

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Манол Рибов

Автор на дисертационния труд: Максим Николаев Димитров
Тема на дисертационния труд: Управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм
Основание за рецензиране на дисертационния труд: Заповед № 3157/16.12.2021 г. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ – гр. Благоевград

1. Информация за докторанта

Максим Николаев Димитров е роден на 03.05.1987 г. Бакалавърска и магистърска степен е придобил в ЮЗУ „Неофит Рилски“ – гр. Благоевград по специалностите „Социология“, „Туризъм“ и „Международен туризъм“ в периода 2004-2015 г. През 2020 г. приключва обучението си по докторска програма „Икономика и управление на туризма“ към катедра „Туризъм“ на Стопанския факултет при ЮЗУ „Неофит Рилски“ – гр. Благоевград. Паралелно, работи като програмен директор в Вайкинг Крузис. Професионалната му биография е свързана и с работа като рецепционист в Резидънс Инн – Марриотт / Монреал, Канада и Вейл Марриотт Маунтий ризорт и СПА / Вейл, Колорадо, САЩ. Владее отлично английски, руски, френски и украински езици, както и говори немски език.

2. Обща характеристика на дисертационния труд

2.1. Оценка на структурата и обема

Представеният за рецензиране дисертационен труд е съставен от три глави, увод, заключение и три приложения. В **увода**, докторантът е обосновал актуалността и значимостта на темата и е определил обекта, предмета, целта, тезата, методологията, ограниченията, източниците на информационното осигуряване, научната новост и полезност на изследването и неговата апробация. В трите глави на дисертационния труд последователно са изследвани теоретичните, методологически и приложни проблеми, свързани с управлението на качеството на обслужването в речния круизен туризъм.

Изградената по този начин **структура** на труда, отговаря на формалните изисквания за осигуряване на органическо единство на съставните части на дисертацията, в тяхната взаимна връзка, обусловеност, целенасоченост и определеност. С нея се конкретизират връзките и отношенията на включените в изследването понятия и съждения, използвани за извеждане на една или друга закономерност и обосноваването на едно или друго твърдение.

Дисертационният труд е представен в едно книжно тяло с **обем** 209 страници компютърно набран текст. От тях 178 страници съдържат **основен текст**, 5 страници са **увод**, 4 страници – **заключение**, 11 страници – използвана литература, 7 страници – приложения. На 2 страници са систематизирани и представени наличните в труда **39 фигури и 20 таблици**.

Конструиран с този обем, дисертационният труд създава необходимите предпоставки, за да бъдат изложени теоретичните, методологически и приложни проблеми на проведеното от доктората изследване. Обемът от 209 страници, побрани в едно книжно тяло, му е дало възможност да систематизира и изложи познанията в изследваната от него област и да изгради съдържанието на дисертационния труд, като използва подходящи за целта средства на научното познание.

Дисертационният труд е бил обект на проверка с програма iThenticate за установяване на сходство и плагиатство с чужди трудове. От предоставената по процедурата справка е видно, че не се констатират несъответствия от допустимата рамка.

2.2. Оценка на актуалността и значимостта на докторантския труд

Актуалността и значимостта на избраната от докторанта тема за неговия труд се обяснява с необходимостта от управление на качеството на обслужване при речния круизен туризъм. Неговата обосновка се базира на нарастващото значение на качеството на обслужването, което докторантът, във връзка с речния круизен туризъм, обвързва с удовлетвореността на пасажерите, както и разглежда като повлияващо се от професионалната компетентност на персонала.

2.3. Оценка на обекта и предмета на изследването

Обект на изследване в дисертационния труд е дейността на речната круизна компания, която организира туристическо пътуване по река Дунав с маршрут Будапеща –

Нюрнберг – Будапеща, а **предмет** на изследване е качеството на обслужване и неговото управление при речния круизен туризъм. Така представени, основните атрибути на изследването подчертават субординацията между тях, доколкото предметът на изследването предполага обекта, но не съвпада с него.

