

СТАНОВИЩЕ

От: *доц. д-р Еленита Кирилова Великова;*
УНСС, КАТЕДРА „ИКОНОМИКА НА ТУРИЗМА“;
Научна специалност „Икономика и управление (Туризм)“

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* в катедра „Туризм“ на ЮЗУ „Неофит Рилски“, гр. Благоевград.

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 становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 166 / 04.02.2019 г. на Ректора на ЮЗУ.

1. Информация за докторанта

Докторантът Владислава Георгиева Стефанова се е обучавала като редовен докторант към катедра „Туризм“ при *Стопанския факултет на ЮЗУ „Неофит Рилски“, Благоевград в професионално направление 3.9. Туризм, научна специалност „Икономика и управление на туризма“*. Завършила е природо-математическа гимназия “Акад. проф. д-р Асен Златаров” в гр. Ботевград с разширено изучаване на английски и немски език. Образованието си като бакалавър и магистър получава в ЮЗУ „Неофит Рилски“, Благоевград последователно в специалностите „Туризм“ и „Международен туризм“.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Дисертационният труд е разработен в обем от 211 страници, от които 168 страници са основен текст, 10 страници - библиографска справка и 33 страници - приложения. В използваната литература 10 са

литературните източници на кирилица, 111 - са на латиница и 13 - са интернет източници. В структурно отношение трудът е съставен от три глави, увод и заключение. В тях последователно са разгледани теоретичните аспекти на концепцията за потребителското изживяване в туризма, методологическите въпроси при създаване и управление на изживяванията в дейността на туристическата агенция и приложните въпроси в дейността на агенцията при този процес.

Темата на дисертационния труд е формулирана и развита много добре. Актуалността ѝ е ясно обоснована, предвид на все по-нарастващите изисквания на потребителите-туристи и търсенето на възможности за тяхното удовлетворяване от страна на предприемачите в туризма. Както посочва докторантът, „значително влияние върху избора на даден туристически продукт или услуга оказват измененията в психологията на потреблението, информираността на потребителите-туристи, високата образованост, нарасналите изисквания към комфорт и качеството на услугите, стремежът към индивидуализъм, мобилност, желанията за емоционална наситеност и преживявания.“ Това определя основните предизвикателства, пред които са изправени туристическите агенции в страната, а и не само.

Предметът и обектът на изследване са правилно определени, целта и задачите са коректно изведени, като прецизно отразяват извършената изследователска работа от докторанта. Дисертационната теза е развита и доказана. Последователно се доказват и трите микротези. Със своите достойнства се отличават методическият инструментариум и ограничителните условия на изследването. Изложението и използваната литература показват, че докторантът се е запознал със значителен брой литературни източници, по-голямата част, от които чуждестранни. Стилът на дисертацията също е много добър. На структурата на дисертационния труд може да се даде висока оценка.

3. Оценка на получените научни и научноприложни резултати

В дисертационния труд могат да бъдат очертани редица предимства, които са с научен и научноприложен характер. Първоначално е разяснена концепцията за потребителското изживяване в туризма, като са проследени тенденциите в развитието ѝ, анализирани са особеностите на изживяването в туризма и в дейността на туристическата агенция. Теоретичният преглед на изследваната проблематика е направен задълбочено и добросъвестно, преобладава аналитичният подход и критично разглеждане на използваните източници, което прави много добро впечатление. Правилно са изведени и разяснени основните понятия,

застъпени в дисертацията. Направено е разграничение в термините „изживяване“ и „преживяване“ и е дадена авторова дефиниция на изследваното явление. В хода на анализите се доказват основните микротези на изследването и се обосновава начина за оценка на изживяването на база удовлетвореността и неудовлетвореността, качествени и количествени критерии. Определен е и процесът на създаване на туристическото изживяване в туристическата агенция. Възприетият подход в главата поставя солидна теоретична основа за последващите анализи в дисертационния труд.

