

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ
„СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ

България, София 1113
бул. Цариградско шосе 125, блок 3
Тел: (+359 2) 73 83 10
Факс: (+359 2) 73 99 41
E-mail: info@feb.uni-sofia.bg



SOFIA UNIVERSITY
„ST. KLIMENT OHRIDSKI“
FACULTY OF ECONOMICS AND
BUSINESS ADMINISTRATION

Bulgaria, Sofia 1113
125 Tzarigradsko chaussee blvd., bl. 3
Tel: (+359 2) 73 83 10
Fax: (+359 2) 73 99 41
E-mail: info@feb.uni-sofia.bg

**До проф. д.г.н. Мария Воденска,
председател на научното жури**

определено със заповед № РД 38-70/29.01.2015 г.
и заповед № РД 38-199/26.03.2015 г.
на Ректора на СУ Св. Климент Охридски

СТАНОВИЩЕ

от доц. д-р Соня Варадинова Милева-Божанова,
научна специалност 05.02.18 Икономика и управление (Туризъм), катедра Икономика и
управление по отрасли при Стопански факултет на СУ „Св. Климент Охридски“.

Основание за представяне на становището: участие в научно жури, определено със заповед № РД 38-70 от 29.01.2015 г. и заповед № РД 38-199/26.03.2015 г. на Ректора на СУ Св. Климент Охридски и решение на научното жури от 10.02.2015 г.

Относно: публична защита на дисертационен труд за придобиване на образователната и научна степен **„доктор“** по професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност 3. Социални, стопански и правни науки, докторска програма Икономика и управление по отрасли (туризъм).

Тема на дисертационния труд: **„УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА ХОТЕЛСКАТА ПОЛИТИКА НА БАЛНЕО, СПА И УЕЛНЕС ОБЕКТИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА В ПОСТМОДЕРНИЯ КУЛТУРЕН ТУРИЗЪМ ЧРЕЗ ИНОВАТИВНИ БЕНЧМАРКИНГ СТРАТЕГИИ“**

Автор на дисертационния труд: **Румен Иванов Драганов**, докторант на самостоятелна подготовка, катедра „Икономика и управление по отрасли“, Стопански факултет при СУ „Св. Климент Охридски“.

Научен консултант: доц. д-р Соня Варадинова Милева-Божанова

Представеният за рецензиране дисертационен труд е насочен за публична защита с решение на ФС на Стопански факултет при СУ „Св. Климент Охридски“ (Протокол №01/20.01.2015 г.) и е в съответствие с изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане и Правилник за условията и реда за придобиване на

научни степени и заемане на академични длъжности в СУ „Св. Климент Охридски“ като са спазени всички процедурни изисквания.

Настоящото становище е структурирано в девет части и включва кратки биографични данни и характеристика на научните интереси на дисертанта, актуалност, обща характеристика на дисертационния труд, оценка на научното съдържание, език и стила на изложение, библиографски апарат, оценка на приносите, справка за автореферата и публикациите, свързани с дисертационния труд, критични бележки и препоръки, въпроси и заключение.

1. Кратки биографични данни и характеристика на научните интереси на дисертанта

Румен Иванов Драганов е роден на 02.08.1952г. Завършва средното си образование в 7-мо СПУ – София през 1970 г., продължава обучението си и придобива ОКС магистър по специалност „Технология на машиностроенето“ в Техническия университет – София (1972-1981г.), а в последствие и ОКС магистър по специалност . „Мениджмънт и маркетинг в международния туризъм“ в УНСС – София (1993-1995 г.). От 2013 г. е докторант на самостоятелна подготовка в Стопански факултет на СУ „Св. Климент Охридски“ (Заповед за зачисляване РД № 20-606/9.04.1013). Кандидатът владее отлично английски, добре - немски и руски и има базови познания по италиански и японски език. Трудовият му опит е изцяло в сферата на туризма като от 1979 до 1987 г. е работил на различни позиции в Балкантурист (в отделните му правно-организационни форми през годините като ГД, ДФ, ВТО). От 1990-1994 г. работи към Балкан Холидейз Интернешънал АД като изпълнителен директор и президент в редица задгранични представителства по света. За по няколко месеца е бил председател на Комитета по туризъм при МС (1977 г.) и зам. министър към Министерството на търговията и туризма (1997 г.). Има опит и като управител на туристическа агенция (от 2003 г. насам), издателска дейност (1997-2002 г.) и преподавателска дейност към Международно бизнес висше училище – Ботевград (от 2000г. до днес), Европейски колеж по туризъм, хотелиерство и ресторантьорство „Интербизнес“-София (от 2004 г.), Университет по библиотекознание и информационни технологии (от 2012 г. до днес).

