

РЕЦЕНЗИЯ

от

проф. д-р Манол Рибов - УНСС

Относно: Дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ по научната специалност „Икономика и управление (Туризм)“ в УНСС

Автор на дисертационния труд: Ралица Валентинова Георгиева

Тема на дисертационния труд: „Иновации на специализираните продукти на туроператорите в деловия туризъм“

Основание за рецензиране на дисертационния труд: чл. 9 от ЗРАСРБ, чл. 30, ал. 3, чл. 31 от ППЗАРСРБ и чл. 99, ал. 2 от Правилника за учебната дейност на УНСС, Заповед № 279/06.02.2020 г. на Ректора на УНСС, решение на Катедрения съвет на катедра „Икономика на туризма“ (Протокол № 68/11.01.2021 г.), решение на Факултетния съвет на факултет „Икономика на инфраструктурата“ (Протокол № 12/12.01.2021 г.) и Заповед № 103/18.01.2021 г. на Зам.-ректора по НИД на УНСС.

1. Информация за докторанта

Ралица Валентинова Георгиева е родена на 02.10.1991 г. в гр. София. През 2010 г. Завършва СОУ „Димитър Попниколов“, гр. София. В същата година е приета в УНСС, специалност „Икономика на туризма“, където успешно се дипломира в ОКС „Бакалавър“ и ОКС „Магистър“ през 2014 г. и 2015 г. През 2016 г. е приета в ОНС „Доктор“ на същата специалност в УНСС. Паралелно със следването си работи като администратор на рецепция в хотел „Радисън“ (2013 г. – 2017 г.), специалист в отдел „Маркетинг и продажби“ на Агенция „Премиер турс“ ЕООД (2017 г.) и отдел „Продажби“ на хотел „Зорница Фемели Естейт“ (2018 г. – 2020 г.).

2. **Обща характеристика на дисертационния труд**

2.1. **Оценка на структурата и обема**

Представеният за рецензиране дисертационен труд е съставен от три глави, увод и заключение, списък на използваната литература и приложения. В **увода** докторантът е обосновал актуалността и значимостта на темата и е дефинирал обекта, предмета, целта, задачите, тезата и работните хипотези, методологията на изследването, ограниченията, очакваните резултати и източниците на информация. В **трите глави** на дисертационния труд последователно са изследвани теоретичните, методологическите и приложни проблеми на иновациите за специализираните продукти на туроператорите в деловия туризъм. В **заключението** докторантът е обосновал своите виждания за посочените иновации, направил е съответните изводи и е дал полезни за практиката препоръки.

Изградената по този начин **структура** на труда отговаря на формалните изисквания за осигуряване на органическо единство на съставните части на дисертационния труд в тяхната взаимна връзка, обусловеност, целенасоченост и определеност. С нея се конкретизират връзките и отношенията на включените в дисертационния труд понятия и съждения, използвани за извеждане на една или друга закономерност и обосноваването на едно или друго твърдение.

Дисертационният труд е представен в едно книжно тяло с **обем** 292 страници компютърно набран текст. От тях 254 страници съдържат **основен текст**, 7 страници са увод, 6 страници са заключение, 17 страници са използвана литература и 8 страници са приложения. **Основният текст** съдържа 46 фигури и 6 таблици. **Използваната литература** включва 210 заглавия, от които 36 са на кирилица и 90 на латиница. Освен това има 7 закони и подзакони актове и 77 интернет източника.

Обемът, в който е подготвен дисертационния труд е достатъчен, за да бъдат изложени теоретичните, методологически и приложни проблеми на проведеното от докторанта изследване. Обемът от 292 страници, побрани в едно книжно тяло му е дало възможност да систематизира и изложи познанията в изследваната от него област и да изгради съдържанието на дисертационния труд като използва подходящи за целта средства на научното познание.

2.2. **Оценка на актуалността и значимостта на темата**

Актуалността и значимостта на темата на която е посветен дисертационния труд **отчасти** се обяснява с въздействието, оказвано от технологиите, които са в основата на сегашната индустриална революция, върху начина по който се води, организира и

финансира туроператорската дейност. Тези технологии, захранвани и активирани от цифровите възможности увеличават скоростта и мащаба на промяната на тази дейност, която намира израз най-вече в иновациите на специализираните продукти, предлагани от туроператорите в деловия туризъм.

