

ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ „НЕОФИТ РИЛСКИ“

СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ

РЕЗЕНЦИЯ

от проф. д-р Манол Рибов

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ в ЮЗУ „Неофит Рилски“, на докторант на редовна подготовка по професионално направление 3.9 Туризъм, научна специалност Икономика и управление на туризма.

Автор на дисертационния труд: Венцислава Георгиева Стефанова

Тема на дисертационния труд: Процесният подход в дейността на туристическата агенция при създаване и управление на изживявания

Основание за представяне на рецензията: Заповед № 166 / 04.02.2019г. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“

1. Информация за докторанта

Венцислава Георгиева Стефанова родена на 14.01.1991 г.. Средното си образование придобива в Природо-математическа гимназия “Акад. проф. д-р Асен Златаров”, гр. Ботевград с разширено изучаване на английски и немски език.

През периода 13.09.2010г. - 24.09.2014г., докторантът се обучава в направление Туризъм в „Неофит Рилски“, гр. Благоевград, когато завършва и бакалаварската си степен по специалността. По време на обучението си е изучавала различни предмети като въведение в туризма; управление на туристическите дестинации; икономика на туризма; иновации в туризма; хотелиерство и ресторантьорство; конюнктура в туристическата индустрия; маркетинг и реклама в туризма; туроператорска и турагентска дейност; международен и вътрешен туризъм; туризъм на Балканския регион; системи за качество в туризма; екскурзоводска дейност и туристическа анимация; туристическа инфраструктура; етноложки туризъм и много други. Същевременно с това изучава немски език, като първи избран език, отделно изучава и английски език и испански език.

Благодарение на качеството на полученото обучение в ЮЗУ Неофит Рилски и желание за

След завършване на висшето си образование, докторантът натрупва практически опит и стаж в различни направления в сферата на туризма. През периодите 28.05.2012- 24.09.2012г. и 10.05.2014г. - 10.10.2014 г. работи през сезонно администраторка на рецепция в хотел Мирамар 4*, гр.Обзор., където предимно се налага да комуникира на немски език с гостите на хотела. За периода 27.05.2013 - 25.09.2013 г., участва в студентска бригада в САЩ, където е работила като хостеса, камериерка и помощник сервитьор, благодарение на което успява да подобри и упражни знанията си по английски език.

Решавайки да продължи своето професионално развитие в България, от 18.08.2015г. докторантът има натрупан практически опит и като специалист туризъм в две туристически агенции - Алфатур и Бохемия. Благодарение на този стаж тя успява да затвърди познанията си в областта на туризма и в частност за туроператорската и агентска дейност.

С амбицията да продължи своето личностно и професионално развитие докторантът решава да участва в конкурс за свободно докторантско място към ЮЗУ „Неофит Рилски“ и след успешно преминал изпит е зачислена като редовен докторант на 06.01.2016г., в професионално направление и научна специалност 3.9 Туризъм, „Икономика и управление на туризма“.

2. Обща характеристика на дисертационния труд

2.1 Оценка на структурата и обема

Представеният за рецензиране дисертационен труд е съставен от три глави, увод, заключение, списък на използваната литература и приложения.

В увода докторантът е обосновал актуалността и значимостта на темата и е дефинирал обекта и предмета на изследването, целта, задачите, работната теза, микротезите, методологията и ограниченията. **В трите глави** на дисертационния труд последователно са изследвани теоретичните, методологическите и приложните въпроси на прилагането на процесния подход в дейността на туристическата агенция при създаването и управлението на изживявания. В заключението докторантът обобщава своите виждания за туроператорската и агентска дейност, направил е изводи и е дал полезни за практиката препоръки.

Считам, че тази **структура** осигурява необходимото органическо единство на съставните части на дисертационния труд в тяхната взаимна връзка, обусловеност, целенасоченост и определеност. С нея се определят връзките и отношенията на включените в дисертационния труд понятия и съждения, използвани за извеждане на една или друга закономерност и обосноваването на едно или друго твърдение.