Румен Драганов демонстрира активна професионално-обществена ангажираност като учредител и директор на Института за анализи и оценки в туризма (от 2006 г. до днес) и в качеството му на председател на Съвета по туризъм – София (1999-2006 г.) и председател на КС на Националния борд по туризъм (от 2007 г. насам). От 2008 г. до момента е председател на съвета на директорите на „Балнеохотел Поморие“ АД, което в значителна степен обяснява и научния му интерес към темата на докторската дисертация.

2. Актуалност на разработвания в дисертационния труд проблем.

Темата на дисертацията е изключително **актуална** в контекста на динамичното развитие на туризма и по-специално балнео, уелнес и спа туризма както на международния пазар, така и в България. Това се дължи както на промени в потребителското поведение и повишено търсене на продукти свързани с по-здравословния начин на живот, така и на туристическото предлагане като опит за диверсификация на портфолиото и цялостното повишаване конкурентоспособността на туристическия продукт. Темата е обект на внимание и в по-общ план като влияние на тези видове туризъм върху качеството на живот. В България, спа, балнео и уелнес туризма са определени като приоритетни на национално ниво в стратегическите планове за развитие, както и в редица общински планове и програми, обусловени както от наличния ресурсен потенциал – разнообразие от минерални води и традиции в балнеолечението, така и от нарастващото платежоспособно търсене на този вид туризъм, възприемани като възможност и алтернатива за повишаване на конкурентоспособността на българския туризъм.

3. Обща характеристика на дисертационния труд

Представения за оценка дисертационен труд на докторант Румен Драганов, авторефератът, справката за приносите и научните публикации свидетелстват за целенасочените усилия на автора задълбочено да изследва и анализира влиянието на хотелска политика в обектите за балнео, спа и уелнес туризъм с цел повишаването на конкурентоспособността им в контекста на постмодерния културен туризъм и неговия инструментариум. Дисертационният труд е в обем 210 стандартни страници компютърно набран текст, в т.ч. 6 страници списък на използваната литература, 10 (десет) таблици и 4 (четири) фигури. В отделен свитък са обособени използваните в дисертационния труд 13 фигури и 29 таблици, както и 28 приложения с общ обем от 198 страници.

Разработен във вид и структура, съответстващи и надхвърлящи изискванията и критериите за подобен вид разработки. Придържа се към общоприетата класическа структура - увод, три глави, заключение, използвана литература. Библиографският апарат включва 110 източника, от които 70 на кирилица, 26 на латиница, а останалите 14 са интернет източника. Използваната литература е коректно цитирана под черта в изложението.

4. Обща оценка на научното съдържание, език и стила на изложение

Докторантът си поставя за **цел** да усъвършенства политиката на хотелски обекти, предоставящи балнео, спа и уелнес услуги с оглед повишаване на тяхната конкурентоспособност чрез бенчмаркинг анализ и прилагане на иновативен подход за съчетание на различни елементи на туризма и постмодерния туризъм. В резултат авторът разработва, предлага и апробира модел на хотелска политика, осигуряваща повишение в конкурентоспособност на хотелски продукт в избрани висококатегорийни балнео, спа и уелнес хотели.

Разработката има изразено практико-приложен и иновативен за страната ни характер, като разработения от докторанта модел за повишаване на конкурентоспособността е апробиран, а резултатите широко отразени в медиите и общественото пространство (виж Списък с публикации, свързани с апробацията).

Аргументирано са изтъкнати **актуалността** на темата, разграничени са **обектът и предметът** на изследването, ясно дефинирана е **целта** и своята изследователска **теза** разгърната посредством осем изследователски задачи, две работни хипотези и антитеза. По-големия брой задачи се обуславя от комплексния обхват, предмет и обект на изследване, засягащ широк кръг от въпроси, които докторанта прецизно ограничава в своите допускания.

