

РЕЦЕНЗИЯ

**от проф. д-р Преслав Димитров
на дисертационен труд за присъждане на образователната и научна
степен “доктор” по докторска програма „Икономика и управление на
туризма“ в ПН 3.9 Туризм“
на тема:**

**“Управление на качеството на обслужването в речния круизен
туризм” с автор Максим Николаев Димитров,
редовен докторант към Катедра „Туризм” на Стопанския факултет
при ЮЗУ „Неофит Рилски” – Благоевград**

**Настоящата рецензия е изготвена съгласно Заповед на Ректора на ЮЗУ
„Неофит Рилски“ №3157/16.12.2021 г в качеството на член на научното
жури и рецензент за целите на публичната защита на дисертационния
труд и съответства на изискванията на Закона за развитие на
академичния състав в Република България (ЗРАСРБ), Правилника за
неговото прилагане, ЗВО, както и действащите вътрешни правила на
ЮЗУ „Неофит Рилски” - Благоевград**

Максим Николаев Димитров е редовен докторант от 2017 година към Катедра „Туризм” на Стопанския факултет при ЮЗУ „Неофит Рилски”. Роден е през 1987 г. в Украйна. Средното си образование си е придобил в Средно общообразователно училище I-III степен, с. Голица (Болградски район, Одеска област, Украйна). Има завършено висше образование ОКС Бакалавър по специалностите „Социология“ (2010) и „Туризм“ (2014) и ОКС Магистър по специалност „Международен туризм“ (2016) от Югозападен университет „Неофит Рилски“, гр. Благоевград. Владее отлично руски, украински, английски и френски език, както и немски на основно ниво. Професионалната му реализация е в областта на хотелиерството, продажби, обслужване на клиенти, речните круизи, организация на развлекателни програми и екскурзии, контрол на качеството на екскурзиите, съставяне на тренинги и обучение на персонала.

Представеният за обсъждане от Максим Димитров дисертационен труд е с общ обем от 216 стандартни страници, компютърно набран текст; допълнителни 8 страници са приложения. В структурно отношение се състои от Списък на фигури

и таблици, Увод, Три глави, Заключение, Библиография и Приложения. Така представена, разработката отговаря в структурно отношение на изискванията за композиционно и съразмерно разположение на отделните глави.

Библиографският апарат на работата е представен на 12 страници в края на разработката и включва както следва: 152 информационни източника, от които 20 на кирилица, 79 на латиница, 29 нормативни, програмни и стратегически документи и 24 интернет източника. Цитирането като цяло е коректно под черта. Представеният за рецензиране дисертационен труд разглежда актуална и значима тема. Изследването, което се представя, се основава на тезата, че качеството на обслужване в речния круизен туризъм следва да бъде обект на целенасочено управление, което да обхваща дейността на всички отдели на кораба и на всеки един служител по отделно. Целенасоченото управление ще позволи фокусиране върху обучението и професионалното развитие на персонала, които могат да окажат положително въздействие върху намерението на пасажерите отново да изберат същата компания за друг подобен речен круиз. Авторът си поставя цел и задачи, посредством които да се направи оценка и анализ на качеството на обслужването при речния круизен туризъм и да се разработи модел за неговото управление, който да бъде пилотно внедрен в избрана круизна компания по маршрут Будапеща – Нюрнберг – Будапеща (река Дунав). Приложният му аспект е основа за предлагане на насоки за повишаване на качеството обслужването при речен круизен туризъм.

В **увода** е зададена същността на темата. Изведени са изследователския обект и предмет, хипотези на дисертационния труд и поставените във връзка с тяхното изпълнение задачи, както и съществуващите ограничения и бъдещите насоки за изследователска работа. Очертано е и местоназначението на практическата реализация на изследването – пилотно внедряване в избрана круизна компания по маршрут Будапеща – Нюрнберг – Будапеща (река Дунав). Дисертационния труд се позовава на разработки на български и чужди изследователи в областта на икономиката, управление на качеството, туризма, които са систематизирани и интерпретирани във връзка създаването на модела за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм.

Обект на изследване е дейността на речна круизна компания, която организира речен круиз по река Дунав с маршрут Будапеща – Нюрнберг – Будапеща. Акцентът е насочен към характеристиките при обслужването на пасажерите по време на круиз и предлагане на модел за управление на качеството му.

Предметът на изследване е качеството на обслужване и неговото управление при речния круизен туризъм. Във фокуса на внимание е поставена избрана круизна компания и усъвършенстването на ефектите от дейностите по управлението на качеството на обслужването в речния круизен туризъм. **Главната цел** е да се направи оценка и анализ на качеството на обслужването при речния круизен туризъм и да се разработи модел за неговото управление, който да бъде пилотно внедрен в избраната круизна компания по маршрут Будапеща – Нюрнберг – Будапеща (река Дунав).