2.3. Оценка на обекта и предмета на изследването

Обект на изследване в дисертационния труд са специализираните продукти на туроператорите по делови туризъм, а **предмет** на изследване са иновативните пакети от тези продукти, базирани на новите тенденции за тяхното комбиниране, с цел развие на туристическите дестинации и създаване на възможност за привличане на туристи в дестинациите. По този начин е подчертана субординацията между обекта и предмета на изследването, доколкото предметът на изследването предполага обекта, но не съвпада с него.

2.4. Оценка на основната цел и на изследователската задача

Основната цел на дисертационния труд е създаване на **интегриран модел**, въз основа на прилагане на продуктови, технологични и организационни иновации при пакетирание на специализирани продукти на туроператорите по деловия туризъм. По този начин се обособява продуктовото предлагане в дестинациите по делови туризъм, при фирмите доставчици, както и при туроператорите, специализирани в тази област.

Считам, че формулираната по този начин **цел** очертава сравнително добре предметната насоченост на изследователския процес и е добра предпоставка за нейното декомпозиране в подцели или задачи.

Дефинираната от докторанта цел се декомпозира в десет задачи, включващи: проследяване и развитие на деловия туризъм, анализ на подвидовете на MICE комплекса, очертаване на тенденциите в развитието на деловите събития, изследване спецификата на туроператорската дейност и формирането на продукти по делови туризъм, идентифициране на специализираните продукти по делови туризъм и установяване на тяхното място в България, идентифициране на приноса на асоциациите по MICE туризъм, проучване на концепцията за туристическо райониране, извеждане на дефиниции, отнасящи се за иновационната политика на туристическите предприятия, създаване на интегриран модел, който по същество представлява технологично предписание за иновации в туристическия продукт.

Обосновани по този начин **задачите** отразяват основните параметри на изследването, чието осъществяване чрез вътрешно присъщите им дейности позволяват да се постигне целта на дисертационния труд.

2.5. Оценка на изследователската теза и на работните хипотези

Възприетата от докторанта **теза** цели да докаже, че въвеждането на иновации по отношение на специализираните продукти на туроператорите по делови туризъм дава възможност да се диференцира тяхното продуктово предлагане и служи като инструмент за привличане на туристите в дестинациите.

За **потвърждаването** или **отхвърлянето** на определената от докторанта теза се използват следните **хипотези**:

1. Развитието на продукта по делови туризъм, като специализиран вид туризъм дава възможност за **разширяване на основната и допълнителна специализация на туристическите райони**, както и на продуктовото портфолио на туристическите агенти.

2. Въвеждане на иновационна политика, чрез интегриран продукт по делови туризъм от туроператорите е начин за диверсификация на продуктовото предлагане.

3. Съществуващите профилирани обекти по винен туризъм в България за провеждане на делови туризъм могат да реструктурират продуктовото си предлагане с помощта на туроператорите с цел връщане на потребителите на деловите продукти в дестинацията.

Така дефинираната **теза** като съждение от по-общ характер и **хипотезите** като нейна структурна част отговарят на изискването за допускане на възможното взаимодействие и съпътстващ го резултат за истина, която при определени условия може да се прояви.

2.6. Оценка на методологията на изследването

За постигане на поставената цел и решаване на произтичащите от нея задачи в дисертационния труд са използвани методите за анализ и синтез, индукцията и дедукцията, системния подход, експертния и сравнителен анализ и статистическите методи. Освен това е проведено анкетно проучване и интервюта.

Може да се приеме, че използваният от докторанта методологически инструментариум е подходящ за особеностите, обекта и предмета на изследването, за

равнището на развитие на съвременната методология и нейната приложимост за целите и задачите на дисертационния труд.

3. Оценка на съдържанието на дисертационния труд

Оценката на съдържанието е фокусирана върху неговата научна достоверност, изчерпателност и цялостност. Обърнато е внимание върху спазването на логическите изисквания за съотношението между фактите и теорията, за подбора, подреждането и структурирането на материала в трите глави на дисертационния труд. **Първата глава** на труда е посветена на теоретичните проблеми. В нея е проследено възникването и развитието на деловия туризъм. Разгледани са теоретичните концепции за този туризъм и са изяснени въпросите, свързани със структурата и класификацията на МІСЕ туризма. Специално внимание е отделено на състоянието и развитието на туристическия пазар на деловия туризъм.

