

ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ „НЕОФИТ РИЛСКИ“

СТАНОВИЩЕ

от

доц. д-р Преслав Михайлов Димитров, Катедра „Туризъм“, ЮЗУ „Неофит Рилски“ в качеството си на член на научно жури по конкурс за академичната длъжност „доцент“ в професионално направление 3.9 Туризъм с единствен кандидат гл. ас. д-р Гергана Георгиева Ангелова, съгласно Заповед № 1455/30.08.2019 год. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ за назначаване на Научно жури по конкурс за академична длъжност „Доцент“ в професионално направление 3.9 Туризъм (Икономика и управление на туризма (Управление на човешките ресурси в туризма)), обявен в Държавен вестник бр. 52/ 02.07.2019 г.

Относно: научната, научно-приложната и професионално-академичната дейност и продукция, представена от кандидата за заемане на академична длъжност „доцент“ гл. ас. д-р Гергана Георгиева Ангелова

I. Обобщени данни за научната продукция и дейността на кандидата

За участието си в процедурата по присъждане на академичната длъжност „доцент“ гл. ас. д-р Гергана Георгиева Ангелова е представила общо 16 публикации, от които: (i) **монографии и монографични глави** – 3, публикувани в България; (ii) **научни студии** – 1, на български език; (iii) **статии и научни доклади** – 10, от които 9 са публикувани на английски език и 1 на български; (iv) **учебници и учебни помагала** – 2, от които 1 е на български език и 1 на английски език. Общият обем на публикациите е в размер на 904 страници реално отпечатан текст.

Гл. ас. д-р Гергана Георгиева Ангелова участва активно като изследовател в международни научни проекти, както е видно от представената справка и освен това е реализирала успешно две международни преподавателски мобилности – в Университета Деусто, Билбао, Испания и в два виетнамски университета, Виетнамски Национален университет по Земеделие (VNUA), гр. Ханой и Колеж по Икономика към Университета в гр. Хюе, където е изнесла коанимационни лекции в областта на управлението на човешките ресурси в концепцията за устойчив туризъм.

По отношение на цитируемостта на представената от гл. ас. д-р Гергана Георгиева Ангелова научна продукция са налице 4 цитирания в чужбина в реферирани публикации в списания, индексирани в световноизвестната научна база данни Web of Science.

От така представената справка за публикационната активност на кандидата е видно, че по вид и обем представената научна продукция на кандидата гл. ас. д-р Гергана Георгиева Ангелова отговаря напълно на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото приложение и вътрешните правила на ЮЗУ „Неофит Рилски“. По отношение изискванията на вътрешните правила на ЮЗУ „Неофит Рилски“ за заемането на академичната длъжност „доцент“, може да се отбележи също така, че гл. ас. д-р Гергана Георгиева Ангелова членува в следни три научни организации в България и чужбина: (i) International Association of Cultural and Digital Tourism (IACuDit), Greece; (ii) Българска камара за образование, наука и култура (БКОНК); (iii) Съюза на учените в България.

II. Оценка на научните и практическите резултати и приноси на представената за участие в конкурса творческа продукция

В представените от кандидата гл. ас. д-р Гергана Георгиева Ангелова научни публикации по участието ѝ като единствен кандидат в конкурс за присъждането на академичната длъжност „доцент“ в професионално направление 3.9. Туризъм (Икономика и управление на туризма (Управление на човешките ресурси в туризма)) могат да се открият следните важни научни приноси:

1. Предложен е модел за ефективно делово общуване в хотелиерския бизнес със специално разработена за целта система от критерии и показатели за анализ и оценка на ефективността на деловото общуване;
2. Проведено е изследване на взаимоотношенията с клиентите сред хотелиерския бизнес на Югозападна България, което допринася за идентифициране на проблемните области в комуникацията „Изпълнителски персонал – Клиенти“ и е предложен способ за справяне с тях чрез изграждане и интегриране на интерактивен CRM;
3. Разработени са две класификации на местните продукти и занаяти в Рило-Родопската област съгласно два критерия - тип и степен на съхранение и развитие. Очертани са възможностите за устойчиво туристическо развитие, екологично производство и социално-икономическо развитие на региона чрез привличане на чуждестранен човешки ресурс в производството на традиционни продукти;
4. Очертана е детайлно регулаторната рамка за подготовката и обучението на туристически кадри и са изследвани нагласите сред двете целеви групи в туризма – персонал и работодатели. Предложен е набор от мерки за преодоляване на разминаванията между теоретичното знание и умения на туристическите кадри и

изискванията на туристическия бизнес, както и мерки за засилване на синергията между държавни власти, образователни институции и потребители на туристически кадри;

5. Предложена е система от показатели за етично поведение в туризма и методи за тяхното измерване. Разработен е алгоритъм за анализ и оценка на етичното поведение на трите заинтересовани групи в туризма – туристически предприемачи, местна общност и потребители на туристически услуги.