За реализацията на целта са изведени набор от пет изследователски задачи, отнасящи се до:

- a) Уточняване на теоретичните основи в концепцията за управление на качеството на продукти и услуги в туризма и включването им в разработването на модел за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм.
- b) Установяване на методологически основи за създаване на модел за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм;
- c) Оценяване и анализиране състоянието на качеството на обслужването при речния круизен туризъм;
- d) Определяне на основните допирни точки на пасажерите и персонала на компанията в процеса на обслужването в речния круизен туризъм;
- e) Разработване на концептуален модел за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм;
- f) Предлагане на насоки за повишаване на качеството обслужването при речен круизен туризъм.

Комплексен по своя характер, методологическият апарат борави с количествени и качествени методи. По-конкретно, той включва преглед на нормативната уредба и специализираните публикации по темата, както и научни трудове и публикации на български и чужди автори, провеждане на изследване (анкетиране) и анализ на резултатите, ползва методите на наблюдението, статистически анализ, експертната оценка, синтеза, SWOT анализа и др., както и програмните продукти Excel и Pivot при извеждане на стойностите на Кронабах алфа, Диаграмата на Парето, Причинно-следствената диаграма и др. Избраните методи и методология осигуряват система от правила и норми, структуриращи логическата им последователност, насочена към постигането на ефективно и практически приложимо знание за създаване на модел за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм.

Проучена е също нормативната база, свързана с качеството, както и по-конкретно с международните стандарти на качество с цел на интерпретацията им в дисертационния труд по отношение на речните круизи; извършен е анализ на развитието и състоянието речния круизен туризъм; дадени са конкретни определения относно туристическите продукти и туристическите услуги; разгледани са модели за качеството, разработена е анкета на базата на модела на SERVQUAL; проведени са анкетни проучвания, въз основа на които се прави оценка на качеството на обслужването в речния круизен туризъм; разработен е модел за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм; изготвени са препоръки за подобряване на качеството на обслужването.

Като цяло дисертационният труд определено е отговор на обективна необходимост, обусловена от непълното изясняване на проблематиката, по отношение на управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм

Глава Първа на труда е озаглавена *ТЕОРЕТИЧНИ АСПЕКТИ ВЪВ ВРЪЗКА С КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ*.

Тя обхваща концептуалната основа във връзка с качеството на обслужването, като е извършен преглед на основите параметри на качеството на обслужването, нормативните основи и политиките във връзка с качеството на

обслужването в туризма. Проследени са тенденциите в развитието на круизната индустрия и качеството на обслужване на речния круизен туризъм.

Глава Втора представя *МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ АСПЕКТИ ВЪВ ВРЪЗКА С УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ В РЕЧНИЯ КРУИЗЕН ТУРИЗЪМ.*

Тя разглежда методология и понятиен апарат, имащ отношение към управление качеството на обслужването и с който се бори в настоящото изследване. Представени са основните модели, свързани с осигуряването на качеството на обслужване и са представени мотивите за избора на отделните му елементи. Предлага се анкетно проучване, адаптирано за спецификите на речния круизен туризъм и анализ на резултатите след провеждането му.

Глава Трета разглежда *ПРИЛОЖНИТЕ АСПЕКТИ НА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ В РЕЧНИЯ КРУИЗЕН ТУРИЗЪМ.*

Тя детайлно описва характеристиките на избрана речна круизна компания, които обхващат информация за самата компания, география на нейната дейност, описание на изследвания маршрут, описание на кораба и структурата на персонала. Въз основа на анкетното проучване и организационната структура на речния круизен кораб е разработен и предложен за внедряване модел за управление на качеството на обслужване в речния круизен туризъм. Разработката също така поставя акцент върху предимствата и ограниченията за внедряване на модела за управление на качеството на обслужване в речния круизен туризъм, като са изведени насоки за подобряване на качеството на обслужване чрез неговото управление.

От дисертационния труд е видно, че управлението на качеството на обслужване в речния круизен туризъм се основава на идентифицирането на процесите в хода на обслужване на пасажерите, както и на подготовката и обучението на персонала, който да може да реагира адекватно при различни ситуации.

Всички направени анализи и оценки в дисертацията дават основание да се направи извода, че управлението на качеството на обслужване в речния круизен туризъм е многокомпонентен процес с елементи на постоянно подобряване и

адаптиране към съвременните тенденции в развитието на туризма. Същевременно, удовлетворението на пасажерите от получените услуги, свързани с речния круизен туризъм, в голяма степен зависи от качеството на обслужване от страна на персонала. докторанта заключава, че създаването на силен екип, който да бъде овластен и да спазва границите на своите пълномощия, ще даде позитивен ефект върху крайната цел на компанията – удовлетворяването на потребностите на клиентите, което ще намери позитивно отражение върху дейността на компанията.