Логично в следствие са разгледани методологическите въпроси, свързани с проблематиката, имащи за цел да обяснят процеса по създаване и управление на туристическите изживявания в туристическата агенция. Изяснени са методите за измерване на туристическото изживяване и е определен процесът по създаването им въз основа на извеждане на алгоритъма на работния процес в туристическата агенция. В обобщение е изградена концептуалната рамка на туристическото изживяване. Въз основа на модела на Кано се анализират факторите, които водят до удовлетвореност и лоялност при потребителите-туристи. В следствие методиката е апробирана към две туристически пътувания, предлагани от ТА „Бохемия“.

Последната част представлява логическа завършеност на проведените изследвания. В нея е адаптирана разработената по-рано концептуална рамка към потребностите на ТА „Бохемия“ и са дадени обосновани изводи и практически приложими препоръки към дейността на туристическите агенции в процеса на създаване и управление на туристическите изживявания за потребителите-туристи. Заключениеето също систематично обобщава извършената работа от докторанта. Изводите са обосновани и конкретни.

4. Оценка на научните и научноприложни приноси

Справката за приносите, представена с дисертационния труд, отразява обективно реалните достижения на докторанта. Приемам изцяло изведените приноси. С особена ценност за практиката са изводите, препоръките и насоките към дейността по създаване и управление на туристическите изживявания в туристическите агенции по примера на ТА „Бохемия“. Прилагането на процесния подход в дейността на туристическата агенция при създаването и управлението на изживяванията е основа за „производството“ и предоставянето на качествен и конкурентоспособен туристически продукт. Разработената

методика за анализ и оценка на туристическите изживявания успешно може да се използва в дейността и на други туристически агенции.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

По вид и брой представените публикации съответстват на обявените от докторанта в приложения списък и автореферата. Общо са представени шест публикации, четири от които представляват доклади, изнесени на значими научни международни форуми. Два от докладите са на английски език. Освен тях в публикациите са посочени и две участия в колективни монографии, едната от които също на английски. Считаю, че тези публикации представят реално постиженията на докторанта и са достатъчно представителни, за да ги огласят пред академичната общност и заинтересованите делови кръгове от практиката.

6. Оценка на автореферата и критични бележки

Авторефератът достоверно възпроизвежда съдържанието на труда. Подготвен е в обем от 49 страници компютърно набран текст и е съставен от пет части, отразяващи труда на докторанта по дисертацията, приносите, автореферата и публикациите.

Въпреки достойнствата на дисертационния труд могат да бъдат очертани и някои слабости, които са характерни за всеки млад изследовател. Сред тях ще споменем следните:

- Информацията в началото на втори параграф на първа глава (с.18-22) може да бъде преместена в първи параграф, тъй като касае въпросите за развитието на теорията за потребителското изживяване.
- Налице са и някои неточно използвани термини като: пакетен туризъм (с. 59, с.95), туроператорски райони (с. 50), регионите за местоназначение (с. 51), поведенчество (с. 80), управленски мениджмънт (с. 110) и др.

Отчетените слабости не особено сериозни, от техническо естество и с препоръчителен характер, което не поставя под съмнение изразените достойнства на дисертационния труд.

7. Заключение

Цялостното ми впечатление от дисертацията е отлично. С убеденост може да се каже, че тя е подготвена грижливо и добросъвестно, изложението ѝ е логично, последователно и целенасочено, преобладава аналитичният и критичният подход. Поставените цели и задачи са ясни и постигнати от докторант Стефанова. Тезата е доказана. Практическата

част е задълбочена, добре аргументирана и добросъвестна. Анализите са коректни, препоръките обосновани и произтичащи от резултатите от изследването. Докторантът демонстрира умения за задълбочен и аргументиран анализ, обобщения и критично мислене. Авторефератът съответства на съдържанието на дисертационното изследване. Самооценката за научните приноси е точна и отговаря на действителните приноси. Венцислава Стефанова има достатъчно научни публикации по темата на дисертацията. Анализиранията дисертация представлява творческо постижение, което като тематика, теоретични обобщения, изводи и препоръки има своето безспорно значение за теорията и практиката в туризма.

Всичко това ми дава основание да предложа на уважаемите членове на научното жури да присъдят на Венцислава Георгиева Стефанова образователната и научна степен „доктор“ по научна специалност „Икономика и управление на туризма, в професионално направление 3.9. Туризъм.

03.03.2019 г.

Подпис:
/доц. д-р Е. Великова/