

## СТАНОВИЩЕ

От: **Доц. д-р Петя Иванова** Тонева, Научна специалност: 05.02.18  
Икономика и управление (туризъм), катедра „Икономика и управление на  
туризма“ при СА „Д. А. Ценов“ - Свищов

Относно: дисертационен труд за присъждане на  
образователна и научна степен „доктор“  
по научна специалност „Икономика и управление на туризма“, професионално  
направление 3.9 Туризъм, 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 „Туризъм“ 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**

Дисертационният труд е посветен на процесния подход при създаване и управление на изживявания от туристическите агенции. Приложени са оригинални изследователски техники със задълбочен и компетентен авторов поглед върху темата. Представеният научен подход към изследване на проблема е безспорно актуален и необходим за българската икономическа теория и практика. Признат факт е, че бъдещето на пътуванията и туризма ще се оформя от онези компании и дестинации, които предлагат уникални и значими изживявания. Предоставянето на професионално обслужване на туристите от туристическите агенции е също от решаващо значение за туристическата индустрия на бъдещето. С дисертационният труд авторът отстоява

тезата, че посредством използването на процесен подход от туристическата агенция може да се постигне цялостно обхващане на нагласите на потребителите туристи, при осъществяване на туристическо пътуване и да изгради единна система на работния процес за подобряване на качеството на обслужване. Формулирани са и три микротези.

В структурно отношение дисертационният труд се състои от въведение, изложение в три глави, заключение, девет броя приложения, списък на използваната литература. В общ обем е от 211 стандартни страници. Представените приложения допълват и подкрепят основния текст от изложението. Използваните информационни източници отразяват широките познания на докторанта в изследваната област. Цитирането е коректно, а библиографията е актуална. Преобладават литературните източници на латиница, което се обяснява с факта, че проблематиката не е достатъчно проучена в българската специализирана литература. Използваните интернет източници са представителни и пряко свързани с разглежданата проблематика. В дисертационния труд е приложен и списък на фигурите и таблиците.

Научноизследователската рамка е правилно построена. Методологическият инструментариум е подходящ и ясно представен. Коректно са определени ограничителните условия на изследването.

Дисертационният труд е във вид и структура, съответстващи напълно на изискванията и критериите за подобен вид разработки.

## **II. Преценка на формата и съдържанието на дисертационния труд**

Съдържанието на дисертационния труд дава основание да се посочи, че е изграден съобразно разработена и изпълнена от автора структура, позволяваща прилагането на последователен и логически обоснован подход. Отличава се с балансираност и съответствие с поставената цел: да анализира процесния подход в дейността на туристическата агенция, с който се създават и управляват изживяванията на туристите, да се определят ползите от създаването и управлението на изживявания и да се дадат препоръки за подобряването на практиките и методите при процеса на създаване и управление на изживявания. Постигането на целта е естествен резултат от решаването на четири основни изследователски задачи. *Първата задача* е решена в глава първа, където докторантът разглежда теоретичните аспекти в концепцията на потребителското изживяване в туризма и процесния подход. *Детайлното решаване на втората поставена задача* е залегнало във втора глава, в която се установяват методологическите основи на моделирането на туристически изживявания посредством процесния подход. *Третата и четвъртата задача* са фокус на трета глава, където

авторът на базата на изграждане на концептуализирана рамка за създаване и управление на туристически изживявания осъществява проучване и представя конкретни насоки за дейността на туристическата агенция във връзка със създаване и управление на туристически изживявания в условията на конкурентна и динамична пазарна среда при използване на процесния подход.

Намирам научноизследователската рамка за правилно изградена. Авторът формулира и защитава своята основна изследователска теза, като систематизира и осмисля съществуващите концепции, правилно ги интерпретира и където е необходимо заема аргументирана позиция. В дисертационния труд са анализирани първични и вторични данни чрез приложими към обекта на изследване методи за анализ.

Докторантът демонстрира убедителност на научния изказ, има добър стил и логика на изложението. Използва правилен терминологичен апарат, като конкретизира и прецизира използваните понятия и термини.

*Авторефератът* със своето съдържание отразява точно и разкрива основните моменти и идеи в дисертацията. Авторът има 6 публикации по дисертационния труд, 4 от които са самостоятелни, което надвишава изискванията и дава възможност за добро популяризиране проблематиката на дисертационния труд пред научната общност.

### **III. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд**

Дисертационният труд притежава безспорни и ценни научни достойнства. Приносните моменти могат да се групират в две отделни направления: такива с теоретико-методологичен характер и такива с практикоприложен характер.

*Научните приноси с теоретико-методологичен характер, които се откриват в дисертационния труд, са свързани с:* обогатяване на научното познание в областта на туроператорската и агентска дейност по отношение на създаването и управлението на туристически изживявания; прилагане на методика за анализ и оценка на туристическите изживявания в контекста на дейността на туристическите агенции; адаптиране на процесния подход към моделите за създаване и управление на туристическите изживявания в контекста на дейността на туристическите агенции.

*В практикоприложен план съдържащите се приноси моменти касаят следното:* разработване на концептуална рамка за оценка и анализ на туристическите изживявания, адаптирана към дейността на избрана туристическа агенция, с оглед усъвършенстване на създаването и управлението на туристическите изживявания; формулиране на конкретни препоръки за дейността на проучената туристическа агенция

и извеждане на насоки в дейността на туристическите агенции в България, които са в подкрепа на доброто създаване и управление на туристически 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, интересувачи 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 изрази 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 изследва недостатъчно разработен у нас актуален и значим проблем. Той 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.**

02.03.2019 г.

Изготвил становището: /п/  
(доц. д-р Петя Иванова)