



РЕЦЕНЗИЯ

от доц. д-р Ася Димитрова Панджерова

Университет за национално и световно стопанство – София

Професионално направление 3.8. „Икономика“

Научна специалност „Икономика и управление (управление на проекти в туризма)“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление „Икономика“, научна специалност „Икономика и управление (Туризм)“ в УНСС – София.

Основание за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 449/19.02.2025 г. на Заместник - ректора по научноизследователска дейност и международно сътрудничество на УНСС.

Автор на дисертационния труд: **Данаил Алеков Джилджов**

Тема на дисертационния труд: **„Диагностициране приложението на управленското консултиране в туристическите агенции“**

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към катедра „Икономика на туризма“ при факултет „Икономика на инфраструктурата“ на УНСС по научна специалност „Икономика и управление (туризм)“. Обучението стартира през 2019 г. в редовна форма на обучение, след което редовната докторантура е трансформирана в

задочна форма.

Докторантът има богат професионален опит в управлението на проекти, включително в осъществяването на консултантска дейност в областта на обществените поръчки и европейските структурни и инвестиционни фондове и координацията на европейски програми и проекти. За богатата му експертиза в това направление свидетелства работата му по 22 проекта към различни консултантски организации, сдружения и фондации. Съществен принос за експертизата му има участието в стажове към държавната администрация и по-конкретно към Министерство на финансите на Република България, Дирекция „Национален фонд“ и Министерство на икономиката, енергетиката и туризма на Република България, Дирекция „Регистриране, лицензиране и контрол“. Владее отлично английски, португалски и испански език. Притежава отлични социални, организационни и технически умения и компетенции.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Представеният дисертационен труд на тема: **„Диагностициране приложението на управленското консултиране в туристическите агенции“** е в общ обем от 269 страници. Състои се от увод (6 стр.), изложение в три глави (161 стр.), заключение (4 стр.), списък на използваната литература (5 стр.) и приложения (8 стр.). В основния текст са илюстрирани 51 фигури и 7 таблици. **Структурата** на дисертационния труд се характеризира с добра последователност и логичност в изложението. Наличен е добър баланс в обема на трите глави, както и между отделните параграфи.

Изборът на конкретната тема и индивидуалните мотиви за разработката на дисертационния труд са много добре обосновани. Несъмнено, темата е **актуална и значима**, като акцент е поставен върху приложението на управленското консултиране в туристическите агенции въз основа на силното развитие и внедряване на иновациите и глобалните промени в туризма. **Обектът и предметът** на изследването са коректно дефинирани. **Обект** на научното изследване са компаниите, които осъществяват туристическа агентска дейност. За **предмет** на изследването са възприети възможностите за внедряване на нови туристически продукти, чрез инструментите на управленското консултиране. В рамките на дисертационния труд, чрез детайлизирано теоретико-методологическо и практико-приложно изследване е постигната **целта** на

дисертацията, която е насочена към изследване приложението на управленското консултиране в дейността на туристическите агенции в България. За постигането на целта, докторантът дефинира пет **изследователски задачи**, които постига в отделните глави на представения докторантски труд. В дисертационния труд е формулирана **тезата**, че „в условията на навлизането на иновации в туризма ролята на управленското консултиране нараства значително и чрез реализирането на целенасочени консултантски проекти туристическите агенции могат да задържат пазарните си позиции, като значително увеличат своята разпознаваемост и продажби в новата онлайн среда.“. Направено е твърдението, че туристическите агенции имат възможността да променят своята оперативна дейност и да разширят портфолиото си с помощта на външни консултанти, като подобни промени могат да налагат вземането на управленски решения като преквалифициране или съкращение на персонал, прекратяване на съществуващи взаимоотношения с контрагенти и др. Формулираната теза се доказва в изложението на труда чрез проверката на две **хипотези**. За реализирането на целите на разработката е използван **методически инструментариум**, включващ прилагането на методите на наблюдение, литературен обзор, анкетно проучване, автобиография, анализ на документи, крос анализ, синтез, индукция и дедукция. Поставени са четири **ограничения** при разработването на труда. Упоменати са **источниците на информационно осигуряване**.

