



ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ „НЕОФИТ РИЛСКИ“

С Т А Н О В И Щ Е

От доц. д-р Гергана Георгиева Ангелова,

Преподавател в катедра „Туризм“ към Стопански факултет при ЮЗУ „Неофит Рилски“

Относно: публична защита на дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по научната специалност „Икономика и управление на туризма“, професионално направление 3.9 Туризм, изготвена въз основа на Заповед за определяне на научно жури №3157 от 16.12.2021 г.

Тема на дисертационния труд: „УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕТО В РЕЧНИЯ КРУИЗЕН ТУРИЗЪМ“

Докторант: Максим Николаев Димитров

I. Обобщени данни за докторанта, дисертационния труд и свързаната с него научна продукция

Максим Николаев Димитров завършва висше образование през 2009 г. в Югозападен университет „Неофит Рилски“ – Благоевград, образователно-квалификационна степен „Бакалавър“, специалност „Социология“ и специалност „Туризм“. През 2015 г. придобива образователно-квалификационна степен „Магистър“ в магистърска програма „Международен туризм“ в Стопански факултет към Югозападен университет „Неофит Рилски“ – Благоевград.

През януари 2017 г. е зачислен като редовен докторант в професионално направление 3.9 Туризм. Положил е успешно всички докторантски изпити, взел е участие в четири научни форума – един национален и три международни и е публикувал в съавторство монография в международно издание. Докторантът е приложил справка за изпълнение на минималните национални изисквания за присъждане на образователна и научна степен „доктор“, която удостоверява събран брой от 85.3 точки по групи показатели, т.е. докторантът напълно удовлетворява тези изисквания.

Максим Николаев Димитров има богато чуждоезиково портфолио, отлично владее английски, френски, руски и украински език, има основни познания по немски език и притежава необходимите технически умения и компетенции. Към момента докторантът има много добра професионална реализация в сферата на туризма – работил е като рецепционист в хотели в България, Канада и САЩ, в Център за международно обслужване на клиенти, и като рецепционист, консиерж и програмен директор в компанията Вайкинг Крузис, организираща речни круизи. Последното свидетелства за значителен практически опит в областта на речния круизен туризъм, което допринася за високото качество на дисертационния труд.

Представеният за оценка дисертационен труд на тема „Управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм” изследва актуална и недостатъчно проучвана тема в България, която кореспондира с интересите и практическия опит на докторанта. Докторант Максим Димитров е направил задълбочен преглед на съществуващата научна литература, дискутираща тази проблематика и показва добри умения за анализ на статистически данни.

Дисертационният труд е с общ обем от 209 страници, от които основният текст заема 190 страници. Изложението съдържа илюстративен материал от общо 60 фигури и таблици. Библиографията на дисертационния труд включва 165 източници на български, руски, английски и френски език, в това число нормативни документи и интернет източници. В структурно отношение дисертационният труд се състои от три глави, увод и заключение. Съотношението на отделните части на текста е балансирано, изложението е добре структурирано, отличаващо се с логическа последователност и обвързка.

II. Оценка на научните и на практическите резултати и приноси на представения дисертационен труд

В *увода* е обоснована актуалността на темата и е изложена основната изследователска теза, която гласи, че *„Управлението на качеството на обслужването в речния круизен туризъм е сложен структурен процес, който обхваща дейността на всички отдели на кораба и на всеки един служител поотделно“*. Дефинирани са предметът на изследване – *„качеството на обслужване и неговото управление при речния круизен туризъм“*, и обектът на изследване – *„дейността на речна круизна компания, която организира речен круиз по река Дунав с маршрут Будапеща – Нюрнберг – Будапеща“*. Основната цел е ясно формулирана, както и произтичащите от нея изследователски задачи. Посочени са някои ограничения и затруднения, възникнали при разработването на дисертационния труд. Накратко е представена и методологията

на изследването, която съответства на поставената основна цел и задачи. В последната част на увода е открояна научната новост и полезност на дисертационния труд.

Първа глава разглежда теоретичните аспекти във връзка с качеството на обслужване в речния круизен туризъм. Очертана е концептуалната рамка на качеството на обслужване и неговото управление, нормативната база в тази област и тенденциите в развитието на круизния туризъм.

Дискутирани са основни понятия като „качество“, „туристически продукт“ и „туристически услуги“. Открояна е спецификата на обслужване в сферата на речния круизен туризъм. Разгледана е системата за управление на качеството на Deming, триадата на качеството на Goetsch & Davis, четирите нива на продукта на Kotler, концепцията за услугите на Rathmell, цикълът на услугите на Lovelock & Wirtz, както и други водещи модели за качество, съществуващи в научната литература.

