

РЕЦЕНЗИЯ

на представените трудове за участие в конкурс за академичната длъжност
ДОЦЕНТ по професионално направление 3.9. Туризъм, научна
специалност Икономика и управление на туризма (Управление на
човешките ресурси в туризма), обявен от ЮЗУ „Неофит Рилски” в ДВ., бр.
52 от 02.07.2019 г.

Рецензент: доц. д-р Илинка Терзийска

Кандидат: гл. ас. д-р Гургана Георгиева Ангелова

I. Кратки биографични данни за кандидата

Гургана Ангелова завършва средното си образование в Средно общообразователно училище с изучаване на чужди езици „Св. Климент Охридски“, Благоевград с профил „английски език”. През 2003 г. получава бакалавърска степен в две специалности: „Финанси” и „Английска филология”, последвани от придобиване на ОКС „Магистър” в специалност „Английска филология” към ЮЗУ „Неофит Рилски”. В периода март-септември 2007 г. преминава през шестмесечно обучение по „Психолого-педагогически проблеми на университетското обучение”. През 2008 година е зачислена като докторант на самостоятелна подготовка в катедра „Туризъм” към ЮЗУ „Неофит Рилски”, научна специалност „Икономика и управление (туризъм)”. Успешно защитава дисертация на тема „Усъвършенстване на бизнес комуникациите в хотелиерството“ през 2013 г.

Професионалният опит на кандидата е основно в сферата на висшето образование. В периода 2002-2005 година заема позицията Инспектор в отдел „Чуждестранни студенти“ в ЮЗУ „Неофит Рилски”, а през 2005 година въз основа на спечелен конкурс става асистент по английски език в

катедра „Туризм“ в същия университет. От 2010 година и до настоящия момент е главен асистент към катедрата, като водените от нея дисциплини включват „Управление на човешките ресурси“, „Техники на договаряне в туризма“, „Бизнес комуникации на английски език“, „Туристически брандинг“ и др.

Към настоящия момент има две осъществени преподавателски мобилности с цел преподаване по програма Еразъм+: в Билбао, Испания през 2016 г. и във Виетнамски Национален университет по Земеделие (VNUA), гр. Ханой и Колежа по Икономика към Университета в гр. Хюе, Виетнам през 2019 г.

До 2019 година отговаря за ръководството и организацията на учебната практика в Университетски център „Бачиново“. Ръководител е и на програма „Управление на човешките ресурси“ към Българска камара за образование, наука и култура.

II. Характеристика на научната и научно-приложната продукция на кандидата

Кандидатът представя за оценка общо 16 публикации, от които две монографии, една глава от книга, една студия, два учебника и десет статии и доклади от конференции, като 90% от представените научни статии и доклади са публикувани на английски език.

Основният монографичен труд, който кандидатът представя, е със заглавие „Рекрутиране в кадровия мениджмънт на туристическата организация“, издаден през 2019 г. от УИ „Неофит Рилски“. Обемът на основния текст е 147 стр., не повтаря публикации за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ и е рецензирана от две хабилитирани лица. В структурно отношение публикацията се състои от три глави, увод и заключение. В първа глава авторът изяснява теоретични въпроси, свързани с кадровия мениджмънт в туристическата организация,

включително правната регламентация на подготовката и обучението на туристически кадри. Във втора глава са изведени съвременните изисквания при рекрутирани на кадрите, като последователно се представят поведението на работодателя, кандидата и основните етапи. Трета глава представя практически насоки и е базирана на проведено от автора емпирично проучване, което би било още още по-информативно, ако резултатите бяха диференцирани съобразно различните групи организации – хотели, заведения за хранене, туристически агенции/туроператори. Представеният хабилизационен труд е самостоятелно авторско изследване и отговаря на всички условия за монографичен труд съгласно допълнителните разпоредби, а именно: представлява публикувано научно издание, което съдържа пълно и всестранно изследване на определен предмет или проблем, има научни рецензенти и е в обем, не по-малък от 100 стандартни страници (1800 знака на страница), притежава ISBN и съдържа разгърнато съдържание, изчерпателна библиография, като в текста има позоваване на други научни трудове.