Основната цел е конкретизирана до разработването и предлагане на модел на хотелска политика за повишаване на конкурентоспособността на балнео, уелнес и спа обектите. Изходната позиция към която се придържа докторанта е, че конкурентоспособността в значителна степен зависи и се предопределя от провежданата политика, както и, че е възможно ефективно и иновативно съчетаването на различни форми на туризма като спа и култура (изкуство). Важно е да се отбележи, че хотелската политика, не се разглежда самоцелно като част от стратегическото управление, а в контекста на постмодерния културен туризъм и възможностите за иновативност и диверсификация на продукта в съчетание на култура и изкуство с класическите за балнео, спа и уелнес обекти услуги.

Използваният инструментариум е адекватен на проблематиката, базиран на хронологичния, аналитичния и системния подход комбиниран с такива научноизследователски методи като описание, диагностика, сравнителен анализ (бенчмаркинг), синтез, сравнение, индукция и дедукция, научно наблюдение и работа на терен, методът на социологическото анкетиране и провеждането на специализирани интервюта и др. Може да се обобщи, че е

използван достатъчно широк кръг изследователски методи, обогатяващи изследването и преди всичко неговите доказателствени страни. Постигнатите резултати, са независимо достигнати посредством прилагането на два коренно различни подхода, което доказва тяхната обективност. **Стилът** на изложението е стегнат, като текста е написан на разбираем и прецизен научен **език**. **Структурата** на дисертацията отразява единството на обекта, предмета, целите и задачите и възприетия от автора системен подход към темата за влиянието на хотелската политика върху конкурентоспособността. Основната част на работата се състои от три глави, като съдържанието на главите съответстват на темата и на разработката като цяло.

В първа глава озаглавена „Теоретични въпроси на хотелската политика за повишаване на конкурентоспособността на предлагания продукт“ се изясняват особеностите на хотелската политиката в обекти за балнео, спа и уелнес услуги. Терминологично са уточнени всички използвани в дисертационния труд понятия - конкурентоспособността на туристическия продукт, специфика на балнео, уелнес и спа обекти, постмодерен туризъм, иновативен бенчмаркинг. Специално внимание е отделено на особеностите на моделирането на хотелската политика за повишаване на конкурентоспособността на предлагания продукт.

Литературния обзор включва широк кръг от авторски трудове както на български, така и на чуждестранни автори в т.ч. М. Портър, Дж. Холoley, Дж. Ури, Ф. Котлър, П. Дракър, Р. Каплан, Д. Нортън, В. Матю и други, а от българските автори публикациите на Р. Георгиев, М. Рибов, Т. Панов, Т. Танев, И. Ангелов, М. Петров, С. Маринов и други. Смятам, че направения литературен и теоретичен обзор би могъл да се обогати с трудовете на М. Бъчваров, Т. Дъбева, Н. Попова, М. Нешков и други чуждестранни автори с по-актуални заглавия.

Втора глава, озаглавена „Методологически въпроси на хотелската политика за повишаване на конкурентоспособността на предлагания продукт“ е посветена на въпроса за избор на критерии и методи за анализ и оценка на хотелската политика и конкурентоспособността на предлагания продукт. Сравнени и комбинирани са два подхода за оценка на конкурентоспособността на продукта на балнео, уелнес и спа хотели - по критериалната система за извеждането на комплексен показател (методология разработена и утвърдена от проф. М. Рибов) и паралелно по критериите, прилагани от Евроспамед (Европейска спа асоциация). За обект на изследване са избрани десет петзвездни хотели в страната, сравнени и съпоставени спрямо водещ, международно признат спа хотел в Дания.