Използваната литература включва съвременни и актуални заглавия на кирилица, латиница и интернет източници. Тя подпомага задълбочения критичен анализ на изследваната проблематика, изясняването на терминологичните уточнения и понятийния апарат. В цялата научна разработка литературните източници са използвани добросъвестно и коректно от докторанта, което позволява да се открие **личния му принос**.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Съдържанието на труда дава основание да се посочи, че структурата, върху която той е изграден, позволява да се приложи последователен и логически обоснован изследователски подход. В композиционно отношение, всяка една от частите на дисертацията е напълно **завършена и самостоятелна**, което дава възможност да се

проследи цялостната проблематика на изследването. Получените научно-приложни резултати в дисертационния труд се съдържат в увода и трите глави на разработката.

➤ В **първа глава** на дисертационния труд е направен ретроспективен преглед на основни понятия в туроператорската дейност. Проследен е характерът и спецификата на системата за дистрибуция в туризма. Извършена е терминологична справка на различни български и чуждестранни автори, разработвали дефиниции, различни класификации и характеристики в теорията в туроператорската и турагентската дейност. Направен е преглед на понятията от страна на утвърдени имена и школи в тази научна област. Проследени са основни понятия в туристическото предлагане. Акцент в първа глава е поставен върху тенденциите и възможностите възможностите за предлагане на алтернативни продукти от туристическите агенции. Разгледана е концепцията за интегриран туризъм в туристическото предлагане, като са представени и добри европейски практики.

➤ **Втора глава** на дисертационния труд третира управленското консултуране в туристическата агентска дейност. Представени са същността и особеностите на управленското консултуране. Анализирани са чуждестранният опит за развитие на туристическия консултинг. Направени са изводи за ефективността на управленското консултиране в България, като са систематизирани основните причини за това туристическата индустрия в страната ни да не е най-активният ползвател на консултантски услуги. Изследвани са причините за нарастващата популярност на управленското консултиране в сектора на туристическите агенции. Извършен е преглед на приложението на управленското консултиране при изпълнението на проекти в областта на туризма в България.

➤ Практическата приложимост на разгледаните теоретични постановки в първа и втора глава са илюстрирани в **трета глава** на дисертационния труд. Тя представя изцяло авторови идейни консултантски проекти за внедряване на иновации и нови туристически продукти, които са разработени въз основа на личния опит на дисертанта с дестинациите и широката му мрежа от контакти. Първият идеен проект е за внедряване на иновативни услуги и подобряване на онлайн присъствието на туристическите агенции. Вторият идеен проект е за разработване на нови продукти от туроператори, осъществяващи и туристическа агентска дейност. За целта в тази глава са проведени две анкетни проучвания за управленското консултиране на

туристическите агенции, които идентифицират нуждата от внедряването на подобни проекти. Разработена е методология, която туристическите агенции могат да използват при нужда от възлагане на консултантски услуги за подобряване на онлайн присъствието им конкретно чрез инструментите на изкуствения интелект. Авторът е открил основните изводи и препоръки, въз основа на проведеното изследване в дисертационния труд.

Гореизложеното в настоящата точка от рецензията ми позволява с убеденост да твърдя, че хипотезите, формулирани в увода на дисертационния труд, са напълно постигнати и доказани. Резултатите от представения дисертационния труд доказват формулираната теза.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

По наше мнение, в дисертацията се открояват следните 5 научни и научно-приложни приноси:

- Систематизирани са тенденциите, свързани с перспективите на туроператорската и туристическа агентска дейност.
- Анализирани са потенциалът на България за финансирането на туристически дейности в периода 2014 – 2027 г. от фондовете на Европейския съюз.
- Идентифицирани са препоръки за разширяване използването на консултантски услуги от туристическите агенции.
- Разработен е идеен консултантски проект за подпомагане на туристически агенции при възлагане на консултантски услуги за внедряване на модерни технологии за дигитализация на услугите им.
- Подготвен е идеен консултантски проект за подпомагане на туроператори, които изпълняват и туристическа агентска дейност за разработване на нови дестинации.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Данаил Джилджов е представил 6 научни доклада, свързани с тематиката на дисертационния труд, изнесени на национални научни форуми. Всички научни

трудове са публикувани в авторитетни национални издания и отразяват постигнатите научни и научно-приложни резултати от дисертанта. Те доказват, че е налице задълбочено изследване на проблемите, третиращи управленското консултиране на туристическите агенции в България.

6. Оценка на автореферата

Представеният автореферат на български и английски език е в обем от 89 страници, В него са разкрити най-значимите моменти от дисертационния труд, които отразяват съдържанието му. Посочените научни приноси са коректно формулирани. Авторефератът улеснява четенето и лесното възприемане на съдържанието на дисертационния труд. Представената отделно декларация за оригиналност потвърждава, че дисертацията е изцяло авторски продукт и че при нейното разработване не са нарушени авторските права на чужди публикации и разработки.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Отчитайки достойнствата на представения дисертационен труд, нямам съществени критични бележки към докторант Данаил Алеков Джилджов. С цел достойна защита, бих искала да поставя следните въпроси:

- Какъв е Европейският опит в приложението на управленското консултиране в дейността на туристическите агенции?
- Какво внимание е отделено на управленското консултиране на туристическите агенции в нормативната уредба на турагентската дейност в България?

8. Заключение

Разработеният дисертационен труд от Данаил Алеков Джилджов отговаря по съдържание, обем и структура на изискванията за придобиване на образователна и научна степен „доктор“, регламентирани в Закона за развитие на академичния състав в Република България и Правилника за неговото приложение. С убеденост давам

положителна оценка за дисертационния труд, автореферата и представените публикации на дисертанта. Считам, че постигнатите резултати имат характер на научно-приложни приноси за управленското консултиране на туристическите агенции. Препоръчвам на Уважаемите членове на научното жури да присъдят образователната и научна степен „доктор“ на Данаил Алеков Джилджов – докторант в задочна форма на обучение в катедра „Икономика на туризма“ към факултет „Икономика на инфраструктурата“ при Университета за национално и световно стопанство – гр. София.

17.03.2025 г.,
София

Подпис:
(доц. д-р Ася Панджерова)



UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY

R E V I E W

On behalf of Associate Professor Dr. Asya Pandzherova

University of National and World Economy – Sofia (UNWE)

Professional Field 3.8. “Economics”

Scientific Specialty "Economics and Management (Project Management in Tourism)"

Subject: dissertation for the award of educational and scientific degree “**Doctor**” in professional field “**Economics**”, scientific specialty “**Economics and Management (Tourism)**” in UNWE – Sofia.

Author of the dissertation:

Danail Alekov Djildjov

Topic of the dissertation:

Diagnosing the Application of Management Consulting in Travel Agencies

Grounds for the presentation of the opinion: participation in the scientific jury on defense of the dissertation according to Order № 449/19.02.2025 of the Vice-Rector of UNWE for Research and International Cooperation.

1. Information about the Ph.D. student

The Ph.D. student studied under the doctoral program at the Department of Tourism Economics at the Faculty of Economics of Infrastructure of the University of National and World Economy in the scientific specialty “Economics and Management (Tourism)”. The

studies started in 2019 in a regular form of study, after which the full-time doctoral studies were transformed into a part-time form.

Danail Djildjov graduated from Sofia University “St. Kliment Ohridski” at the Faculty of Economics, majoring Bachelor Degree in “Business Management with English”. In 2016, he obtained a Master Degree at the same university, majoring in “Business Administration - Strategic Management”. Since 2019, he has been a Ph.D. student in the Department of Tourism Economics, supervised by Prof. Dr. Mariana Ianeva.