2.4. Оценка на основната цел и на изследователските задачи

Основната **цел**, която си поставя докторанта в дисертационния труд, **е да се направи оценка и анализ на качеството на обслужването при речния круизен туризъм** и на тази основа да бъде **разработен модел за неговото управление**, който да бъде апробиран в избрана круизна компания по маршрут Будапеща – Нюрнберг – Будапеща (река Дунав).

Считам, че определената по този начин **цел** очертава сравнително добре предметната насоченост на изследователския процес и е добра предпоставка за нейното декомпозиране в изследователски задачи, включващи: изясняване на основните теоретични постановки във връзка с качеството и неговото управление; установяване на връзката между управлението на качеството и удовлетвореността на пасажерите; оценка на качеството на обслужване при речния круизен туризъм (за избрана компания); разработване на концептуален модел за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм; определяне на насоки и даване на препоръки за повишаване на качеството обслужването при речния круизен туризъм.

Формулирани по този начин, **задачите** отразяват основните параметри на изследването, чието осъществяване чрез вътрешно присъщите им дейности, позволява да се постигне **целта** на дисертационния труд.

2.5. Оценката на изследователската теза

Възприетата от докторанта **теза**, цели да докаже, че качеството на обслужване в речния круизен туризъм следва да бъде обект на целенасочено управление.

За **реализирането** на определената **теза**, докторантът насочва вниманието си към управлението на качеството на обслужване като към сложно структуриран процес, обхващащ дейността на всички отдели и служители на круизния кораб. Той, също така, предпоставя изследването, с оглед на това, че подготвените служители могат да окажат

положително въздействие върху намерението на пасажерите отново да изберат същата компания за сходен речен круиз.

Така дефинираната **теза**, като съждение от по-общ характер, отговаря на изискването за допускане на възможното взаимодействие и съпътстващ го резултат за **истина**, която при определени условия може да се прояви.

2.6. Оценка на методологията на изследването

За постигане на поставената **цел** и решаване на произтичащите от нея задачи, в дисертационния труд са използвани **методите** анализ и синтез, литературен преглед, анкетно проучване, сравнителен анализ, статистически и дескриптивни методи, метода на наблюдение, както и редица адаптирани към спецификата на изследването количествени и качествени методи за оценка и моделиране на качеството на обслужването в речния круизен туризъм.

Посочените **методи** формират използвания от докторанта методологически инструментариум. Може да се приеме, че този инструментариум е **подходящ** за особеностите, обекта и предмета на изследването, за равнището на развитие на съвременната **методология** и нейната приложимост за целите и задачите на дисертационния труд.

3. Оценка на съдържанието на дисертационния труд

Оценката на същността и смисъла на съдържанието на дисертационния труд е фокусирана върху неговата научна достоверност, изчерпателност и цялост. Обърнато е внимание върху спазването на логическите изисквания за съотношението между фактите и теорията за подбора, подреждането и структурирането на материала в трите глави.

Първата глава на труда е посветена на теоретичните проблеми. В нея е изяснена същността на качеството на обслужване, поставено във фокуса на управлението. Разгледани са дефиниции, свързани с изясняване спецификата в управлението на обслужването, в контекста на речния круизен туризъм. Проучена е нормативната основа и са представени политиките във връзка с качеството на обслужване в туризма. Особено внимание е обърнато на международните стандарти, европейските практики и българското законодателство. В тази част на труда са намерили място и тенденциите в развитието на круизния туризъм в

световен мащаб през последните години. В тази връзка, са разгледани основните фактори, оказващи въздействие върху развитието на речния круизен туризъм и търсенето от страна на пасажерите.

Във **втората глава** е изяснена методологията и понятийния апарат, имащи отношение към качеството на обслужването и неговото управление, с оглед на спецификата на речния круизен туризъм и продукт. За постигане на целите на изследване, е избран комплексен подход, съчетаващ количествени и качествени методи. По-конкретно, описани и приложени са методите на наблюдението, статистическия анализ, експертната оценка, синтеза, SWOT анализа и др., както и е обосновано ползването на програмните продукти Excel и Pivot, извеждане на стойност на Кронабах алфа, Диаграмата на Парето, Причинно-следствената диаграма и др. Особен акцент е поставен върху подходите за оценка на качеството на обслужването, сред които трябва да бъдат отбелязани SERVQUAL на Парасураман и Причинно-следствената диаграма на Ишикава. Последната е аргументирано приложена при определяне на критериите и показателите за качеството на услугите в речния круизен туризъм. Предложена е и рамка на анкетно проучване на степента на удовлетвореност на пасажерите, адаптирано за спецификите на речния круизен туризъм по SERVQUAL модела.