В допълнение към основния хабилизационен труд, гл. ас. д-р Гергана Ангелова представя и втора монография със заглавие „Делово общуване в туризма“, издадена през 2019 г. В работата е направено широкообхватно изследване по темата, като са систематизирани основните теоретични въпроси, предложена е методологическа рамка и са представени резултатите от емпирично проучване.

По-голямата част от представените публикации, включително и хабилизационният труд са в сферата на човешките ресурси в туризма, което е и профилът на обявения конкурс. Сред тях се открояват следните заглавия: „Sustainability in Tourism Cadre Training and Selection in Bulgaria“, „The Changing Role of the Human Resources in the Organization Management“, „Влиянието на технологичните трансформации върху реструктурирането на човешките ресурси и клиентите“. Друго тематично

направление, което е застъпено в научната работа на кандидата, е деловото общуване в туризма – това е тема както на втората монография, така и на книгата, издадена на база дисертация, а и на немалка част от останалите публикации. Тези две по-широки теми естествено се допълват и разширяват обхвата на научната работа на кандидата.

Като трето направление могат да бъдат посочени алтернативните форми на туризъм. Темата се разглежда в три отделни публикации, посветени съответно на спортния, СПА и културния туризъм (съхраняване на местните продукти като част от културното наследство).

Като цяло, публикациите на гл. ас. д-р Гергана Ангелова правят впечатление с ясения си научен стил, прецизното структуриране и отличните умения за провеждане на емпирично проучване.

Досегашният преподавателски опит на кандидата напълно съответства на профила на обявения конкурс – сред водените от гл. ас. д-р Гергана Ангелова са „Управление на човешките ресурси”, „Техники на договаряне в туризма”, „Бизнес комуникации на английски език”, „Туристически брандинг”. Осъществила и две преподавателски мобилности в чуждестранни университети:

1) по програма ERASMUS+ с изнесени 8 лекционни часа по дисциплината „Бизнес комуникации в туризма“ в университета ДЕУСТО, Билбао, Испания;

2) по проект JP “Licence, Master professionnels en formation ouverte et à distance pour le développement du tourisme durable en Chine, au Vietnam et au Kirghizstan - LMPT” във Виетнамски Национален университет по Земеделие (VNUA), гр. Ханой и в Колежа по Икономика към Университета в гр. Хюе, Виетнам – където изнася коанимационни лекции на теми: 1. “Управление на туристическата организация и поведение на персонала на работното място“, 2. „Управленски практики за набиране, подбор и оценка на персонала в туристическите организации“, 3. “Вербална и невербална

комуникация в концепцията за устойчив туризъм“, 4. „Межкултурни различия и бизнес етика в концепцията за устойчив туризъм“.

Гл. ас. д-р Ангелова има и богат опит в проектната дейност – в периода 2013-2019 г. взема участие като експерт в четири международни проекта.

Що се отнася до влиянието на научната й работа, което обичайно се измерва с броя цитирания, може да се отбележи, че макар и малко на брой (4), цитиранията са само в публикации, индексирани в световните бази данни (в конкретния случай – Web of Science).

По отношение на представената от кандидата справка за изпълнение на минималните национални изисквания са необходими следните корекции:

1. Четири от статиите, включени в т. 6 от група Г „Статии и доклади, публикувани в научни издания, реферирани и индексирани в световноизвестни бази данни с научна информация“ не бяха открити в нито една от двете световни бази данни (Web of Science SCOPUS), което налага редуциране на броя точки за тази група с 37. Въпреки тази редукция, минималните изисквания по съответната група са изпълнени.

2. В група Д като научни рецензии неправилно са посочени рецензии, изготвени от кандидата – в тази група се включват чужди рецензии на публикации на кандидата, които са публикувани в научни издания. Корекцията не оказва влияние върху изпълнението на минималните изисквания по тази група.

III. Основни приноси в научната, научно-приложната и преподавателска дейност на кандидата

В представените за разглеждане публикации могат да се открият следните по-значими приноси:

1. Адаптиран е модел за оценка на състоянието и практиките за рекрутиране на кадри в туристическия бизнес в България, като същият е

апробиран. Получените резултати и произхождащите от тях насоки имат практическа насоченост (в реабилитационния труд).