Втора глава на дисертационния труд се отнася за методологията на изследването на специализирани продукти в деловия туризъм. В нея е описана туроператорската дейност и специализираните продукти по делови туризъм. Подробно е разгледано правното регулиране и възможностите за развитие на дестинациите за делови туризъм. В тази връзка е констатирано, че съществуващата нормативна уредба в България е добра предпоставка за развитието на специализираните туристически продукти от туроператорите, включително и от тези, които се занимават с организацията на събития, както и за създаване на маркетингова стратегия, която да способства за успешното управление и продуктовото позициониране на съответния туристически район. Във всеки туристически район могат да бъдат обосновани комбинирани туристически продукти, формирани както на базата на основната и допълваща специализация, така и на основата на новите потребителски очаквания към продуктите.

Специално внимание е отделено на иновациите на продуктите по делови туризъм. В тази връзка са разгледани организационните, технологични, производствени и продуктови иновации, които са свързани с използването им в различните видове политики, водени от туристическите предприятия. Въз основа на прилагането на тези иновации е създаден интегриран модел за пакетирание на специализиран продукт на туроператорите по делови туризъм, насочен към конкретни туристически райони в България.

Последната **трета глава** на дисертацията засяга въпросите, свързани с емпиричното изследване на специализираните продукти в деловия туризъм. В нея е

намерил място инструментариума на емпиричното изследване, анализа на резултатите от него и интегрирания модел за иновациите на туристическия продукт. Разработването на този модел ще доведе до предпоставки за създаване на иновация на продуктови предложения на туроператорите, които са насочени към диференциране на предлагането на българския туристически пазар, както и към привличане на деловите туристи в дестинациите. Този модел служи за създаване на иновативни продукти по делови и винен туризъм и е насочен към основните заинтересовани страни. Основните акценти, залегнали в него са свързани с екологичните фактори на околната среда, влияещи върху потреблението на делови продукти, актуални и от гледна точка на настоящата конюнктура на пазара.

Оценката на съдържанието на дисертационния труд показва, че то се отличава с концептуалната си обвързаност, изследователска насоченост и приложна ориентация. Използваната от докторанта информация е **актуална, точна и защитима**. Добре са представени идеите, концепциите и гледната точка на автора. Спазени са пропорциите в съотношението между основния, допълнителен и пояснителен текст. Тематичният подбор осигурява систематичен и цялостен поглед върху проведеното научно изследване. Съдържанието се откроява с **ясните си цели**, добре формираните основни идеи, точните и достъпно дефинирани нови термини, понятия, концепции и не на последно място достъпен стил на изложение.

4. Оценка на получените научно-приложни резултати

Оценката на получените научно-приложни резултати обхваща трите глави на дисертационния труд и приложенията към тях. В първа глава на дисертационния труд се **проследява възникването и развитието на деловия туризъм, с цел да се установят** основните мотиви за предприемане на делово пътуване. С цел да бъдат представени конкретни възможности за въвеждане на иновации на продуктите е **изследван** характерът на четирите подвида на МІСЕ комплекса, който формира деловия туризъм – срещи, инсенти в пътувания, конференции и изложения. **Извеждат** се дефиниции, **анализират** се мотивите за предприемане на делово пътуване и се **конструира** профилът на деловите туристи, който служи като ориентир при формирането на туристическите пакети. С цел да се изследват възможностите за създаване на иновативни и конкурентоспособни продукти по делови туризъм, се **определят** тенденции, касаещи практико-приложните иновативни решения при провеждането на делови събития,

насочени към материално-техническата база и техническите характеристики на мястото за провеждане на събитието.

Във втора глава на дисертацията се **изследва** спецификата на туроператорската дейност при съставянето на туристическия пакет. **Установяват** се приложимите подходи за формиране на туристическия продукт по четирите разновидности, които може да послужат за оформяне на модел в приложната част. **Представят** се добри примери от практиката в България на съществуващата специализирана суперструктура на МІСЕ, бизнес хотели, туроператори по делови туризъм и техни конкретни продукти. Мястото на деловия туризъм в пазарната среда се установява посредством **анализ** на влияещите върху него фактори, които се използват при **разработването** на критерии и показатели за емпирично изследване. При разглеждане на нормативната уредба на България се отчита липса на нормативен документ, дефиниращ деловия туризъм, неговия обхват, потенциални потребности и други заинтересовани лица. Затова се **извежда** препоръка за актуализация на нормативните документи, с цел ефективно управление на деловите събития в страната. **Обобщават** се водещите цели и стратегии на асоциациите, ангажирани в организиране на делови събития, на примера на световните добри практики, които може да бъдат приложени и при създаването подобни сдружения и в България.