В **отделна глава** на дисертацията са засегнати въпросите за анализа и оценката на качеството на обслужване в речния круизен туризъм. Това е направено за избрана круизна компания – един от лидерите на пазара на речен круизен туризъм, като изследването е осъществено по маршрута Будапеща – Нюрнберг – Будапеща. Интерес представлява методиката на автора за провеждане на анкетното проучване. То е реализирано сред пасажерите на два различни круиза по предварително тестван макет сред 35 души, като извадка от общият брой от пасажерите на кораба. Става въпрос за анкетно проучване по модела на Парасураман, следващо технологията на комплексно емпирично изследване, и съпътствано от анализ и оценка на получените резултати. Специално внимание авторът е отделил на разработването и внедряването на модел за управление на качеството на обслужването при речния круизен туризъм, конструиран по логиката на цикъла DMAIC. В продължение, са конкретизирани предимствата и ограниченията по имплементирането му в стратегическото управление на речната круизна компания.

В **заключителната част** на дисертационния труд са представени изводите от оценката и анализа на качеството на обслужването при речния круизен туризъм, с оглед на разработването на модела за неговото управление. Открил е и изводите от анкетното проучване, реализирано по SERVQUAL методиката като е направена обобщаваща систематизация на структурата на предложения модел за управление на качеството в речния круизен туризъм, разработен на основата на цикъла DMAIC през призмата на пасажера. Накрая авторът е очертал предимствата и ограниченията за внедряване на модела за управление на качеството на обслужване в речния круизен туризъм.

Оценката на съдържанието на дисертационния труд показва, че той се отличава с концептуалната си обвързаност, изследователска насоченост и приложна ориентация. Използваната от докторанта информация е **актуална, точна и защитима**. Добре са представени идеите, концепциите и гледната точка на автора. Спазени са пропорциите в съотношението между основния, допълнителен и пояснителен текст. Тематичният подбор осигурява систематичен и цялостен поглед върху проведеното научно изследване. Съдържанието се откроява с **ясните си цели, добре формираните основни идеи, точните и достъпно дефинирани нови термини, понятия, концепции** и не на последно място, достъпен стил на изложение.

4. Оценка на получените научно-приложни резултати

В оценката на постигнатите от докторанта научно-приложни резултати са обхванати трите глави на дисертационния труд и приложенията към него. В **първа глава** са разгледани теоретичните и нормативни въпроси на качеството на обслужване при речния круизен туризъм. Специално място е отделено на концепцията за качеството и неговото управление. Това са и съображенията на докторанта да съсредоточи вниманието си върху синергията между възприемането на качеството и удовлетвореността на туристите въобще, и в частност, при речния круизен туризъм. В тази връзка са представени и разгледани дефиниции на понятията качество, туристически продукт, речен круизен туризъм и е извършен анализ по отношение на тях от позицията на управлението. Обсъдени са различните позиции на водещи световни и български автори. Отделено е специално внимание на качеството на обслужване при речния круизен туризъм, като обект на управление. В този контекст, са определени основните и допълнителните услуги на речния

круизен туристически продукт. Освен това, са разгледани тенденциите в развитието на речния круизен туризъм по пазари.

Във **втора глава** на дисертационния труд е отделено внимание на методологическата рамка с фокус върху управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм. Проследено е развитието на изследванията в тази връзка, като е обърнато специално внимание на управлението на качеството на обслужване, с оглед на предложените от Грьонрус три измерения на възприетото качество на обслужване: техническо и функционално качество и имидж на фирмата, както и с допълнението от Котлер, въвел термина за т. нар. обществено (естетическо) качество. Описана е методиката за анкетното проучване и са включени критерии и показатели за качество на обслужване в речния круизен туризъм.

