

СТ А Н О В И Щ Е

От: *доц. д-р Петя Иванова Тонева*
СА „Д. А. Ценов“ - Свищов
Професионално направление 3.8 Икономика
научна специалност „Икономика и управление (туризъм)“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност *„Икономика и управление (туризъм)“* в УНСС.

Автор на дисертационния труд: **ДАНАИЛ АЛЕКОВ ДЖИЛДЖОВ**

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

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд, съгласно Заповед № 449/19.02.2025 г. на Ректора на УНСС.

I. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Структурата на дисертационния труд със заглавие „Диагностициране приложението на управленското консултиране в туристическите агенции“ разработен от докторант Данаил Алеков следва логическа последователност и обвързаност на изследваната проблематика. Състои се от увод (6 стр.), изложение в три глави (161 стр.), заключение (4 стр.) и списък на използваните източници (5 стр., общо 66 източника). Към съдържанието са представени списъци на фигурите (51 броя) таблиците (7 броя) и списък на използваните в дисертационния труд съкращения. В подкрепа на изложението са включени три броя приложения (78 страници), подкрепящи съдържанието. Разработката е в общ обем (включително приложенията) от 269 страници.

Темата на дисертационния труд е безспорно значима и актуална. Измененията в бизнес модела на организаторската и посредническа дейност в туризма е под влияние на съществено въздействащи съвременни фактори на средата, както и в следствие на измененията в начина на покупка и потребление на туристически продукти, от страна на туристите.

Тези динамични и кардинални промени поставят предизвикателства пред дейността на туристическите агенции. Те са определяни като трансформативни поради техният мащаб и всеобхватност. В тази връзка докторантът аргументирано и обосновано е представил съвременните тенденции и фактори, влияещи върху туристическия пазар, както и необходимостта от адаптация и отговор на тях от страна на туристическите агенции, посредством използване на възможностите на управленското консултиране. Тези актуални тенденции на сектора могат да се използват за създаване на собствена прогресивна стратегия, за да се отговори на изискванията на съвременния пазар. От съществена важност за бизнеса е, да се подобрява достъпа до информация и консултация, както и уникалното потребителско изживяване на туристите, което може да бъде подкрепено и развито чрез управленско консултиране.

Основната цел на дисертационния труд е ясно дефинирана, а именно – да изследва влиянието на управленското консултиране върху дейността на туристическите агенции в България. Постигането на така определената цел е осъществено чрез последователното решаване на пет основни изследователски задачи.

Като част от изследователската рамка, авторът правилно е определил **обектът** на своето изследване – компаниите, които осъществяват туристическа агентска дейност, а **предмет** на изследването са възможностите за внедряване на нови туристически продукти, чрез инструментите на управленското консултиране.

Подходящо е формулирана основната **теза на дисертационния труд**, 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.

Коректно са посочени **ограниченията**, съпътстващи дисертационния труд. Те са свързани най-вече с анализ на представената проблематика и наличните статистически данни.

Източниците на информационно осигуряване обхващат: специализирана научна литература в утвърдени издания, които разглеждат проблематиката относно организаторската и посредническа дейност в туризма, туристическите пазари и управленското консултиране; нормативни актове в областта на туризма; периодични издания; доклади от регионални, национални и международни конференции; статистически издания на международни туристически организации и Националния статистически институт. В обхвата и източниците на информация са 40

източника на кирилица и 26 на латиница, в това число и регламенти и стратегии, както и официални интернет страници.

Докторант Данаил Алеков познава съществуващите достижения по темата на дисертационния си труд и подходящо ги интерпретира. Литературните източници са ползвани добросъвестно и коректно.

II. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Съдържанието на дисертационния труд свидетелства, че докторант Данаил Алеков е реализирал необходимо и полезно, задълбочено научно изследване. Стилът е стегнат и точен. Текстът е написан на разбираем научен език.

В увода е представена логическата рамка на изложението. Обоснована е необходимостта от изследване приложението на управленското консултиране в турагентската дейност, аргументирана е актуалността на представената тематика и поставената авторова цел.

