

СТАНОВИЩЕ

От: доц. д-р Стефан Йорданов Кирилов

ВУ: Колеж по туризъм - Благоевград

Научна специалност: „Икономика и управление /Туризъм/“, професионално направление
3.9. „Туризъм“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност „Икономика и управление на туризма“ в *Югозападен университет „Неофит Рилски“ - Благоевград*

Автор на дисертационния труд: **Максим Николаев Димитров**

Тема на дисертационния труд: „Управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм“

Научен ръководител: проф. д-р Мария Станкова

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 3157/16.12.2021 г. на Ректора на Югозападен университет „Неофит Рилски“ - Благоевград

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към катедра „Туризъм“ при Стопанския факултет на Югозападен университет „Неофит Рилски“, по научна специалност „Икономика и управление на туризма“. Обучението е осъществено в редовна форма съгласно Заповед № 36/09.01.2017 г. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ Благоевград.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

2.1. Структура и обем на дисертационния труд

Дисертационният труд е в обем от 209 страници. Той включва въведение (5 страници), 178 страници основен текст, структуриран в три глави и заключение, библиография и 3 приложения. Библиографията се състои от 165 информационни източника

- 27 на кирилица и 80 на латиница и 58 източника от интернет. В текста са включени също 39 фигури и 20 таблици.

Дисертационният труд е логически издържан. Той се отличава с правилна структура и сравнително добър баланс между отделните три глави, които са със следния обем: 57, 45 и 70 стандартни страници.

2.2. Оценка за: актуалност на темата; цел; задачи; обект; предмет; основна теза; използвана научна литература

Актуалността на темата произтича от важноста на въпросите за управление на качеството на обслужването, което при речния круизен туризъм се определя от удовлетвореността на пасажерите. Качеството на обслужването е сложна категория, която се формира въз основа на очакванията на пасажерите, тяхното възприятие от получените услуги и се влияе от професионалната компетентност на персонала. Към тези фактори трябва да се добави и характеристиката на услугите: неосезаемост, хетерогенност, едновременно производство и потребление, невъзможност за съхраняване. Качеството на обслужването при речния круизен туризъм може да бъде управлявано, но за целта следва да се разработи съответен управленски модел. В този смисъл изследваната в дисертационния труд проблематика се отличава с особена актуалност и научна и приложна значимост.

Доброто познаване на проблема е позволило на докторанта да определи правилно целта, задачите, обекта и предмета на научното изследване. Целта 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), вж. с. 8. на дисертационния труд. Формулирани са шест изследователски задачи. В съответствие с целта са определени обектът и предметът на изследването.

Основната научна теза на дисертацията е, че качеството на обслужване в речния круизен туризъм следва да бъде обект на целенасочено управление. Управлението на качеството на обслужването е сложен структурен процес, който обхваща дейността на всички отдели на кораба и на всеки един служител по отделно. Съответно, реализирането на положителен ефект в много голяма степен може да се осъществи чрез фокусиране върху обучението и професионалното развитие на персонала. Добре подготвените служители могат да окажат положително въздействие върху намерението на пасажерите отново да изберат същата компания за друг подобен речен круиз (с. 9 на дисертационния труд). Също така, има принос за предлагане на комплексен модел за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм, който може да бъде адаптиран за компаниите, занимаващи се с предоставяне на услуги в този сектор на туризма. Предложеният модел за управление на качеството на обслужването дава възможност на ръководството на компанията да намали несъответствията между очакванията и възприятието на услугите от страна пасажерите. Високото качество на обслужване ще доведе до по-висока удовлетвореност на пасажерите, което ще способства за създаване на по-висока конкурентоспособност и по-добър имидж на компанията.

Проучена и анализирана е голям обем научна литература, което е допринесло за задълбоченото разглеждане на проблема. Източниците са цитирани коректно.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

3.1. Основни резултати

В дисертационния труд не са ясно очертани основните научни и научно-приложни резултати. Изведени са такива, свързани с направен анализ от проведеното анкетно проучване, представено в т. 3.1. от Глава трета.

3.2. Оценка на използваната методология

За постигането на целта и доказването на основната теза са използвани подходящи методи и подходи: използване е комплексен подход, който комбинира в себе си количествени и качествени методи. Основната предпоставка на тази методология е, че такава интеграция позволява по-пълно и синергично използване на данните, отколкото отделно количествено и качествено събиране и анализ на данни. Комплексният подход на изследването включва литературен преглед, провеждане на изследване (анкетиране) и анализ на резултатите, лични наблюдения, статистически анализ. В дисертационния труд висока оценка може да бъде дадена на използваните изследователски методи и методология, осигуряващи 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 речения круизен туризъм.

3.3. Изпълнение на поставените цел и задачи

Имайки предвид изведените резултати при апробацията на изследването и направените изводи в трета глава, може да се посочи, че докторанта Максим Димитров е успял да реализира поставените в дисертационния труд цел и задачи и да защити научната си теза.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

4.1. Кратка оценка за приносите, посочени от дисертанта

Максим Димитров е формулирал 5 научни и научно-приложни приноса. Те разкриват точно постигнатите научни и приложни резултати. Приносите са лично постижение на докторанта.

4.2. Основни научни и научно-приложни приноси

Приемайки посочените пет научни и научно-приложни приноси, считам, че особено важно теоретично и практическо значение има разработения концептуален модел за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм, апробиран в

условията и средата на конкретна речна круизна компания. Идентифицираните предимства и ограничения във връзка с модела за управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм, също са от съществено значение.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Резултатите от дисертационното изследване са представени в шест публикации по темата на дисертационния труд */в периода 2017-2020 г./*, които отразяват същностни страни на разглежданата проблематика - пет доклада от научни конференции и един в колективен монографичен труд. Пет от публикациите са в съавторство. Всички публикации са на английски език и са публикувани в реферирани издания. Четири от публикациите са в чужбина и са достойни на широк кръг от читатели.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът е с обем от 52 страници и е изготвен съобразно изискванията. Той разкрива основните аспекти на дисертационния труд.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Като оценявам високо постигнатото в дисертационното изследване, считам че Максим Димитров би могъл да продължи и задълбочи научните си изследвания в областта на управление на качеството на обслужване в круизния туризъм.

Основната бележка по дисертационния труд е свързана с оформлението. В полза на докторанта, би било обръщайки внимание на правилното систематизиране на фигурите, таблиците и графиките в отделните три глави от дисертацията. Така напр. в Глава първа, на с. 36 табл. 1.7, следвайки последователността трябва да е табл. 1.1, на с. 40, таблица 1.8., трябва да е табл. 1.2 и пр. На стр. 71 във Втора глава, е представена Фигура 1.3. *Модел на качеството на обслужването на Grönroos*, която не е отразена в Списъка на таблиците и фигурите (с. 3-5 от дисертацията).

Положително би било също, в края на всяка от отделните три глави на разработката да са формулирани и изведени основни изводи.

Препоръчвам на докторанта да продължи да публикува резултатите от свои научни изследвания в авторитетни чуждестранни реферирани и индексирани издания, което би популяризирирало неговите идеи в научните среди.

Към докторанта имам следните **въпроси**:

1. Какво влияние оказва пандемичната обстановка от COVID-19 върху удовлетвореността на потребителите на речен круизен туризъм?
2. Според Вас, какви могат да бъдат основните перспективи за развитие на круизен туризъм */имайки предвид и двете му разновидности/* в България?

8. Заключение

Разработеният дисертационен труд притежава висока стойност и оригинален научно-приложен характер. Той отговаря на изискванията за самостоятелно изследване с теоретични и приложни приноси. Съдържа важни изследователски резултати и конкретни идеи с теоретичен и практически характер.

Отчитайки положителните качества на дисертационния труд считам, че той съответства на изискванията за присъждане на образователната и научна степен “доктор”.

На основата на безспорните научни приноси и съществената научно-приложна значимост на дисертационния труд изразявам своето положително становище и ще гласувам на Максим Николаев Димитров да бъде присъдена образователната и научна степен “доктор” по научната специалност „Икономика и управление на туризма”.

17.01.2022 г.

Благоевград

Подпис:

/доц. д-р Стефан Й. Кирилов/