

ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ „НЕОФИТ РИЛСКИ“

СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ

СТАНОВИЩЕ

От: Доц. д-р Преслав Димитров

Научна специалност: “Икономика и управление на туризма”, Ръководител катедра “Туризм” при ЮЗУ Неофит Рилски, гр. Благоевград

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност „Икономика и управление на туризма“, професионално направление 3.9 Туризм, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки

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

Автор на дисертационния труд: **Венцислава Георгиева Стефанова**, докторант в редовна форма на обучение към катедра „Туризм“ на Стопанския факултет при ЮЗУ „Неофит Рилски“.

Основание за представяне на становището: Участие в Научно жури, определено със Заповед № 166 / 04.02.2019 г. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ – гр. Благоевград и решение на първото заседание на научното жури, проведено на 12.02.2019 г.

I. Общо представяне на дисертационния труд

Темата на дисертационния труд за процесния подход в дейността на туристическата агенция при създаване и управление на изживявания в съвременната икономическа среда е практически значима. И както правилно отбелязва авторът във въвеждащата част, актуалността на проблематиката, разглеждаща процесите при управлението на туристическите изживявания изисква дуалност в интерпретацията. Тя произтича, от една страна, от все по нарастващата роля на туризма в световната и националните икономики, и от друга, от все по-голямата изразена сезонност на туристическите потоци, респективно в резултатите, които туристическите предприятия планират и очакват да постигнат в процеса на работа. Авторът е задал местоназначението на практическата реализация на изследването – туроператорската и агентска дейност, обосновавайки избора си с настъпилите глобални промени в потребителите на туристически продукти и услуги, и необходимостта от анализ и проследяване процеса на създаване на туристически изживявания в контекста на дейността на туристическите агенции. Заявена е готовност да се приложи методическият инструментариум, предложен в дисертационния труд. Поставен е акцент върху необходимостта от анализ и адаптиране на туристическото изживяване към дейността на туристическата агенция, позволяваща разглеждането му като отделна управленска подсистема, както и на методите за анализ и оценка на туристическото изживяване, при използване на съответстваща съвкупност от критерии и показатели за анализ и оценка.

По отношение на структурата и съдържанието му, следва да се отбележи, че същият е структуриран в увод, три глави, заключение, използвана литература и приложения. Основният текст на дисертацията е в обем от 218 стандартни страници, компютърно набран текст, като от тях 32 страници са приложения. Библиографският апарат на работата е представен на 9 страници в края на разработката и включва както следва: 129 информационни източника, от които 7 на кирилица, 110 на латиница и 12 интернет източника.

Така представената разработка като структура отговаря на изискванията за композиционно и съразмерно разположение на отделните глави.

II. Преценка на формата и съдържанието на дисертационния труд

Авторът задава същността на темата и актуалността на поставените проблеми. Извежда изследователския обект и предмет, хипотези на дисертационния труд и поставените във връзка с тяхното изпълнение задачи, както и съществуващите ограничения. Заявена е готовност да се приложи методическият инструментариум, предложен в дисертационния труд. Обект на изследване в дисертационния труд е туристическа агенция, всички заинтересовани страни от създаването и управлението на туристически изживявания, както и потребителите на туристически услуги в България – чуждестранните и българските туристи. Предмет на изследване на дисертационния труд е да се разгледат възможностите за създаване и управление на изживявания чрез процесен подход, приложен към дейността на туристическата агенцията. Разгледани се теоретични аспекти на концепцията за потребителското изживяване в туризма. Обърнато е внимание на състоянието и тенденциите в развитието на теоретичната мисъл за потребителското изживяване в туризма. Формулирано е заключението, че изживяването е пряко обвързано с удовлетвореността на потребителите-туристи от качеството на предложените стоки и услуги по време на туристическото изживяване. Обръща се внимание на туристическото изживяване в контекста на дейността на туристическата агенция.

Методологията на изследването осигурява система от правила и норми за структурата и логическата организация на използваните методически подходи и е насочена към постигането на ефективно и практически приложимо знание за процесния подход в дейността на туристическата агенция при създаването и управлението на изживяване. Специално внимание е отделено на моделирането на туристическите изживявания чрез процесния подход, приложен в дейността на дадена агенция, за което е необходимо да се познават нуждите на потребителите-туристи, техните предпочитания и поведение. Разгледана е същността на процеса и как неговото забавяне води до тромавост на туристическата агенцията и е обърнато внимание на приложимостта на Кано модела към конкретиката на изследването в дисертационния труд, при отчитане на възможните приложения и ограничения.

Предлага се концептуална рамка за създаване и управление на туристически изживявания в дейността на избрана туристическа агенция. Декомпозиран е процеса по създаване и управление на туристическите изживявания и се изследвани въздействията от набора от външни и вътрешни фактори, върху постигането на желания резултат, а именно - незабравимо и запомнящо се за туриста изживяване.

Авторът е проучил значителна като количество и тематика литература, свързана с управлението и създаването на туристически изживявания. Също така, е правил опит за развитие на дискусия на базата на различни авторски тези, хипотези и практически приложения, като се достига до концептуализиране на рамки за управление на туристическото изживяване.

Авторефератът със своето съдържание отразява точно и разкрива основните моменти и идеи в дисертацията. Авторът има 6 публикации по дисертационния труд, което дава възможност за добро популяризиране проблематиката на дисертационния труд пред научната общност.

III. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд

В представения от кандидата В. Стефанова дисертационен труд могат да бъдат открити редица научни приноси. С дисертационния труд е обогатено научното познание в областта на туроператорската и агентска дейност по отношение на създаването и управлението на туристически изживявания. Авторът е предложил насоки и модели за усъвършенстване на предлаганите продукти и услуги от страна на туристическите агенции, като за целта е разработил методика за анализ и оценка на туристическите изживявания в контекста на дейността на туристическите агенции. Представена е концептуална рамка за оценка и анализ на туристическите изживявания, която е подходяща за адаптиране към дейността на туристическите агенции. Авторът е изготвил изводи и препоръки за дейността на избраната туристическа агенция, като е представил предимствата на оценката и анализа на туристическите изживявания.

IV. Критични бележки, препоръки и въпроси по дисертационния труд

Въпреки безспорните достойнства, в дисертационния труд се откриват някои не толкова съществени слабости, характерни за младите изследователи, като например описателен стил на изложение на определени места.

Препоръчвам на автора да публикува монография по темата на дисертационния си труд, тъй като считам, че може да бъде полезна, както на други изследователи, така и на представители на бизнеса, интересувани се от тази проблематика.

С цел да дам възможност докторантът да прояви способността си за аналитично и аргументирано мислене, които е показал с дисертационния си труд, бих искала да изразя своето становище върху следния въпрос:

Как взаимодействия създаването и управлението на изживявания със значителните трансформации породени от дигитализацията в туризма на настоящия етап на развитие?

V. Обобщена оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд отговаря напълно на всички нормативни и качествени изисквания за неговото разработване и написване. С него докторантът показва способност за провеждане на самостоятелно изследване и е постигнал теоретични и приложни резултати, представляващи принос към науката и практиката.

Гореизложеното ми дава основание да изразя своето категорично **ПОЛОЖИТЕЛНО СТАНОВИЩЕ** за дисертационния труд и да предложа на уважаемите

членове на научното жури да вземат решение за *присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност „Икономика и управление на туризма“ на Венцислава Георгиева Стефанова.*

05.03.2019 г.

Изготвил становището:

Благоевград

(доц. д-р Преслав Димитров)