Така формулираните научни приноси на кандидата са дело на целенасочени научни търсения и доразвиват в теоретичен и практичен аспект съществуващото научно познания в сферата на икономиката и управлението на туризма.

III. Критични бележки и препоръки

По отношение на представените научни публикации и съпътстваща документация по конкурса от кандидата гл. ас. д-р Гергана Георгиева Ангелова, могат да се отправят и следните критични бележки и препоръки, които в никакъв случай не намаляват достойнствата на кандидатаа, а са по скоро насочени към нейната бъдеща работа:

- 1.) Добре би било в бъдещата си изследователска работа кандидатът да допълни и разнообрази прилаганите от нея преобладаващо емпирични методи за изследване чрез използване на статистически методи за анализ на емпиричните данни и информация;

- 2.) По отношение на качествените методи за изследване е необходимо да се застъпят по-широко методите за оценка на личностните профили на ръководителите в туристическата фирма и мениджърите по управление на човешките ресурси (т.нар. „оценки на профили на лидерството“).

IV. Заключение

Въз основа на така представените обстоятелства в точки I, II и III заявявам своята еднозначна висока положителна оценка на представените научни публикации и научна активност на кандидата гл. ас. д-р Гергана Георгиева Ангелова. Считам, че същите отговарят в пълна степен на изискванията на ЗРАСРБ, Правилника за прилагане на ЗРАСРБ и вътрешните правила за академично развитие на ЮЗУ „Неофит Рилски“ и препоръчвам на уважаемите членове на научното жури да гласуват за присъждането ѝ на академичната длъжност „доцент“ по професионално направление 3.9 Туризм (Икономика и управление на туризма (Управление на човешките ресурси в туризма)), обявен в Държавен вестник бр.52 от 02 юли 2019 год.

25.10.2019 г.

Член на научно жури:

(доц. д-р Преслав Димитров)

SOUTH-WEST UNIVERSITY OF NEOFIT RILSKI

SCIENTIFIC JURY MEMBER STATEMENT

Written by

Assoc. Prof. Dr Preslav Mihaylov Dimitrov, Department of Tourism, SWU of Neofit Rilski as a member of scientific jury in an ASSOCIATE PROFESSOR academic procedure in Professional field 3.9 Tourism with a sole candidate Chief Assist. Prof. Dr Gergana Georgieva Angelova by Ordinance № 1455/30.08.2019 by the SWU Rector regarding the appointment of Scientific Jury in an ASSOCIATE PROFESSOR academic procedure in Professional field 3.9 Tourism (Economics and Management of Tourism (Human Resources Management in Tourism)), announced in the State Gazette, Issue 52/ 02.07.2019.

Regarding: scientific, scientific and applied and professional and academic activity and production presented by the candidate for the Associate Professor academic position – Chief Assist. Prof. Dr Gergana Georgieva Angelova

I. General data of candidate's scientific production and activity

For her participation in the Associate Professor academic procedure, Chief Assist. Prof. Dr Gergana Georgieva Angelova has presented a total of 16 publications, of which: (i) **monographs and monograph chapters** – 3, published in Bulgaria; (ii) **scientific studies** - 1, in Bulgarian; (iii) articles and scientific reports - 10, of which 9 published in English and 1 in Bulgarian; (iv) **textbooks and student's exercise books** - 2, of which 1 is written in Bulgarian and 1 in English. The total volume of publications is 904 pages of actual printed text.

Chief Assist. Prof. Dr Gergana Georgieva Angelova actively participates as a researcher in international scientific projects, as evidenced by the reference provided, and has also successfully completed two international teaching mobility -

at the University of Deusto, Bilbao, Spain and at two Vietnamese universities, Vietnam National University in Agriculture (VNUA), Hanoi and the College of Economics at the University of Hue, where she has delivered co-animation lectures in the field of human resource management in the concept of sustainable tourism.