2. Изследването на взаимоотношенията на хотелиерския бизнес на Югозападна България с клиентите, представено в научната студия „Проектиране на CRM в хотелиерството“ допринася за идентифициране на проблемните области в комуникацията „Персонал – Клиенти“ и предлага възможно решение чрез изграждане и интегриране на интерактивен CRM.

3. Проучени са нагласите на четирите заинтересовани страни по отношение на брандинга на спа дестинация Огняново – местна общност, местен туристически бизнес, местен публичен сектор и туристи. Предвид факта, че брандингът е една от основните слабости в управлението на туристическите дестинации в България, това изследване (направено в съавторство с Георги Четрафилов) има както теоретично, така и приложно значение (Stakeholders' Perspectives of Spa Destination Branding - the Case Of Ognyanovo, Bulgaria).

4. Направено е обстойно изследване на местните продукти и занаяти в Рило-Родопската област като е разкрит ресурсният им потенциал за устойчиво туристическо развитие, екологично производство и социално и икономическо развитие на региона. (Angelova, G., P. Parvanov (2016). Trends in the Preservation and Development of Local Products and Occupations in the Rila and Rhodopes Region, TMS Conference Series: New Challenges, Strategies and Trends in Tourism & Management, Book 1/2016, pp.19-3).

5. Наведен е анализ на регулаторната рамка за подготовката и обучението на туристически кадри. Въз основа на проведено проучване са идентифицирани нагласите сред двете целеви групи в туризма – персонал и работодатели и е предложен набор от мерки за преодоляване на разминаванията между теоретичните знания и умения на туристическите кадри и изискванията на туристическия бизнес, както и мерки за засилване на синергията между държавните власти, образователните институции и

потребителите на туристически кадри. (Angelova G., P. Parvanov, G. Chetrafilov, N. Krasteva, V. Krastev (2017). Sustainability in Tourism Cadre Training and Selection in Bulgaria, Revista Inclusiones Magazine: Revista De Humanidades Y Ciencias Sociales, ISSN 0719-4706, Vol. 4/ 3 July-September 2017, pp.144-156)

IV. Критични бележки и препоръки.

Част, макар и малка, от публикациите се основават изцяло на преглед на съществуващи вече теории и модели. Препоръките ми към гл. ас. д-р Гергана Ангелова са да се насочи към повече самостоятелни емпирични изследвания.

V. Заключение

На конкурса се явява един кандидат – гл. с. д-р Гергана Ангелова, която отговаря на минималните национални изисквания за заемане на академичната длъжност доцент според ЗРАСРБ. Кандидатът демонстрира ясно изразени умения за провеждане на научни изследвания, както самостоятелни, така и в екип, като представените за разглеждане публикации показват задълбочени познания в сферата на управлението на човешките ресурси и деловото общуване в туризма и са свидетелство за професионалните му качества. Въз основа на това, давам изцяло положителна оценка и предлагам да бъде избрана от Стопанския факултет на ЮЗУ „Неофит Рилски“ за заемане на академичната длъжност „доцент” в професионално направление 3.9. „Туризм”

Дата:

Рецензент:

SCIENTIFIC REVIEW

of the submitted scientific works for the participation in the habilitation procedure for an ASSOCIATE PROFESSOR, announced by SWU of Neofit Rilski in the State Gazette, Issue 52/02.07.2019

Reviewer: Assoc. Prof. Ilinka Terziyska, PhD

Applicant: Chief Assist. Prof. Gergana Georgieva Angelova, PhD

I. Brief biographic data of the applicant

Gergana Angelova completed her secondary education at the Secondary School of Foreign Languages "St. Kliment Ohridski", Blagoevgrad with an "English as a foreign language" profile. In 2003 she received a Bachelor's degree in two majors: Finance and English Philology, followed by a Master's Degree in English Philology at the South-West University "Neofit Rilski". In the period March-September 2007 she underwent six months' training in "Psychological and pedagogical problems of university education". In 2008 she was enrolled as a doctoral student in independent form of training at the Department of Tourism at the South-West University "Neofit Rilski", scientific specialty "Economics and Management (Tourism)". She successfully defended her dissertation on "Improving business communications in the hospitality industry" in 2013.