Дисертационният труд е представен в едно книжно тяло с **общ обем** 211 страници компютърно набран текст. От тях 168 страници съдържат основния текст, 8 страници са увод, 3 страници са заключение, 10 страници са списък на използваната литература, 33 страници са приложения. Основният текст съдържа 33 фигури и 1 таблица. Списъкът на използваните литературни източници е съставен от 134 заглавия. От тях 10 са на кирилица, 111 са на латиница и 13 са адреси на използвани материали от интернет страници.

По моя преценка обемът, в който е изготвен дисертационният труд с неговите приложения, е **напълно достатъчен**, за да бъдат изложени теоретичните, методологическите и приложните въпроси на проведеното от докторанта изследване. Възприетият от него обем му е дал възможност да систематизира и изложи познанията си в тази област и да изгради съдържанието на дисертационния труд, прилагайки подходящи за целта средства на научното познание.

2.2 Оценка на актуалността на темата

Актуалността на избраната от докторанта тема се обяснява преди всичко с факта, че промените, предизвикани от нарастващите изисквания на потребителите-туристи към предлаганите продукти и услуги, определят техния избор. Значително влияние върху избора на даден туристически продукт или услуга оказват измененията в психологията на потреблението, информираността на потребителите-туристи, високата образование, нарасналите изисквания към комфорт и качеството на услугите, стремежът към индивидуализъм, мобилност, желанията за емоционална наситеност и изживявания.

Предизвикателство, пред което са изправени туроператорите и туристическите агенции е необходимостта от предвиждане нуждите и очакванията на потребителите- туристи и тяхното задоволяване, чрез предлагане на уникален, неповторим и предизвикващ незабравимо изживяване продукт или услуга. Сложността се състои в субективността на

оценката, която от своя страна зависи от различни фактори: общо икономически, културни, обществено-психологически, социално-демографски, личностно-поведенчески. В този ред на мисли разнообразието от очаквания на потребителите-туристи и необходимостта от тяхното познаване определят нуждата от индивидуален подход към всеки един от тях. Оттук е и необходимостта да се провеждат задълбочени проучвания, с които да се определят индивидуалните потребности на всеки потребител, което предполага и актуалността на избраната от автора тема за дисертационен труд.

С анализа на процесния подход в дейността на туристическата агенция, с който се създават и управляват изживяванията на туристите се определят ползите от създаването и управлението им и се извеждат препоръки и насоки за подобряването на практиките и методите при процеса на тяхното създаване в туристическата агенция.

2.3 Оценка на обекта, предмета и основните тези

Обект на изследването в настоящата разработка е дейността на туристическата агенция при създаването и управлението на туристически изживявания, а **предмет** на изследването е процесният подход, заложен в дейността на туристическата агенция при създаването и управлението на туристически изживявания. Докторантът правилно е определил субординацията между обекта и предмета на изследване. Не е нужно да доказваме, че предметът на изследването предполага обекта, но не съвпада с него. Той обозначава границите, в които обектът се изучава в конкретното изследване. Кандидатът изследва процесният подход, заложен в дейността на туристическата агенция при създаването и управлението на туристически изживявания. И това е обяснимо като се има предвид, че въз основа на работния процес, заложен в агенцията, се определя и процесът по създаване и управление на изживявания в нея.

Според възприетата от докторанта **теза** посредством използването на процесния подход от туристическата агенция може да се постигне цялостно обхващане на нагласите на потребителите-туристи при осъществяване на туристическо пътуване и да се изгради единна система на работния процес за подобряване качеството на обслужване.

Микротезите се отнасят за изживяването на потребителите-туристи и тяхната удовлетвореност от получената стока или услуга, за качеството на предлаганите продукти и

услуги от туристическата агенция и за практиките за подобряване начина на създаване и управление на туристическите изживявания. Антитезата се противопоставя на тезата, за да бъде тя отхвърлена или потвърдена.

Казаното ми дава основание да преценя, че докторантът правилно е определил изследователската теза и антитеза. С тезата е дефиниран изходният замисъл на изследването, с който се потвърждава антитезата и доказва в дисертационния труд.

2.4 Оценка на методическия инструментариум

Използваният от докторанта методически инструментариум дава отговор на въпросите : какво и как ще се изследва ? Определят се обектите, които ще се изследват, начинът на изследване и техниката на всеки метод. Приложение са намерили методите на наблюдение, синтез и абстракция. Също така са използвани някои специфични методи на социологията и по конкретно на анкетирането и дълбочинното интервю.

Считам, че приложеният от докторанта методически инструментариум, съответства на съвременното равнище на методологията на науката и е подходящ са особеностите на обекта и предмета на изследване.

2.5 Оценка на осведомеността на докторанта по проблематиката

Ползваният от докторанта библиографски апарат е съставен от 134 заглавия на специализирана литература, от които 10 са на кирилица, 111 са на латиница, 13 са от интернет източници. Литературните източници са подредени по азбучен ред на фамилиите на авторите, като първо е посочена литературата на кирилица, а след това на латиница. Цитиранията са представени „под черта“ и в отделен списък, приложен в края на дисертационния труд. В него преобладават публикациите от последните 10-15 години.

От подбора на източниците на информация и начина на боравене с тях проличава **доброто познаване от докторанта на научните постижения в областта на туроператорската и агентска дейност**, неговата способност да систематизира и критично да осмисля съществуващите научни тези и да заема аргументирана позиция по всяка една от тях.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Постигнатите от докторанта резултати са от **теоретично, методологическо и приложно естество**. Те са свързани с процеса на създаване и управление на туристическите изживявания в дейността на туристическата агенция. В този смисъл е обоснована реалната и потенциална способност на агенциите да създават и управляват изживявания, поддържайки по този начин конкурентно предимство. Докторантът отделя особено внимание на изясняването на понятията изживяване, туристическо изживяване, потребителско изживяване, туроператорска и агентска дейност, процес, процесен подход, като се позовава на други автори и действащата нормативна уредба.

Определен интерес представляват и постигнатите от докторанта резултати при разработването на методическите въпроси свързани със създаването на туристически изживявания.

Задълбочено са изследвани **методите** за анализ и оценка на туристическото изживяване, които обхващат процесно ориентираната функция на управление, при която туристическата агенция се стреми към усъвършенстване на бизнес процесите, ориентирани към правилно идентифициране на изискванията на потребителите-туристи. Моделирането е разгледано като метод на научното познание и с негова помощ се разработва технология за решаване на приложни задачи.

Заслужават внимание и постигнатите от докторанта резултати при разработването на приложните въпроси при създаването и управлението на туристически изживявания, чрез процесния подход в дейността на туристическата агенция. За целта за 2017 година са проведени две анкетни проучвания на две туристически програми на избрана туристическа агенция в България. За целта се установява практиката на агенцията по провеждане на групови пътувания и се анализира мнението на клиентите за осъщественото пътуване. На тази база е изведена авторска концептуална рамка за създаване и управление на туристическите изживявания в дейността на туристическата агенция, която се базира на твърдението, че процесът по създаване и управление на туристическите изживявания търпи въздействия от набор от външни и вътрешни фактори, които бидейки интегрирани в рамката на процесния подход, добиват формата на дейности, необходими за постигането на желания резултат, а именно - незабравимо и запомнящо се за туриста изживяване.

4. Оценка на публикациите на докторанта

Докторантът е представил 4 доклада и 2 участия в монографични трудове, които отразяват основните резултати в дисертационния труд. **Докладите и монографиите** са изнесени на научни форуми и са отпечатани в сборници с доклади на университетски издателства. Може да се приеме, че посочените печатни издания са достатъчно представителни, за да огласят постиженията на докторанта пред академичната общност и заинтересованите делови кръгове от практиката.