Авторът е обърнал специално внимание на българските държавни стандарти и международни споразумения за качеството в областта на туризма, като е представил потребителя на туристически услуги като ключова фигура за реализирането на изискванията на стандартите за качество. Друг акцент е поставен върху визията и мисията на компанията, иманентна част от които е качеството. Дискутирани са тенденциите в развитието на круизния туризъм в световен мащаб и типологията на круизите със специален фокус върху речния туризъм.

Като цяло, в първа глава докторантът е направил добър преглед на теорията за развитието на речния туризъм и прецизно изясняване и интерпретиране на научната литература, свързана с качеството на обслужване. Авторът е спазил изискванията за научна етика, като демонстрира коректно цитиране (APA style).

Втора глава разглежда методологическите аспекти във връзка с управлението на качеството на обслужване в речния круизен туризъм. Докторантът представя различни качествени и количествени методи за оценка на качеството на обслужване, като излага твърдение, че прецизната оценка на качеството изисква комбинираното използване на качествени и количествени изследователски методи. Той прави преглед на признати модели за осигуряване на качеството на обслужване, като Servuction на Lungeard & Eiglier, молекулярен модел адаптация от Shostack, SERVQUAL на Parasuraman и други.

Във втора глава авторът също дискутира как е разработена системата от критерии и показатели за оценка на удовлетвореността на потребителите през призмата на качеството на обслужване. Той използва диаграмата на Ishikawa, за да идентифицира факторите, които влияят върху удовлетвореността на пасажерите, с помощта на които

след това формулира твърдения, кодирани според критериите за качество на обслужването – осезаемост, надеждност, отзивчивост, увереност, емпатия, и необходими за анкетното проучване.

Трета глава съдържа приложните аспекти на управлението на качеството на обслужване в речния круизен туризъм. Направено е подробно представяне на дейността на компанията – обект на изследване в дисертационния труд, предлагаща речни круизи, основните ѝ пазари и пазарни сегменти. В трета глава авторът, последователно и задълбочено, анализира резултатите от проведеното анкетно проучване. Тук се откроява добре обмислената и целенасочено разработена методология на изследването, която е една от силните страни на дисертационния труд. За допълнително потвърждение на получените резултати от изследването относно удовлетвореността на потребителите, авторът е изчислил коефициент на Pearson и е приложил диаграма на Pareto за анализиране на слабите области в обслужването.

Резултатите са графично онагледени с помощта на таблици и фигури, а придружаващият анализ показва изградени умения за разчитане и интерпретиране на данни и умения за формулиране на научни констатации, изводи и препоръки.

В трета глава докторантът прилага основните принципи на международните стандарти за управление на качеството, като тези принципи той адаптира за нуждите и целите на качеството на обслужване в речния круизен туризъм.

Един от основните приноси на дисертационния труд е предложеният модел за управление на качеството на обслужване в речния круизен туризъм, който е от части адаптация от Ожаровский и Ткачева, обогатен от потребителската оценка, получена в резултат на анкетно проучване и апробиран в компанията Viking Cruises. Моделът включва всички етапи на туристическото пътуване и всички точки на контакт с потребителите. С цел постигане на по-висока ефективност на управление на качеството, авторът предлага да се изчисляват: CSI (индекс на удовлетвореност на потребителите) и NPS (индекс на потребителска лоялност).

В допълнение, дискутирани са предимствата и ограниченията на предложеният модел за управление на качеството на обслужване в речния круизен туризъм посредством 14-те принципа на Deming. Авторът също посочва, че успешното внедряване на модела за управление на качеството може да се гарантира при спазването на осемте стъпки за промяна на корпоративната култура на Kotter и спазване принципите на Goetsch & Davis за избягване на проблемните области.

Заклучението аргументирано представя основните изводи, препоръки и приноси моменти. Заявените приноси са коректно формулирани, с изключение на първия. Представеният дисертационен труд изцяло спазва правилата на научната етика.

III. Критични бележки и препоръки

Към представения за оценка дисертационен труд биха могли да бъдат отправени следните минимални критични бележки и препоръки, които по никакъв начин не понижават неговите достойнства:

- 1) Номерирането на фигури и таблици е представено в обща последователност. По-прецизно би било, то да бъде отделно за всяка от категориите;
- 2) Докторантът е посочил литературния преглед като качествен метод на изследване. Литературният преглед е задължителен елемент от всяко изследване, но не е научен метод. Той е дискусия на съществуващия научен материал по изследваната проблематика.

IV. Заключение

След направената оценка смятам, че дисертационният труд, в теоретичен и теоретико-приложен аспект, напълно отговаря на основните изисквания за осъществяване на самостоятелно научно изследване и предлагам на уважаемото научно жури да присъди на Максим Николаев Димитров образователна и научна степен „доктор“ по научната специалност „Икономика и управление на туризма“, професионално направление 3.9 Туризъм.

05.01.2022 г.
гр. Благоевград

Изготвил становището:
/доц. д-р Гергана Ангелова/