The applicant's professional experience is mainly in the field of higher education. In the period 2002-2005 he holds the position of Inspector in the Department of Foreign Students at the South-West University "Neofit Rilski", and in 2005, on the basis of a winning competition, she became an Assistant Professor in English at the Department of Tourism at the same university. From

2010 to the present time she is chief assistant professor at the department, and the courses she teaches include "Human resources management", "Negotiation techniques in tourism", "Business communications in English", "Tourism branding" and others.

So far, Gergana Angelova has participated in two teaching mobility activities under the Erasmus+ program: in Bilbao, Spain in 2016, and the Vietnam National University of Agriculture (VNUA), Hanoi and the College of Economics at the University of Hue, Vietnam in 2019.

Until 2019, she was responsible for the management and organization of the educational practice at the Bachinovo University Center. She is also the director of the Human Resources Management Program at the Bulgarian Chamber of Education, Science and Culture.

II. Characteristicc of candidate's scientific and applied production

The applicant submits for evaluation a total of 16 publications, of which two monographs, one book chapter, one study, two textbooks and ten papers and conference reports, with 90% of the submitted scientific papers and reports published in English.

The main monographic work that the applicant presents is entitled "Recruitment in the Staff Management of the Tourism Organization", issued in 2019 by the "Neofit Rilski" Publishing House. The volume of the main text is 147 pages, does not repeat publications for the degree of doctor and has been reviewed by two habilitated persons. Structurally, the publication consists of three chapters, an introduction and a conclusion. In the first chapter, the author clarifies the theoretical issues related to staff management in the tourism organization, including the legal regulation of the tourism staff training. The second chapter outlines the contemporary requirements for recruiting staff, presenting the perspective of the employer, the candidate and the main stages in

a consistent manner. Chapter three presents practical guidelines and is based on an empirical study conducted by the author, which would be even more informative if the results were differentiated according to different groups of organizations - hotels, restaurants, travel agencies / tour operators. The submitted habilitation work is an independent research of the author and meets all the conditions for monographic work according to the additional provisions of the Law for academic staff development in the Republic of Bulgaria, namely: it is a published scientific publication, which contains a complete and comprehensive study of a particular subject or problem, has scientific reviewers and is in scope, not shorter than 100 standard pages (1800 characters per page), has an ISBN and contains extensive content, a comprehensive bibliography, with references to other scientific works.

In addition to the main habilitation work, Gergana Angelova also presents a second monograph entitled "Business Communication in Tourism", published in 2019. The paper provides a comprehensive research on the topic, systematizes the main theoretical issues, proposes a methodological framework and presents the results of an empirical study.

Most of the publications, including habilitation work, are in the field of human resources in tourism, which is the profile of the announced competition. Among them are the following titles: "Sustainability in Tourism Cadre Training and Selection in Bulgaria", "The Changing Role of Human Resources in the Organization Management", "The Impact of Technological Transformations on the Restructuring of Human Resources and Customers".

Another thematic area covered by the candidate's scientific work is business communication in tourism - it is the topic of both the second monograph and the book published on the basis of a dissertation, as well as a considerable part of the other publications. These two broader topics naturally complement and extend the scope of her scientific work.

Alternative forms of tourism can be mentioned as a third thematic area. The topic is covered in three separate publications on sports, spa, and cultural tourism (preservation of local products as part of cultural heritage).

In general, the publications of Chief Assistant Professor Gergana Angelova impresses with a clear scientific style, precise structuring and excellent empirical research skills.

The applicant's teaching experience so far fits in perfectly with the profile of the announced competition - among the courses led by Gergana Angelova are Human Resources Management, Tourism Contracting Techniques, Business Communication in English, Tourism Branding. She has also completed two teaching mobilities at foreign universities:

1) under the ERASMUS + program with 8 lectures on the subject "Business Communication in Tourism" at DEUSTO University, Bilbao, Spain;

2) under the project "Licenses, Master Professions and Formations of Ouverte et à distance pour le développement du tourisme durable en Chine, au Vietnam et au Kyrgyzstan - LMPT" at the Vietnam National University of Agriculture (VNUA), Hanoi and at the College of Economics at the University in Hue, Vietnam - where she lectured on topics such as: 1. Management of the tourism organization and the behavior of the workplace staff; 2. Management practices for the recruitment, selection and evaluation of staff in tourism organizations; 3. "Verbal and non-verbal communication in the concept of sustainable tourism", 4. "Intercultural differences and business ethics in the concept of sustainable tourism".