The Ph.D. student has extensive professional experience in project management, including consulting in the field of public procurement and European Structural and Investment Funds and the coordination of European programs and projects. His extensive expertise in this area is evidenced by his work on 22 projects for various consulting organizations, associations and foundations. A significant contribution to his expertise has been his participation in internships at the state administration, and more specifically at the Ministry of Finance of the Republic of Bulgaria, Directorate "National Fund" and the Ministry of Economy, Energy and Tourism of the Republic of Bulgaria, Directorate "Registration, Licensing and Control". He is fluent in English, Portuguese and Spanish. He possesses excellent social, organizational and technical skills and competencies.

2. General characteristics of the presented dissertation

The presented dissertation on the topic: “Diagnosing the application of management consulting in travel agencies” has a total volume of 269 pages. it consists of an introduction (6 pages), an exposition in three chapters (161 pages), a conclusion (4 pages), a list of used literature (5 pages) and appendices (8 pages). the main text contains 51 figures and 7 tables. The structure of the dissertation is characterized by good consistency and logic in the presentation. There is a good balance in the volume of the three chapters, as well as between the individual paragraphs.

The choice of the specific topic and the individual motives for the development of the dissertation are very well justified. Undoubtedly, the topic is relevant and significant, with emphasis on the application of management consulting in travel agencies based on the strong development and implementation of innovations and global changes in tourism. The object and subject of the study are correctly defined. The object of the scientific study are the

companies that carry out travel agency activities. The subject of the study are the possibilities for implementing new tourism products through the tools of management consulting. Within the framework of the dissertation, through detailed theoretical-methodological and practical-applied research, the goal of the dissertation has been achieved, which is aimed at studying the application of management consulting in the activities of travel agencies in Bulgaria. To achieve the goal, the doctoral student defines five research tasks, which he achieves in the individual chapters of the presented doctoral thesis. The thesis formulated in the dissertation is that “in the context of the introduction of innovations in tourism, the role of management consulting is growing significantly and through the implementation of targeted consulting projects, travel agencies can maintain their market positions by significantly increasing their recognition and sales in the new online environment.” It has been argued that travel agencies can change their operational activities and expand their portfolio with the help of external consultants, and such changes may require management decisions such as retraining or layoffs, termination of existing relationships with contractors, etc. The formulated thesis is proven in the presentation of the work through the verification of two hypotheses. To achieve the goals of the work, a methodological toolkit was used, including the application of the methods of observation, literature review, questionnaire survey, autobiography, document analysis, cross-analysis, synthesis, induction and deduction. Four limitations are set in the development of the work. The sources of information are mentioned.

The literature used includes modern and current titles in Cyrillic, Latin and Internet sources. It supports the in-depth critical analysis of the researched issues, the clarification of the terminological specifications and the conceptual apparatus. Throughout the scientific work, the literary sources have been used conscientiously and correctly by the doctoral student, which allows his personal contribution to be highlighted.

3. Evaluation of the obtained scientific and scientifically applied results

The content of the work gives reason to indicate that the structure on which it is built allows for the application of a consistent and logically grounded research approach. In terms of composition, each of the parts of the dissertation is completely complete and independent, which makes it possible to follow the overall problematic of the research. The scientific and

applied results obtained in the dissertation are included in the introduction and three chapters of the work.