В обобщение може да се отбележи, че представеният за рецензиране дисертационен труд представлява **научна новост и носи полезност за различни заинтересовани страни**. Той констатира, че към настоящия момент не съществуват достатъчно изследвания свързани с работата на речните круизни компании. Предложеният модел за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм обхваща дейността на круизната компания с оглед на нейните специфики. Увеличението на интереса към този вид туризъм налага търсене на подход за управление на качеството на обслужването и неговото постоянно подобрене в съответствие с идеите на тоталното управление на качеството.

Прави впечатление, че авторът е проучил достатъчна като количество и тематика литература, свързана с интерпретацията, оценяването ѝ и подходите за повишаването на ефективността ѝ, с акцент върху обслужването в речния круизен туризъм.

На базата на изследването в дисертационния труд, автор и научен ръководител са очертали следните **приноси, които считам за обосновани и приемам**:

1. Обогатено е научното познание в областта на управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм;
2. Събрана, обработена и анализирана е емпирична информация за състоянието на качеството на обслужване и потребителските възприятия по отношение на него в избрана речна круизна компания;

3. Разработен е концептуален модел за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм, апробиран в условията и средата на конкретна речна круизна компания;
4. Идентифицирани са предимства и ограничения във връзка с модела за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм;
5. Предложени са насоки за повишаване на качеството обслужването при речен круизен туризъм.

По отношение на дисертационния труд могат да бъдат отправени и някои **критични бележки**, които имат характера по-скоро на препоръки и е никакви случаи не намаляват достойнството на дисертационния труд.

Считам, че:

1. В структурно отношение, трудът е балансиран. Все пак бих препоръчал докторантът да обърне внимание на цялостното му хармонизиране по параграфи;
2. В първа глава на места се забелязва изброяване, което докторанта следва да реорганизира;
3. Забелязват се езикови неточности и стилистични грешки, което се обяснява с факта, че средното образование на докторанта е получено на руски език;
4. Забелязват се отделни технически пропуски, които би следвало да бъдат отстранени преди окончателното представяне на дисертационния труд;

По темата на дисертацията, докторантът има 6 публикации:

- едно участие в колективен монографичен труд в съавторство:

Stankova, M. & M. Dimitrov (2019). *The service quality management in river cruise tourism - models/approaches in measuring customer satisfaction*, pp. 211-226 in Krstić, B. (Ed.) International monograph titled “Enhancing the Efficiency and Competitiveness of Enterprises and National Economies - problems, factors, determinants, strategies and solutions”, University of Nis, Faculty of Economics, ISBN: 978-86-6139-181-1.

- пет участия в международни научни конференции, както следва:

- Dimitrov. M. (2017). *Cruise Industry in the Focus of Total Quality Management*. International Scientific Conference "Bulgaria and Romania: Country Members of the EU, Part of the Global Economy", June 2017
- Stankova, M., Iv. Vasenska, M. Dimitrov, A. Stoitsova & E. Aleksandrova. (2018). *Security and sustainability in tourism trough adaptive schemes*, Proceedings from "10th World Conference for Graduate Research in Tourism, Hospitality and Leisure", Avanos, Turkey 2-7 October 2018, pp. 94-101
- Stankova, M., Iv. Vasenska, M. Dimitrov. (2018). *Dissemination of Tourist information centres' on-line activity. The case of Bulgaria*. Chapter V of Proceedings of the TMS ALGARVE 2018 Conference, Olhão, Portugal, 14 to 17 November 2018, pp. 99-117. ISBN 978-989-8859-49-5
- Dimitrov, M. & M. Stankova. (2019). *Enhancing the destination image through promoting popular river cruise destinations*, CBU International Conference Proceedings, 7, 49-55 <https://doi.org/10.12955/cbup.v7.1340>
- Stankova, M. & Dimitrov, M. (2020). *Conceptual framework for tourism destination competitiveness in the face of global functional transformation*, международна научна конференция "ТУРИЗЪМ И СВЪРЗАНОСТ", 30 – 31 октомври 2020 г., Варна

Заклучение

Анализът и извършената оценка на дисертационния труд ми дават основание да приема, че в дисертационния труд се съдържат научно-приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката. Също така, от разработката е видно, че кандидатът притежава необходимите задълбочени теоретични знания в областта на качеството на обслужването, както и измерване на нейната ефективност, както и че може да провежда самостоятелни научни изследвания (чл. 27 и 28 от Правилника за прилагане на ЗРАСРБ).

Видно е, че дисертационният труд е във вид и обем, съответстващи на специфичните изисквания на Закона за развитие на академичния състав, Правилника за неговото приложение и Вътрешните правила на ЮЗУ, като

съдържа: заглавна страница, съдържание, увод, изложение, заключение, библиография.

Въз основа на гореизложеното, предлагам на уважаемите членове на уважаемите членове на научното жури да гласуват присъждането на образователната и научна степен „доктор“ редовен докторант Максим Николаев Димитров по професионално направление 3.9 „Туризм“.

17012.2022 г.

Благоевград

РЕЦЕНЗЕНТ:

проф. д-р П. Димитров