With regard to the citation of the scientific production presented by Chief Assist. Prof. Dr Gergana Georgieva Angelova, there are 4 citations abroad in refereed articles in journals indexed in the world-famous scientific database Web of Science.

It is apparent from the submitted reference about candidate's publication activity that by scientific production type and volume, Chief Assist. Prof. Dr Gergana Georgieva Angelova fully observes the requirements of the Law of the Development of Academic Staff in the Republic of Bulgaria (LDASRB), the Regulations for its application and the Internal Regulations of SWUNR. Regarding the requirements of the Internal Regulations of SWU of Neofit Rilski for the occupation of Associate Professor academic position, it can also be noted that Chief Assist. Prof. Dr Gergana Georgieva Angelova is a member of the following three scientific organizations in Bulgaria and abroad: (i) International Association of Cultural and Digital Tourism (IACuDit), Greece; (ii) Bulgarian Chamber of Education, Science and Culture (BCESC); (iii) Union of Scientists in Bulgaria.

II. Evaluation of scientific and applied results and contributions of candidate's creative production

In the scientific publications presented by Chief Assist. Prof. Dr Gergana Georgieva Angelova for her participation as a sole candidate in the Associate Professor academic procedure in Professional field 3.9 Tourism (Economics and Management of Tourism (Human Resource Management in Tourism)) the following important scientific contributions can be noted:

1. A model for effective business communication in the hotel business is proposed with a specially developed system of criteria and indicators for analysis and evaluation of business communication effectiveness;
2. A survey of customer relationships among the hotel business of Southwest Bulgaria has been conducted, which contributes to the identification of problem areas in the communication "Lower staff - Clients" and an approach to deal with them by building and integrating an interactive CRM system;
3. Two classifications of local products and crafts have been developed in the Rila and Rhodope region according to two criteria - type and degree of preservation and development. The opportunities for sustainable tourism development, ecological production and socio-economic development of the region are outlined by means of attracting foreign human resources in the production of traditional products;
4. The regulatory framework for the preparation and training of tourism cadre have been outlined and the attitudes of the two target groups in tourism - staff and employers – have been examined. A set of measures is proposed to overcome the gaps between theoretical knowledge and skills of tourism professionals and the tourism business requirements, as well as some measures to enhance synergies among public authorities, educational institutions and users of tourist staff;
5. A system of indicators for tourism ethical behavior and analysis and evaluation methods have been proposed. An algorithm has been developed to analyze and evaluate the ethical behavior of the three tourism stakeholders - tourism entrepreneurs, local community and tourists;

Thus formulated, candidate's scientific contributions appear to be a work of focused scientific research and further develop the existing scientific knowledge in the theoretical and practical aspect in the field of economics and tourism management.

III. Critical remarks and recommendations

Regarding the submitted scientific publications and supporting documentation for the academic procedure by candidate Chief Assist. Prof. Dr Gergana Georgieva Angelova, the following critical remarks and recommendations can be made, which in no way diminish the achievements of the candidate but rather focus on her future work:

1. In her future research work, the candidate should complement and diversify her predominantly empirical research methods by using statistical methods for analyzing empirical data and information;

2. In terms of qualitative research methods, there is a need to apply the methods for assessing the personal profiles of tourism managers and HR managers, (so-called “leadership profile assessments”).

IV. Conclusion

On the basis of the circumstances presented in I, II and III, I declare my explicit high positive assessment of the submitted scientific publications and activity of the candidate, Chief Assist. Prof. Dr Gergana Georgieva Angelova. I believe that they fully comply with the requirements of the LDASRB, the Regulations for the application of LDASRB and the Internal Regulations for the Academic Staff Development at SWUNR and I recommend to the honorable members of the scientific jury to vote for appointing Gergana Georgieva Angelova the Associate Professor academic position in Professional field 3.9 Tourism (Economics and Management of Tourism (Human Resources Management in Tourism)), announced in the State Gazette, Issue 52 of July 02, 2019.

25.10.2019

Scientific jury member:.....

(Assoc. Prof. Dr Preslav Dimitrov)