- In the first chapter of the dissertation, a retrospective review of basic concepts in tour operator activity is made. The nature and specificity of the distribution system in tourism are traced. A terminological reference has been made of various Bulgarian and foreign authors who have developed definitions, various classifications, and characteristics in the theory of tour operator and travel agent activities. A review of the concepts has been made by established names and schools in this scientific field. Basic concepts in the tourism supply are traced. The first chapter focuses on trends and opportunities for offering alternative products by travel agencies. The concept of integrated tourism in the tourism supply is examined, and good European practices are also presented.
- The second chapter of the dissertation deals with management consulting in the travel agency business. The essence and features of management consulting are presented. The foreign experience in the development of travel consulting is analyzed. Conclusions have been drawn about the effectiveness of management consulting in Bulgaria, and the main reasons why the tourism industry in our country is not the most active user of consulting services have been systematized. The reasons for the growing popularity of management consulting in the travel agency sector are investigated. A review of the application of management consulting in the implementation of tourism projects in Bulgaria is conducted.
- The practical applicability of the theoretical propositions discussed in the first and second chapters are illustrated in the third chapter of the dissertation. It presents entirely author's conceptual consulting projects for the implementation of innovations and new tourism products, which are developed based on the personal experience of the Ph.D. student with the destinations and his wide network of contacts. The first conceptual project is for the implementation of innovative services and improvement of the online presence of travel agencies. The second conceptual project is for the development of new products by tour operators, also carrying out travel agency activities. For this purpose, two surveys have been conducted in this chapter on management consulting for travel agencies, which identify the need for the implementation of such projects. A methodology has been developed that travel

agencies can use when they need to assign consulting services to improve their online presence specifically through artificial intelligence tools. The author has identified the main conclusions and recommendations based on the research conducted in the dissertation.

The above in this section of the review allows me to confidently assert that the hypotheses formulated in the introduction to the dissertation have been fully achieved and proven. The results of the presented dissertation prove the formulated thesis.

4. Evaluation of the scientific and scientifically applied contributions

In our opinion, the following 5 scientific and scientific-applied contributions stand out in the dissertation:

- Trends related to the prospects of tour operator and travel agency activities are systematized.
- Bulgaria's potential for financing tourism activities in the period 2014 - 2027 from European Union funds is analyzed.
- Recommendations for expanding the use of consulting services by travel agencies are identified.
- A conceptual consulting project has been developed to assist travel agencies in assigning consulting services for the implementation of modern technologies for the digitalization of their services.
- A conceptual consulting project has been prepared to assist tour operators who also perform travel agency activities for the development of new destinations.

5. Evaluation of the publications based on the dissertation

Danail Djildjov has presented 6 scientific reports related to the topic of the dissertation, presented at national scientific forums. All scientific papers have been published in authoritative national publications and reflect the scientific and applied scientific results achieved by the dissertation candidate. They prove that there is a thorough study of the problems dealing with management consulting of travel agencies in Bulgaria.

6. Evaluation of the abstract

The presented abstract in Bulgarian and English is 89 pages long. It reveals the most significant moments of the dissertation work, which reflect its content. The indicated scientific contributions are correctly formulated. The abstract facilitates reading and easy perception of the content of the dissertation work. The separately presented declaration of originality confirms that the dissertation is a completely author's product and that in its development the copyrights of foreign publications and developments have not been violated.

7. Critical remarks, recommendations, and questions

Considering the merits of the presented dissertation work, I have no significant critical remarks towards Ph.D. student Danail Alekov Djildjov. In order to present a worthy defense, I would like to pose the following questions:

- What is the European experience in the application of management consulting in the activities of travel agencies?
- What attention is paid to management consulting of travel agencies in the regulatory framework of travel agency activity in Bulgaria?

8. Conclusion

The dissertation developed by Danail Alekov Djildjov meets the content, volume and structure of the requirements for acquiring the educational and scientific degree “doctor”, regulated in the Act on the Development of the Academic Staff in the Republic of Bulgaria and the Regulations for its implementation. I confidently give a positive assessment of the dissertation work, the abstract and the presented publications of the dissertation candidate. I believe that the achieved results are in the nature of scientific and applied contributions to the management consulting of travel agencies. I recommend to the Honourable members of the scientific jury to award the educational and scientific degree “doctor” to Danail Alekov Djildjov - a Ph.D. student in part-time study at the Department of “Economics of Tourism” at the Faculty of “Economics of Infrastructure” at the University of National and World Economy - Sofia.

17.03.2025

Sofia

Signature:

(Associate Professor Dr. Asya Pandzherova)

