



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 № 3012 от 02.10.2025 г. на Заместник-ректора по научноизследователската дейност на УНСС

Автор на дисертационния труд: **Патрисия Сергей Цанкова**

Тема на дисертационния труд: **„Круизният туризъм в продуктовото предлагане на туроператорите“**

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 2021 г. в редовна форма на обучение, след което редовната докторантура е трансформирана в задочна форма.

Докторантът има богат професионален опит в туроператорската и агентска дейност, включително в осъществяването на консултантска дейност и работата в

областта на планирането и осъществяването на круизни пакетни пътувания. За богатата ѝ експертиза в това направление свидетелства работата ѝ през последните 9 години към едни от най-разпознаваемите и имиджови туроператори в страната, а именно Премиер Тур и Юзит Калърс България. Владее отлично английски и базово руски език. Притежава отлични комуникационни, междуличностни и организационни умения.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Представеният дисертационен труд на тема: **„Круизният туризъм в продуктовото предлагане на туроператорите“** е в общ **обем** от 240 страници. Състои се от увод, изложение в три глави, заключение, списък на използваната литература, две приложения и списък със съкращения, таблици, фигури и графики. Библиографският апарат включва 109 източника, в това число 18 на български, 65 на английски и 26 Интернет източника. В основния текст са илюстрирани 10 фигури и 8 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 анализа на круизната индустрия и нейната роля като ключов инструмент за диверсификация на продуктовото портфолио на българските туроператори. **Обектът и предметът** на изследването са коректно дефинирани. **Обект** на научното изследване е продуктовото предлагане на туроператорите за круизен пакет. За **предмет** на изследването е възприет круизният туризъм и предлагането му от туроператорите. В рамките на дисертационния труд, чрез детайлизирано теоретико-методологическо и практико-приложно изследване е постигната **целта** на дисертацията, която е насочена към анализиране и обосноваване на стратегическата роля на круизната индустрия като ключов инструмент за диверсификация на продуктовото портфолио на българските туроператори, опериращи на територията на страната ни. 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 „туроператорите

в круизния туризъм играят ключова роля във формирането на круизните продукти, като адаптират предложенията си към разнообразните желания и предпочитания на туристите..“. Направено е твърдението, че „глобалните туроператори и специализираните агенции имат различни стратегии и подходи в предлагането на круизни продукти, създавайки динамичен и конкурентен пазар. Туристическият сектор е подложен на постоянни промени и изисква гъвкавост и иновации от страна на туроператорите, за да задоволят нарастващите потребителски изисквания“. За реализирането на целите на разработката е използван **методически инструментариум**, включващ прилагането на методите на наблюдение, литературен обзор, анкетно проучване и полуструктурирано интервю.

Използваната литература включва съвременни и актуални заглавия на български, английски език 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 са разяснени същността и особеностите на круизния туризъм. Проследена е историческата революция на круизната индустрия. Разграничени и групирани са круизите по различни признаци. Извършена е класификация на в круизната индустрия по видове круизи, маршрути и дестинации. Представена е типичната организационно-управленска структура на борда на круизен кораб, включваща основните отдели, ролите и отговорностите на ключовия персонал. Акцент в първа глава е поставен върху профилът на потребителя на круизния продукт. Разгледана е удовлетвореността на круизните пасажери спрямо

круизните компании и техните удобства.

➤ **Втора глава** на дисертационния труд третира продуктовото предлагане на туроператорите, анализирайки тяхната дейност, политика, класификация, икономически принос и продуктово позициониране, както и структурата и компонентите на пакетните круизни продукти. Представена е ключовата роля на туристическите агенции и туроператорите като посредници в туристическата индустрия. Представени и анализирани са основните законови рамки и задължения, които регулират дейността им, както и различните видове, с техните специфични стратегии и пазарни ниши. Подчертан е икономическия принос на българските туроператори за развитието на круизния туризъм. Представена е подробна структура и компоненти на пакетните круизни продукти, предлагани от туроператорите. Идентифицирани са основните и допълнителните компоненти за персонализацията на продукта.

➤ Практическата приложимост на разгледаните теоретични постановки в първа и втора глава са илюстрирани в **трета глава** на дисертационния труд. Тя представя методологичната рамка на емпиричното изследване, резултатите от проучването сред потребители и продуктови мениджъри, и предлага усъвършенстван модел за пакетно круизно пътуване. Проведеното емпирично изследване е резултат на авторска систематизация от критерии и показатели, разработени на основата на проучване и анализ на теоретични постановки в областта, както и на добри практики на водещи круизни туроператори. Въз основа на резултатите от проучването на селектирани в България туроператори, занимаващи се с круизен туризъм, доставчици на туроператори, е изграден модел на проект на изходящ туроператор с цел доказване на необходимостта от създаване на туристически пакети, които да осигуряват интеграцията между предприятията, предлагащи круизни продукти и туроператорите, които да ги доразвият, промотират и продават с цел диференциране на туристическото предлагане в България по изходящ специализиран туризъм.