В **трета глава** на дисертацията са изследвани приложните въпроси и възможностите за моделиране на управлението на качеството на обслужване в речния круизен туризъм. Разгледани са резултатите от проведеното анкетно проучване. Открит е профилът на респондентите в анкетата. Обсъдени са намеренията и нагласите на пасажерите за практикуване на речен круизен туризъм, на фона на постигнатата от тях удовлетвореност. Представен е модел за управлението на качеството на обслужване в речния круизен туризъм. Същият е апробиран към избраната речна круизна компания. Посочени са също така предимствата и ограниченията на модела чрез връзката пасажери – мениджмънт - служители, които са изведени в кореспонденция с крайната цел на речната круизна компания – повишаване нивото на удовлетворение на пасажерите. В заключителната част, са намерили място обобщения и препоръки за развитието на речния круизен туризъм.

Оценката на научно-приложните резултати дава основание да се приеме, че основната цел на дисертационния труд е постигната. Поставените конкретни изследователски задачи са изпълнени. Основната теза е доказана.

5. Оценка на публикациите на докторанта

Докторантът е декларирал, че има 6 публикации, всички от които са на английски език. Пет са в съавторство, а една е самостоятелна. Една от публикациите представлява **глава от колективен монографичен труд** и е публикувана в чужбина. **Научните доклади,**

изнесени в страната и чужбина са 5 на брой и са публикувани в нереферирани издания с научно рецензиране.

Може да се приеме, че посочените **печатни издания са достатъчно представителни, за да огласят постиженията на докторанта** пред академичната общност и заинтересованите делови кръгове от практиката.

6. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Докторантът е изследвал задълбочено развитието на речния круизен туризъм и по-конкретно проблемите на управлението на качеството на обслужване във връзка с него. Изводите и обобщенията, до които той е достигнал засягат както проблеми на теорията и практиката, така и въпроси от злободневен характер. В резултат на това, е допълнен фонда от знания в областта на управление на качеството на обслужване при речния круизен туризъм. По-конкретно неговите научни и научно-приложни приноси са както следва:

1. Изяснени са **теоретичните основи** на речния круизен туризъм, качеството на обслужване и въпросите за неговото управление.
2. Установена е **зависимостта** между качеството на обслужване и удовлетвореността на пасажерите, **факторите**, които им въздействат и **тенденциите** в развитието на речен круизен туризъм.
3. Представена е **методика** за провеждане на анкетно проучване.
4. Предложени са **критерии и показатели** за качество на обслужването в речния круизен туризъм.
5. Разработена е **технология** за провеждане на комплексно емпирично изследване и методи за анализ и оценка на получените резултати.
6. Въз основа на резултатите от проведено **анкетно проучване** е определено нивото на **удовлетвореност на пасажерите** за избрана круизна компания. При използване на диаграмата на Парето са анализирани и идентифицирани слабите области на обслужването.
7. Подготвен е **модел** за управление на качеството на обслужване в речния круизен туризъм, внедрен в избрана круизна компания.
8. Определени са **предимствата** и са изведени **ограниченията** за внедряване на модела за управление на качеството на обслужване в речния круизен туризъм .

Оценката на въведените от докторанта понятия, категории, концепции и класификации ни дават основание да говорим за **научни приноси**, а предложените от него методи, методики, модели, квалифицират приносите му като **научно-приложни**.

Заключение

Рецензията на дисертационен труд е изграден не само на традициите, но и на изпитан във времето научен подход. В него са намерили място всички по-съществени страни на речния круизен туризъм и по-конкретно, на качеството на обслужването на пасажерите и неговото управление. Цялостната ми оценка на труда, базирана на неговата актуалност, структура, съдържание и теоретични обобщения, ми дава основание да приема, че в него се съдържат предвидените в чл. 6 (3) на ЗРАСРБ и в чл. 27 (1) на ППЗРАСРБ научно-приложни резултати, които представляват принос в науката. Това са и съображенията ми да предложа на уважаемите членове на Научното жури да присъдят образователната и научната степен “доктор” на Максим Николаев Димитров.

София,
11.01.2022 г.

Рецензент:
(проф. д-р М. Рибов)