Изследва се характеристиката на видовете иновации, приложими в туристическите предприятия, които имат отношение върху деловия туризъм - организационни, технологични, производствени (нетехнологични) и продуктови. Въвеждането на продуктови иновации се посочва като възможност на туроператора за формиране на интегриран продукт по делови туризъм.

В **трета глава** на дисертационния труд е изведено практико-приложно предписание за създаване на иновативни продукти по делови и винен туризъм. Докторантът е обосновал избора за селектирани места за настаняване, които са обект на емпирично изследване. Проведено е анкетно проучване сред реалните потребители, посещавали обектите и туристическите специалисти от посочените обекти, както и такива, които предлагат продуктите в туристически агенции. Резултатите от извършеното проучване са изведени под формата на фигури и е извършен анализ за отличаването на добрите практики от селектираните хотели. Конкретният резултат и практико-приложният принос от изследването е представен като модел под формата на технологично предписание за създаване на иновативен продукт по делови и винен туризъм от туроператорите.

Извършената оценка на научно-приложните приноси дава основание да се приеме, че **основната цел** на дисертационния труд е постигната. Поставените конкретни **изследователски задачи** са изпълнени. Основната **теза и формулираните три** хипотези са доказани.

5. Критични бележки

Направените от мен критични бележки за дисертационния труд на вътрешното обсъждане, а впоследствие и при разговора ми с докторанта са отразени. По своята същност това са бележки, които се отнасят за **начина на представяне на съдържанието** на дисертационния труд. Става въпрос за наименованията на **отделните глави на труда и на техните рубрики**, вкл. и на **увода**. Това допринася за правилните и точни възприятия на отделните части в дисертацията, на съществените връзки и отношения между тях от гледна точка на теорията, методологията и практиката.

6. Препоръки за бъдещата работа на докторанта

Научната мисъл все по-дълбоко се вглежда в протичащите процеси на **сегашната технологична революция**. В резултат на това се появяват трудове, в които се правят първите стъпки към анализи и обобщения на практиката на **цифровизацията на икономиката** у нас и в други страни. В този смисъл е **похвално**, че докторантът е избрал за своя дисертационен труд темата „Иновациите на специализираните продукти на туроператорите в деловия туризъм“. В различни аспекти тази тема е намерила отражение или по-точно е маркирана в трудовете и на други автори¹. Но както при тях, така и в нашия случай въпросите за това какво представляват новите технологии, какво ще ни донесат, по какъв начин ще ни въздействат и какво можем да направим, за да впрегнем тяхната мощ за общото благо е сравнително слабо засегнат.

Много неща още не са **осъзнати от професионалистите изследователи**, до други търсещата мисъл още не се е докоснала. Това е и причината, все още да сме в орбитата на технологиите от **третата индустриална революция**, стартирала през 60-те години на ХХ век. Обикновено я наричат „компютърна“ или „цифрова“, тъй като е катализирана от развитието на мейнфрейм компютрите, персоналните компютри и интернет. Авторите,

¹ Бабкин, В. Специальные виды туризма. Ростов-на –Дону, Феникс, 2008, с. 62; Нешков, М. Въведение в туризма. Варна, Издателство „Наука и икономика“, 2007, с. 55; Маринов, С. Съвременни видове туризъм. Варна, Издателство „Наука и икономика“, 2011, с. 47; Специализирани видове туризъм. Авт. Генка Рафаилова, Снежина Кадиева, Лиляна Кожухарова, Красимира Янчева, Атанаска Кръстева, Станислав Тяков. Варна, Издателство „Наука и икономика“, 2012, с. 74.

които изследват приложението на нейните технологии в туризма са съсредоточили вниманието си главно върху използването им в счетоводната отчетност на туристическото предприятие; чип-технологиите и електронната поддръжка на платежните карти; дистанционното изпълнение на работата; електронните системи за резервация и продажба на туристически услуги, както и глобалните компютърни системи².

Четвъртата индустриална революция, започнала в началото на този век се основава на бурния напредък в цифровите технологии. Характеризира се с далеч по-повсеместно разпространен и мобилен интернет, с по-малки и по-мощни сензори, които стават и все по-евтини, а също и с изкуствен интелект и машинното обучение. Цифровите технологии, в чиято основа са компютърният хардуер, софтуер и мрежи, не са нови, но откъсвайки се от **третата индустриална революция**, те стават все по-сложни и интегрирани и в резултат на това трансформират човешкото общество и глобалната икономика. При туризма и по-конкретно при специализираните продукти на туроператорите деловия туризъм широко приложение ще намерят облачно базираните дигитални решения и IT инструментите Cyte, SAP, Zoho Reports, TD OMS, Watafix, Asana, Citizen, Marenlink, Wriks, Aha, Rise, Jama и др.

7. Оценка на публикациите на докторанта

Докторантът е представил **3 статии и 4 доклада**, които отразяват основни резултати от дисертационния труд. Освен това той участва в два **научноизследователски проекта**, единият по НИД, а другия по ФНИ, които не са приключили. Статиите са публикувани в **списания**, а докладите в **сборници от доклади**, отпечатани от университетските издателства на УНСС и СА „Димитър А. Ценов“ – гр. Свищов. Може да се приеме, че посочените печатни издания са достатъчно представителни, за да огласят постиженията на докторанта пред академичната общност и заинтересованите делови кръгове от практиката.

² Енджейчик И. Современный туристский бизнес. Экостратегии в управление фирмой. Москва „Финансы и статистика“, 2003, с. 150.

8. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Докторантът е изследвал задълбочено иновациите на специализираните продукти на туроператорите в деловия туризъм. Изводите и обобщенията, до които той е достигнал засягат както проблеми на теорията и практиката, така и въпроси от злободневен характер. В резултат на това е допълнен фонда от знания в областта на специализираните продукти на туроператорите. По-конкретно неговите научни и научно-приложни приноси са както следва:

1. Определено е **състоянието и развитието на теоретичната мисъл** на деловия туризъм (А. Шон, Р. Тартрел, Т. Роджърс и др.);
2. Предложена е **концепция за МІСЕ туризма** (срещи, поощрителни пътувания, конференции и изложения);
3. Установени са **тенденциите** в развитието на туристическия пазар за деловия туризъм (съкръщава се времето до събитието, открояват се нови дестинации, социалните медии стават все по-актуални и др.);
4. Дефинирани са **специализираните продукти** на деловия туризъм в туроператорската дейност (мотивиращи тим билдинг програми, програми за обучение на персонала, корпоративни събития, конференции и др.);
5. Рамкирано е **правното регулиране** на възможностите за развитие на дестинациите за делови туризъм (концепцията за туристическо райониране с основна и допълваща се специализация по делови туризъм);
6. Откроени са **иновациите** на продуктите за делови туризъм (използването на холограма и инерактивен под в залите за срещи и др.);
7. Формулирани са **критерии, показатели и методи** на емпиричното изследване на специализирани продукти в деловия туризъм (критерии – външни фактори, влияещи върху функционирането на деловия туризъм; показатели – икономически, технологични, политически и екологични; методи – анкетно проучване, интервюта и др.);
8. Създаден е **интегриран модел за иновация** на туристически продукт (извеждане на технологични предписания към Министерството на туризма, организациите за управление на туристическите райони, местата за настаняване и специализираните туроператори).

Оценката на въведените от докторанта понятия, категории, концепции и класификации ни дават основание да говорим за **научни приноси**, а предложените от него методи и методики, квалифицират приносите му и като **научно-приложни**.

Заклучение

Рецензираният дисертационен труд представлява научно изследване на актуални и значими проблеми. В него са намерили място всички по-съществени страни на иновациите на специализирани продукти на туроператорите в деловия туризъм. Цялостната ми оценка на труда, базирана на неговата актуалност, структура, съдържание и теоретични обобщения ми дава основание да приема, че в него се съдържат предвидените в чл. 6 (3) на ЗРАСРБ и в чл. 27 (1) на ППЗРАСРБ научно-приложни резултати, които представляват принос в науката. Това са и съображенията ми да предложа на уважаемите членове на научното жури да вземат решение **за присъждане** на докторант **Ралица Валентинова Георгиева** на образователната и научна степен „доктор“ по научната специалност **„Икономика и управление“ (Туризъм)**.

София, 22.02.2021 г.

Рецензент:



(проф. д-р М. Рибов)