Първа глава на дисертационния труд със заглавие „Развитие на турагентската дейност – основни понятия и тенденции в туристическото предлагане“ е посветена на теоретичните аспекти на изследваната проблематика. Разгледани са дистрибуционните канали в туризма и мястото на туристическите агенти в тях, направен е теоретичен преглед на туристическата агентска дейност и нормативните изисквания към нея, детерминирани са основни понятия, касаещи обекта и предмета на изследване. Специално внимание в тази глава от дисертационния труд е отделено на съвременните трансформации в туризма, като са обхванати измененията и тенденциите в туристическото предлагане, изискванията и навиците на съвременния турист. Напълно уместно авторът подчертава необходимостта от внедряване на иновации в туристическата агентска дейност при работа в съвременната среда, което от своя страна би могло да бъде подпомогнато чрез използване на управленско консултиране.

Във *втора глава* на дисертационния труд „Управленско консултиране в туристическата агентска дейност“ са анализирани концепциите относно управленското консултиране, задачите, които решава, подходите и формите под които се осъществява при туристическата агентска дейност. Представени са съдържателните, структурните и функционални характеристики на управленското консултиране. Акцент в тази част от дисертацията е приложението на управленското консултиране при изпълнението на проекти в областта на туризма в България.

Трета глава на дисертационния труд „Идейни консултантски проекти за внедряване на иновации и нови туристически продукти“ е

изцяло приложно насочена. Направен е анализ на осъществено емпирично проучване, адресирано към диагностициране приложението на управленското консултиране и на тази основа са очертани възможностите за разширяване използването на консултантските услуги от туристическите агенции. В тази част от дисертационния труд са представени разработени два идейни консултантски проекта, които биха могли да се приложат в дейността на туристическите агенции. Първият идеен проект е свързан с подпомагане на туристически агенции за засилване на онлайн присъствието, конкретно разписва необходимите дейности и очакваните резултати. Фокус на вторият предложен идеен проект е разработване на нови туристически дестинации.

В *заключението*, авторът е направил обобщения на разработеното в дисертационния труд и е определил научната новост на своето изследване.

Използваната *методология* се основава на съвкупност от научноизследователски подходи и методи, които са подходящо подбрани и правилно използвани. Изложението на дисертационния труд позволява да *направим извода*, че целта е постигната, изследователските задачи са изпълнени, а изследователската теза е потвърдена.

III. Оценка на научните и научно-приложни приноси

В дисертационния труд се съдържат следните приносни моменти:

- Изведени са тенденциите, свързани с перспективите на туроператорската и туристическа агентска дейност.
- Систематизирана е информация и е извършен анализ на финансирането на туристическите дейности в периода 2024 – 2027 година от фондовете на Европейския съюз.
- Формулирани са препоръки за разширяване използването на консултантски услуги от туристическите агенции.
- Разработен е идеен консултантски проект за подпомагане на туристическите агенции при възлагане на консултантски услуги за внедряване на модерни технологии за дигитализация на услугите им.
- Разработен е идеен консултантски проект за подпомагане на туроператори, които изпълняват и туристическа агентска дейност за разработване на нови дестинации.

Постигнатите научни и научно-приложни резултати в хода на разработване на дисертационния труд представляват оригинален принос в науката за туризма. Приносните моменти са формулирани коректно от докторанта и отразяват постигнатото в дисертационния труд.

IV. Оценка на автореферата и на публикациите по дисертацията

Авторефератът точно и в логическа последователност отразява съдържанието на дисертационния труд. Считам обаче, че е в твърде голям обем от 89 страници.

Докторант Данаил Алеков е представил шест публикации, които са пряко свързани с тематиката на дисертационния труд и отразяват основни части от него.

V. Критични бележки, препоръки и въпроси

Нямам критични бележки по дисертационния труд. Като препоръка към автора, считам че би било интересно в една бъдеща разработка, да се изследват възможните модели за управленско консултиране на бизнеса и потребителите, чрез използване експертизата на научните среди в България.

Имам два въпроса към Данаил Алеков, чийто отговор ще бъде интересно да чуя по време на публичната защита:

1. Какви мерки на национално равнище, считате че биха допринесли за по-широкото използване на управленско консултиране в дейността на туристическите агенти в България?
2. Какво според Вас е бъдещето на управленското консултиране на туристическите агенти, като се има предвид стремглавото навлизане в бизнеса на изкуствения интелект?

VI. Заключение

Представеният дисертационен труд за образователна и научна степен „Доктор“ отговаря на всички нормативни, количествени и качествени изисквания за неговото разработване и написване. Авторът достига до оригинални научно издържани резултати, които имат приносен характер към теорията и практиката.

Гореизложеното ми дава основание да изразя своето **ПОЛОЖИТЕЛНО СТАНОВИЩЕ** за присъждане на ОНС „доктор“ по научна специалност „Икономика и управление (туризъм)“ на Данаил Алеков Джилджов.

10.03.2025 г.
Гр. Свищов

Изготвил становището:
(доц. д-р Петя Иванова)

OPINION

From: **Assoc. Prof. Petya Ivanova Toneva, PhD**
D. A. Tsenov Academic of Economics, Svishtov
Professional field 3.8 Economics
Scientific specialty "Economics and Management (Tourism)"

Subject: Dissertation for the award of educational and scientific degree
"Doctor" in the *scientific specialty "Economics and Management (Tourism)"* at the UNWE.

Author of the thesis: **DANAIL ALEKOV DJILDJOV**
Thesis topic: **Diagnosing the application of management consulting in travel agencies**

Reason for submitting the opinion: participation in the composition of the scientific jury for the defense of the dissertation according to the Order № 449/19.02.2025 of the Rector of the UNWE.

I. General characteristics of the submitted dissertation

The structure of the dissertation work with the title "Diagnosing the application of management consulting in travel agencies" developed by doctoral student Danail Alekov follows a logical sequence and linkage of the studied issues. It consists of an introduction (6 p.), an exposition in three chapters (161 p.), a conclusion (4 p.) and a list of sources used (5 p., 66 sources in total). A list of figures (are provided with the table of contents⁵¹) tables (7) and a list of abbreviations used in the dissertation . to support the Three appendices (78 pages) are included content. The thesis has a total length (including appendices) of 269 pages.

The topic of the thesis is undeniably significant and topical. Changes in the business model of organizational and intermediary activity in tourism is under the influence of significantly influencing modern environmental factors, as well as a result of changes in the way of purchase and consumption of tourism products by tourists. These dynamic and cardinal changes pose challenges to the activities of travel agencies. They have been described as transformative due to their scale and comprehensiveness. In this regard, the PhD student has presented in a reasoned and justified way the current trends and factors influencing the tourism market, as well as the need for adaptation and response to them on the part of travel agencies, through the use of

management consulting opportunities. These current trends of the sector can be used to create one's own progressive strategy to meet the demands of the contemporary market. It is essential for businesses to improve access to information and advice, as well as the unique customer experience of tourists, which can be supported and developed through management consulting.

The main objective of the dissertation is clearly defined, namely - to study the impact of management consulting on the activities of travel agencies in Bulgaria. The achievement of the so defined objective is accomplished through the sequential solution of five main research tasks.

As part of the research framework, the author has correctly defined **the object** his research - the companies that carry out travel agency activities, and the **subject of** the study are the opportunities for the implementation of new tourism products through the tools of management consulting.

The main is appropriately formulated **thesis of the dissertation**, that in the conditions of entering innovations in tourism the role of management consulting increases significantly and through the implementation of targeted consulting projects travel agencies can maintain their market positions by significantly increasing their visibility and sales in the new online environment.

The limitations accompanying the dissertation. They are mostly related to the analysis of the presented problems and the available statistical data. are correctly stated

The sources of information provision include: specialized scientific literature in established publications that address the issues of organizational and intermediary activity in tourism, tourism markets and management consulting; normative acts in the field of tourism; periodicals; reports from regional, national and international conferences; statistical publications of international tourism organizations and the National Statistical Institute. The scope and sources of information include 40 Cyrillic and 26 Latin, sources including regulations and strategies as well as official websites.

PhD student Danail Alekov knows the existing achievements on the topic of his dissertation and interprets them. The literature sources are used conscientiously and correctly.

II. Evaluation of the scientific and applied results obtained

The content of the dissertation testifies that doctoral student Danail Alekov has realized a necessary and useful, in-depth scientific research. The style is concise and precise. The text is written in understandable scientific language.

The introduction presents the logical framework of the paper. The necessity of researching the application of management consulting in the travel

agency activity is justified, the relevance of the presented topic and the author's aim are argued.

The first chapter of the dissertation, titled "Development of the Travel Agency Activity - Basic Concepts and Trends in the Tourism Supply", is devoted to the theoretical aspects of the studied issues. The distribution channels in tourism and the place of travel agents in them are examined, a theoretical review of travel agency activity and its regulatory requirements is made, basic concepts concerning the object and subject of study are defined. Special attention in this chapter of the dissertation is paid to the modern transformations in tourism, covering the changes and trends in tourism supply, requirements and habits of the modern tourist. Quite appropriately, the author highlights the need to implement innovation in travel agency operations when working in the modern environment, which in turn could be aided by the use of management consulting.

In the *second chapter* of the dissertation "Management consulting in travel agency activity" the concepts of management consulting, the tasks it solves, the approaches and forms under which it is implemented in travel agency activity are analyzed. The content, structural and functional characteristics of management consulting are presented. The focus of this part of the thesis is the application of management consulting in the implementation of tourism projects in Bulgaria.

The third chapter of the dissertation "Idea consulting projects for the implementation of innovations and new tourism products" is entirely application oriented. An analysis is made of an empirical study addressed to diagnosing the application of management consulting and on this basis the possibilities for expanding the use of consulting services by travel agencies are outlined. In this part of the dissertation two conceptual consulting projects that could be applied in the activities of travel agencies. The first conceptual project is related to assisting travel agencies to strengthen their online presence, specifically describing the activities required and the expected outcomes. The focus of the second proposed idea project is the development of new tourist destinations. are presented

In the *conclusion*, the author has made summaries of what has been developed in the dissertation and has defined the scientific novelty of his research.

The methodology used is based on a set of research approaches and methods that are appropriately selected and properly used. The presentation of the dissertation allows us to conclude that the aim has been achieved, the research objectives have been fulfilled and the research thesis has been confirmed.

III. Evaluation of scientific and applied contributions

The thesis contains the following contributions:

- Trends related to the prospects of tour operator and travel agent activities are highlighted.
- Information has been systematized and an analysis of the financing of tourism activities in the period 2024 - 2027 from the European Union funds has been carried out.
- Recommendations are formulated to expand the use of consultancy services by travel agencies.
- A conceptual consultancy project has been developed to assist travel agencies in contracting consultancy services for the implementation of advanced technologies for the digitalization of their services.
- A conceptual consultancy project has been developed to assist tour operators who also operate a travel agency to develop new destinations.

The scientific and applied results achieved in the course of development of the dissertation represent an original contribution to the science of tourism. The contribution points have been correctly formulated by the PhD student and reflect what has been achieved in the dissertation.

IV. Evaluation of the abstract and publications on the thesis

The abstract accurately and in logical sequence reflects the content of the thesis. However, I believe that it is too large at 89 pages.

Doctoral student Danail Alekov has submitted six publications that are directly related to the thesis and reflect the main parts of it.

V. Critical comments, recommendations and questions

I have no critical comments on the thesis. As a recommendation to the author, I think it would be interesting in a future work to explore possible models for management consulting of business and consumers, by using the expertise of the scientific community in Bulgaria.

I have two questions for Danail Alekov, whose answer will be interesting to hear during the public defence:

1. What measures at national level do you think would contribute to the wider use of management consulting in the activities of travel agents in Bulgaria?
2. What do you think is the future of management consulting for travel agents, given the rapid penetration of artificial intelligence in the business?

VI. Conclusion

The submitted dissertation for the educational and scientific degree "Doctor" meets all normative, quantitative and qualitative requirements for its development and writing. The author reaches original scientifically sound results, which have contributory character to theory and practice.

The above gives me the grounds to express my POSITIVE OPINION for the award of the degree of PhD in Economics and Management (Tourism) to Danail Alekov Djildjov

10.03.2025 г.
Svishtov

Prepared opinion:

Assoc. Prof. Petya Ivanova, PhD