Обект на внимание в **трета глава** озаглавена „Приложни въпроси на хотелската политика за повишаване на конкурентоспособността на предлагания продукт“ е анализа на проведеното проучване по методиката на проф. Рибов, съпоставяйки осреднените оценки от различните групи критерии с избрания за сравнение и бенчмаркинг хотел в Дания. На база на идентифицираните различия е разработена и предложена хотелска политика, целяща постигане на по-висока конкурентоспособност. Предложения модел е резултат от стратегически бенчмаркинг анализ спрямо критериите на ЕСПА (Европейска спа асоциация). Достойнство на дисертационния труд е избрания подход, като докторантът успешно прилага и съчетава два различни подхода за оценка на конкурентоспособността, постигайки сходни резултати. В резултат от проучването се разработва програма на хотелска политика базирана на инструментариума на постмодерния културен туризъм. Въз основа на експертен брейнсторминг са набелязани основните дейности, включени в план програма, внедрена в реални три обекта. Резултатите от хотелската политика са изследвани посредством анкетно проучване на 400 потребители на избраните хотели. Паралелно е направен анализ и на финансовите критерии по модела на Дюпон-възвращаемост на собствения капитал (ROE), възвращаемост на активите (ROA) и рентабилност на продажбите (ROS). Резултатите от проведените проучвания показват, че внедряването на програма за усъвършенстване на хотелската политика посредством т.нар. „спа и арт“ продукт (като част от критериите за номенклатура и асортимент) не просто повишават конкурентоспособността от гл. т. на потребителя, но така също повишават и финансовите резултати от дейността в тези хотели. Въз

основа на направените обобщени изводи по отделните групи показатели са изведени и систематизирани основните насоки за усъвършенстване на хотелската политика в балнео, спа и уелнес хотели за повишаване на конкурентоспособността на продукта.

Заключението съдържа обобщение на основни изводи от докторската дисертация и се излага тяхното отношение спрямо предварително поставената цел и научни задачи, респективно теза и хипотези.

5. Оценка на научните и научно-приложните приноси на дисертационния труд

В дисертационния труд има убедителни доказателства за научно-приложни резултати, представени като модел на туристическа политика за повишаване на конкурентоспособността в балнео, уелнес и спа хотелите чрез обновяване на номенклатурата посредством „спа и арт“ продукт. Структурата и съдържанието на дисертационния труд ясно показва умението на докторанта да систематизира и критично да анализира постиженията на научната мисъл, свързани с изследвания проблем, като ги обвързва с реалното състояние, възможности и проблеми на висококатегорийните спа, балнео и уелнес хотелите в България.

Приносите на дисертационния труд могат да се определят като преобладаващо практико-приложни и могат да се обобщят както следва:

Първо, обогатена е научната литература с определяне на особеностите на хотелската политика в контекста на постмодерния туризъм.

Второ, адаптирана, допълнена и прецизирана е комплексна интегрирана методика за оценка на конкурентоспособността на туристическия продукт на балнео, уелнес и спа хотели.

Трето, предложена е програма и насоки за повишаване на конкурентоспособността на туристическия продукт, която е апробирана, а резултатите широко оповестени.

Четвърто, въвежда се понятието „спа и арт“ като разновидност на туристическия продукт, със собствен облик и характеристики.

Представените приноси, отзивите и общественото медийно отразяването на постигнатите резултати от апробацията в избрани хотелски обекти, оставят твърдо убеждение, че те са високо оценени, полезни и приложими и за други балнео, уелнес и спа хотели.

6. Критични бележки и препоръки

В дисертацията се констатира и някои недостатъци, които дават основание да бъдат направени и някои препоръки и критични бележки:

Първо, независимо от широкия обзор на научната литература, на места липсва систематизирана и обобщаваща авторска позиция за тяхното отношение към конкретиката на темата на дисертацията. Техническа е бележката за оформянето на цитиранията, като се смесват вътрешнотекстово цитиране и под линия.

Второ, бих препоръчала съкращаване на текста от общ и дидактически характер и по-конкретно гл. 1, т. 1 „Особености на политиката на хотели предлагачи в балнео, спа и уелнес услуги“ като се изведат само значимите, имащи пряко отношение към защитаваната теза текстове.

Трето, значителна част от цитираната под черта литература, отсъстват от библиографската справка, което не би следвало да се допуска.

Посочените критични бележки **не намаляват значимостта** на изтъкнатите приноси и достойнства на дисертацията. Докторант Румен Драганов показва задълбочени познания в сферата на конкурентоспособността и хотелската политика на балнео, уелнес и спа обектите. Дисертационния труд съдържа значителна по обем полезна информация, като обхваща съществени въпроси свързани с предложенията за повишаване на конкурентоспособността чрез диверсификация посредством т. нар. „спа и арт“ туристически продукт.

7. Въпроси по дисертационния труд.

В каква степен и до колко бенчмаркингът може да се използва като ефективен инструмент за анализ и оценка на хотелската политика и предприемане на корективни мерки с цел повишаване на конкурентоспособността? Въпросът ми е свързан с иновативния елемент, като обект на трансфер, имитация и възпроизвеждане. Аргументирайте се въз основа на опита от проведеното теренно проучване.

8. Автореферат, справка за приносите и публикации, свързани с дисертационния труд

Авторефератът е в обем от 48 (четиридесет и осем) страници и кореспондира напълно с основния труд. Представя в синтезиран вид изследваните проблеми. Съставен е от пет части, които включват обща характеристика на дисертационния труд, структура на дисертационния труд, кратко изложение, справка за приносите и публикации по темата.

По вид и брой представените публикации, съответстват на обявления в автореферата списък с публикации. Докторант Румен Драганов има общо **11 научни публикации**, пряко свързани с тематиката на дисертационния труд в т.ч. 1 статия и 10 научни доклада. Публикациите са отпечатани от авторитетни университетски издателства като това на УНСС, ИУ- Варна, Академично издателство „Проф. Марин Дринов“, НБУ както и една публикация в чужбина (Турция) на английски език. Списъка с литературата включва и публикации на автора, които нямат научен характер и не се вземат в предвид (публикации свързани с апробацията). Преобладаващата част от публикациите са представени на утвърдени научни форуми, семинари и конференции - научна конференция с тема „Музеят и хотелската политика в постмодерния културен туризъм“ организиран от Институт за етнология и фолклористика с Етнографски музей – БАН; националната конференция „Историческото наследство на Стара Загора, Тракия и Балканите – Пролет 2014“; научна конференция на катедра "Икономика на туризма" при УНСС с тема : Хотелска политика и постмодерен културен туризъм във СПА хотели (2014); 19-ти конгрес на Европейската СПА и уелнес асоциация, Дания с презентация на тема “ SPA&ART postmodern tourism“ (2014); първи конгрес на Български съюз по балнеология и спа туризъм „Балнео и СПА туризмът – Стратегически потенциал на България“ (2014); единадесетата международна научна конференция 2014- ИНТЕЛИГЕНТНА СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ НА БЪЛГАРИЯ на Международното висше бизнес училище на тема: Нови модели и подходи за бързо и успешно реализиране на бизнес идеи (2014); международна конференция в Истанбул „The 7th World Conference for Graduate Research in Tourism Hospitality and Leisure“ с доклад на тема : Hotel policy and competitiveness of SPA and wellness hotels through postmodern cultural tourism and innovative bench marketing strategies (2014); научна научно-практическа конференция "Човешкият капитал - методология, измерения и практики" (образование - мениджмънт - бизнес) - Нов български университет (2014).

Гореизложеното ми дава основание да заключа, че по обем представените публикации, отговарят на **количествените и качествените критерии и изискванията** необходими публикации при защита на дисертационен труд за присъждане на ОНС „доктор“.

9. Общо заключение

Предлаганата за рецензиране докторска дисертация обогатява науката и практиката по отношение на повишаването на конкурентоспособността на хотелите за спа, балнео и уелнес услуги. Получените решения на научни задачи представлява усъвършенстване на известни методи и методики с практико-приложна стойност. Увереността ми, че направените изводи и обобщения са лично дело на кандидата са причина да смятам, че **дисертацията отговаря** на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото

прилагане и Правилник за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в СУ „Св. Климент Охридски

Това ми дава основание да предложа на уважаемите членове на научното жури при СУ „Св. Климент Охридски“ да вземе положително решение ЗА присъждане на образователната и научна степен „доктор“ на Румен Иванов Драганов по научната специалност Икономика и управление, професионално направление 3.8 Икономика и управление по отрасли (Туризъм).

Член на журито:

/Доц. д-р Соня Милева/