Гореизложеното в настоящата точка от рецензията ми позволява с убеденост да твърдя, че задачите, поставени от дисертанта, са напълно постигнати. 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:

- Изяснени са спецификите на круизната индустрия от гледна точка на същност, особености, историческо развитие и организационно-управленска структура.
- Анализирани са профилът на българския потребител по отношение на предпочитанията му към круизните продукти.
- Идентифициран е потенциалът за популяризиране на България като круизна дестинация, което е от съществено значение за туристическата индустрия в страната.
- Разработен е усъвършенстван модел на пакетно круизно пътуване за български туроператор, въз основа на резултатите от проведеното емпирично изследване и анализ на добрите практики.
- Формулирани са препоръки за подобряване на дейността на туроператорите в круизния сектор, за повишаване на тяхната конкурентоспособност и за привличане на повече клиенти.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Патриция Цанкова е представила 6 публикации, свързани с тематиката на дисертационния труд. 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 развитието на круизния туризъм.

6. Оценка на автореферата

Представеният автореферат на български и английски език е в обем от 75 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 Патрисия Сергей Цанкова. С цел достойна защита, бих искала да поставя следният въпрос:

- Как индустрията на круизния туризъм балансира между рекордния си ръст и икономически ползи, от една страна, и нарастващите изисквания за устойчивост и опазване на околната среда (включително постигане на нетни нулеви емисии до 2050 г.) и управление на свръхтуризма в чувствителни дестинации, от друга?

8. Заключение

Разработеният дисертационен труд от Патрисия Сергей Цанкова 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. Считаю, че постигнатите резултати имат характер на научно-приложни приноси за развитието на круизния туризъм. Препоръчвам на Уважаемите членове на научното жури да присъдят образователната и научна степен „доктор“ на Патрисия Сергей Цанкова – докторант в катедра „Икономика на туризма“ към факултет „Икономика на инфраструктурата“ при Университета за национално и световно стопанство – гр. София.

10.11.2025 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.

Grounds for the presentation of the opinion: participation in the scientific jury on defense of the dissertation according to Order № № 3012 от 02.10.2025 of the Vice-Rector of UNWE for Academic Research

Author of the dissertation: **Patricia Sergey Tsankova**

Topic of the dissertation: **Cruise tourism in the product offering of tour operators**

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 Infrastructure Economics of the UNWE in the scientific specialty "Economics and Management (Tourism)". The training started in 2021 in a full-time form of study, after which the full-time doctoral studies were transformed into a part-time form.

The doctoral candidate has extensive professional experience in tour operator and agent activities, including in the implementation of consulting activities and work in the field

of planning and implementation of cruise package trips. Her extensive expertise in this area is evidenced by her work over the past 9 years with some of the most recognizable and image-oriented tour operators in the country, namely Premier Tour and Useit Colors Bulgaria. She is fluent in English and basic Russian. She has excellent communication, interpersonal and organizational skills.

2. General characteristics of the presented dissertation work

The presented dissertation work on the topic: "Cruise tourism in the product offering of tour operators" has a total volume of 240 pages. It consists of an introduction, an exposition in three chapters, a conclusion, a list of used literature, two appendices and a list of abbreviations, tables, figures and graphs. The bibliography includes 109 sources, including 18 in Bulgarian, 65 in English and 26 Internet sources. The main text is illustrated with 10 figures and 8 tables. The structure of the dissertation work is characterized by good consistency and logic in the exposition. 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 work are very well justified. Undoubtedly, the topic is relevant and significant, with emphasis on the analysis of the cruise industry and its role as a key tool for diversifying the product portfolio of Bulgarian tour operators. The object and subject of the study are correctly defined. The object of the scientific research is the product offering of tour operators for a cruise package. The subject of the study is cruise tourism and its offering by tour operators. 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 analyzing and justifying the strategic role of the cruise industry as a key tool for diversifying the product portfolio of Bulgarian tour operators operating on the territory of our country. 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 "tour operators in cruise tourism play a key role in the formation of cruise products, adapting their offers to the diverse desires and preferences of tourists.." The statement is made that "global tour operators and specialized agencies have different strategies and approaches in offering cruise products, creating a dynamic and competitive market. The tourism sector is subject to constant changes and requires flexibility

and innovation on the part of tour operators to satisfy growing consumer demands". To achieve the goals of the study, a methodological toolkit was used, including the application of observation methods, literature review, questionnaire survey and semi-structured interview.

The literature used includes contemporary and current titles in Bulgarian, English and Internet sources. It supports the in-depth critical analysis of the researched issues, the clarification of terminological clarifications and the conceptual apparatus. Throughout the scientific work, the literary sources were used conscientiously and correctly by the doctoral student, which allows his personal contribution to be highlighted.

3. Evaluation of the obtained scientific and applied scientific 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 justified research approach. In terms of composition, each of the parts of the dissertation is completely complete and independent, which makes it possible to trace the overall problems of the research. The obtained scientific and applied results in the dissertation work are contained in the introduction and three chapters of the work.

In the first chapter of the dissertation, the essence and features of cruise tourism are explained. The historical revolution of the cruise industry is traced. Cruises are distinguished and grouped according to various characteristics. A classification of the cruise industry by types of cruises, routes and destinations is made. The typical organizational and management structure on board a cruise ship is presented, including the main departments, the roles and responsibilities of key personnel. The first chapter focuses on the profile of the cruise product user. The satisfaction of cruise passengers with cruise companies and their amenities is examined.

The second chapter of the dissertation treats the product offering of tour operators, analyzing their activities, policies, classification, economic contribution and product positioning, as well as the structure and components of package cruise products. The key role of travel agencies and tour operators as intermediaries in the tourism industry is presented. The main legal frameworks and obligations that regulate their activities, as well as the different types, with their specific strategies and market niches, are presented and analyzed. The economic contribution of Bulgarian tour operators to the development of cruise tourism

is emphasized. A detailed structure and components of the package cruise products offered by tour operators are presented. The main and additional components for product personalization are identified.

The practical applicability of the theoretical propositions considered in the first and second chapters are illustrated in the third chapter of the dissertation. It presents the methodological framework of the empirical study, the results of the survey among consumers and product managers and offers an improved model for package cruise travel. The conducted empirical study is the result of the author's systematization of criteria and indicators, developed based on research and analysis of theoretical propositions in the field, as well as good practices of leading cruise tour operators. Based on the results of the survey of selected tour operators in Bulgaria, engaged in cruise tourism, tour operator suppliers, a model of an outbound tour operator project has been built in order to prove the need to create tourist packages that ensure the integration between enterprises offering cruise products and tour operators, which will further develop, promote and sell them in order to differentiate the tourist offer in Bulgaria in outbound specialized tourism.

The above in this point of the review allows me to confidently assert that the tasks set by the dissertation have been fully achieved. The results of the presented dissertation work 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:

- The specifics of the cruise industry are clarified in terms of essence, features, historical development and organizational and management structure.
- The profile of the Bulgarian consumer in terms of his preferences for cruise products is analyzed.
- The potential for promoting Bulgaria as a cruise destination is identified, which is of essential importance for the tourism industry in the country.
- An improved model of a package cruise trip for a Bulgarian tour operator is developed, based on the results of the conducted empirical research and analysis of good practices.

- Recommendations are formulated for improving the activities of tour operators in the cruise sector, for increasing their competitiveness and for attracting more customers.

5. Evaluation of the publications based on the dissertation

Patricia Tsankova has presented 6 publications related to the topic of the dissertation. All scientific works have been published in authoritative national publications and reflect the scientific and applied scientific results achieved by the dissertation. They prove that there is a thorough study of the problems dealing with the development of cruise tourism.

6. Evaluation of the abstract

The presented abstract in Bulgarian and English is 75 pages long. It reveals the most significant moments of the dissertation, which reflect its content. The indicated scientific contributions are correctly formulated. The abstract facilitates reading and easy perception of the content of the dissertation. 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

Given the merits of the presented dissertation, I have no significant critical remarks towards doctoral student Patricia Sergey Tsankova. In order to present a worthy defense, I would like to pose the following question:

- How does the cruise tourism industry balance its record growth and economic benefits, on the one hand, and the increasing requirements for sustainability and environmental protection (including achieving net zero emissions by 2050) and management of overtourism in sensitive destinations, on the other?

8. Conclusion

The dissertation developed by Patricia Sergey Tsankova 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 Academic Staff in the Republic of Bulgaria and the Regulations for its implementation. I confidently give a positive assessment of the dissertation, the abstract and the publications presented by the dissertation candidate. I

believe that the achieved results are of a scientific and applied nature for the development of cruise tourism. I recommend to the Honorable members of the scientific jury to award the educational and scientific degree "doctor" to Patricia Sergey Tsankova - doctoral student in the Department of Tourism Economics at the Faculty of Infrastructure Economics at the University of National and World Economy - Sofia.

10.11.2025

Sofia

Signature:

(Associate Professor Dr. Asya Pandzherova)