Gergana Angelova has extensive experience in project activities - in the period 2013-2019 she participated as an expert in four international projects.

Regarding the impact of her scientific work, which is usually measured by the number of citations, it can be noted that although a few (4), her citations are only in publications indexed in world-recognized databases (in this case, the Web of Science).

The following adjustments are required with regard to the information provided by the applicant to meet the national minimum requirements:

1. Four of the articles in item 6 of Group D "Articles and reports published in scientific journals, referenced and indexed in world-famous scientific information databases" were not found in either of the two world databases (Web of Science or SCOPUS), which necessitates a 37 point reduction for this group. Despite this reduction, the minimum requirements for that group are met.

2. Group E incorrectly lists the reviews prepared by the applicant - this group should include others' reviews on publications of the candidate published in scientific journals. The adjustment does not affect the fulfillment of the minimum requirements by this group.

III. Major contributions in the scientific, applied and teaching activity of the applicant.

The following significant contributions may be highlighted in the submitted submissions:

1. A model for assessing the status and practices of staff recruitment in the tourism business in Bulgaria has been adapted and tested. The results obtained and the resulting guidance have a practical focus. (in rehabilitation work)

2. The study on the relations of the hotel business in Southwest Bulgaria with their clients presented in the scientific study "Designing CRM in the hotel

business" contributes to the identification of problem areas in the communication "Personnel - Clients" and offers a possible solution by building and integrating interactive CRM.

3. The attitudes of the four stakeholders regarding the branding of the Ognyanovo spa destination - local community, local tourism business, local public sector and tourists - were identified. Given the fact that branding is one of the major weaknesses in the management of tourist destinations in Bulgaria, this study (co-authored by Georgi Chetrafilov) has both theoretical and applied significance (Stakeholders' Perspectives of Spa Destination Branding - the Case Of Ognyanovo, Bulgaria).

4. A thorough study of the local products and crafts in the Rila-Rhodope region has been made, revealing their resource potential for sustainable tourism development, ecological production and social and economic development of the region. (Angelova, G., P. Parvanov (2016). Trends in the Preservation and Development of Local Products and Occupations in the Rila and Rhodopes Region, TMS Conference Series: New Challenges, Strategies and Trends in Tourism & Management, Book 1/2016, pp.19-3).

5. An analysis of the regulatory framework for the training and training of tourism personnel has been made. Based on a study, attitudes among the two target groups in tourism - staff and employers were identified and a set of measures was proposed to bridge the gap between the theoretical knowledge and skills of the tourism staff and the requirements of the tourism business, as well as measures to enhance synergy between public authorities, educational institutions and users of tourism staff. (Angelova G., P. Parvanov, G. Chetrafilov, N. Krasteva, V. Krastev (2017). Sustainability in Tourism Cadre Training and Selection in Bulgaria, Revista Inclusiones Magazine: Revista De Humanidades Y Ciencias Sociales, ISSN 0719-4706, Vol 4/3 July-September 2017, pp.144-156)

IV. Critical remarks and recommendations.

Some, though not many, publications are based entirely on an overview of existing theories and models. My recommendations to Gergana Angelova is to focus on more independent empirical research.

V. Conclusion

There is one applicant in the habilitation procedure – Chief Assist. Prof. Dr. Gergana Angelova, who fulfills the minimum national requirements for taking the academic position of Associate Professor according to the Law on Academic Staff Development of the Republic of Bulgaria. The applicant demonstrates clear research skills, both individually and in a team, with the submitted publications showing in-depth knowledge in the field of human resources management and business communication in tourism are a testament to her professional skills. On this basis, I give a completely positive assessment and propose that she be selected by the Faculty of Economics of South-West University "Neofit Rilski" for the academic position "Associate Professor".

Date:

Reviewer: