от оригинално комбинирани количествени и качествени методи, вкл. адаптирани квалитетни методи, в съответствие с характера на обекта на изследване. Този принос е с подчертан методичен характер.

3. Предложен е модифициран модел (по Vilares, M, Coelho, 2003) за повишаване на удовлетвореността от елитарния туристическо предлагане (Фиг. 29, стр. 55). Моделът е доразвит от автора чрез въвеждане на допълнителни характеристики, които отразяват специфичните изисквания на елитарните туристи за специални предимства на отношение към тях - специално отношение, изключителност, сигурност, спокойствие и пълна задоволеност на всички техни желания, както и желанието за нови познания - характеристика, намираща се в пряка зависимост с лоялността им на потребители. Считаме, че моделът има универсален характер и би могъл да се използва за оценка на удовлетвореността от туристическото предлагане въобще.

4. Емпиричната фактология, получена от проведеното проучване обогатява теорията за елитарния туризъм и има теоретичен характер.

V. Критични бележки, препоръки и въпроси:

Дисертационният труд съдържа и някои пропуски и слабости, които са посочени на съответните места, но **които не намаляват в никакъв случай** качеството му на научна разработка, отговаряща на изискванията за придобиване на ОНС „доктор”. Направените във връзка с това критични бележки имат по-скоро характер на конструктивни препоръки, които следва да се имат предвид в бъдещата изследователска дейност на кандидата. По-долу са посочени само пропуски от принципно естество:

1. Налице е известна фрагментарност на проучването, например непоследователност при представянето на модела за удовлетвореност от елитарното туристическо предлагане (Фиг. 29, с. 55) - основен принос на дисертационния труд;
2. Допуснати са стилно-езикови неточности по отношение на специализираната терминология;
3. Нарушен съдържателен баланс на разработката – различните аспекти и въпроси, свързани с темата, са развити в различна степен на дълбочина, както и отделяне на прекалено внимание на частни въпроси, особено по отношение на методите на изследване, които не се използват при проучването.

VI. Заключение

Въз основа на така представените обстоятелства **заявявам своята положителна оценка** на представения за рецензиране дисертационен труд на тема: „Елитарен туризъм”, разработен от редовния докторант към катедра „Туризъм” на ЮЗУ „Неофит Рилски” – Светослав Матеев Калейчев и предлагам на Научното жури да му се присъди образователно-научната степен „доктор” по научната специалност „Икономика и управление (туризъм)”.

12.06.2014 г.

Рецензент:

Проф. д-р Николина Попова-Димитрова