5. Оценка на автореферата

Представеният **автореферат** достоверно възпроизвежда съдържанието на дисертационния труд. Отпечатан е в обем от 49 страници компютърно набран текст и е съставен от 5 части. В тях са намерили отражение общата характеристика на дисертационния труд, неговата структура и съдържание, синтезирано изложение на труда, справка за приносите и списък на публикациите.

Авторефератът е логически издържан. Неговата композиция придава на информацията удобна и естетична форма. Спазена е необходимата архитектура в разположението на текстовия материал и е обърнато достатъчно внимание на пространственото структуриране на текста.

6. Оценка на научните и научно-приложните приноси

Докторантът е изследвал задълбочено процесният подход в дейността на туристическата агенция при създаването и управлението на изживявания . В резултат на това са генерирани нови знания и е изменен натрупаният фонд от научни знания за създаването и управлението на туристическите изживявания. По конкретно, постигнатите от докторанта научни и научно-приложни приноси могат да бъдат представени както следва:

1. Обогатено е научното познание в областта на туроператорската и агентска дейност по отношение на създаването и управлението на туристически изживявания;

2. Предложени са **насоки и модели** за усъвършенстване на предлаганите продукти и услуги от страна на туристическите агенции;

3. Разработена е методика за анализ и оценка на туристическите изживявания в контекста на дейността на туристическите агенции;

4. Представена е концептуална рамка за оценка и анализ на туристическите изживявания, която е подходяща за адаптиране към дейността на туристическите агенции;

5. Направени са изводи и препоръки за дейността на избраната туристическа агенция и са представени предимствата на оценката и анализа на туристическите изживявания.

Постигнатите от докторанта **научни и научно-приложни приноси** представляват оригинално развитие и решаване на частни проблеми в областта на туропаторската и агентска дейност от отрасъла Туризм. В обобщен вид те могат да се определят като допълване на съществуващата теория и методология за повишаване на конкурентоспособността на предприятията чрез използване на инструментариума на фирмената политика.

7. Критични бележки

Въпреки безспорните достойнства на дисертационния труд, в процеса на запознаването ми с него се натъкнах и на известни **пропуски**:

1. Добре би било при анализа и оценката на туристическите изживявания да се открият по-релефно прилаганите критерии и показатели.

2. Може би интерпретацията на концептуалната рамка представена на 78 страница би добила по-изчерпателен вид ако бяха маркирани националните особености на туристите.

3. Показаните високи резултати при разработването на докторантския труд ми дават основания да препоръчам на докторанта да продължи да работи в тази област като развие темата за влиянието на регулираната реалност върху изживяванията на туристите.

Направените критични бележки не са от такъв характер, че да оспорват приносите на докторанта. Дисертационният труд представлява оригинално и задълбочено научно изследване на значими проблеми. В него са намерили място всички по-съществени страни

в процеса по създаване и управление на туристическите изживявания в дейността на туристическата агенция. Докторантът ги конкретизира с факти, понятия, методи, обобщения и изводи, като изяснява какво да се съхрани от настоящето и как да се преодолеят несъответствията между новите факти и остарелите теоретични схващания.

Заключение

Дисертационният труд илюстрира по неоспорим начин, че **кандидатът притежава задълбочени теоретични познания** в областта туроператорската и агентска дейност, създаването и управлението на туристически изживявания и, което е особено важно, **способността да провежда самостоятелно научни изследвания.**

Цялостната ми оценка на труда, базирана на неговата **актуалност, значимост, структура, съдържание и теоретични обобщения**, ми дават основание да приема, че в него се съдържат предвидените в **чл.6 (3) на ЗРАСРБ и в чл.27 (1) от ППЗРАСРБ научно - приложни резултати**, които представляват **принос** в науката.

Изложените съображения ми дават основание да предложа на уважаемите членове на научното жури да вземе решение за **присъждане на Венцислава Георгиева Стефанова** образователната и научна степен „**доктор**“ по научна специалност Икономика и управление на туризма.

Благоевград, 22 февруари 2019 г.

Рецензент:

(проф. Манол Рибов)