

РЕЦЕНЗИЯ

за дисертационния труд на тема: „Подобряване на конкурентоспособността на СПА центрове чрез използване на конджойнт анализ за определяне предпочитанията на клиентите“ с автор: Цвета Максимова Караджова

за придобиване на научната степен „доктор“

от проф. д-р Невяна Кръстева

В последните години темата за конкурентоспособността, нейното укрепване и прогнозирането на факторите, които допринасят за потребителската удовлетвореност се превърна в един от основните инструменти при разработването на икономически стратегии за развитие на туризма. Туризмът и по-специално СПА центровете, като че ли е най-подходящият отрасъл за прилагането на конджойнт анализ. Въпреки това, както авторът доказва темата не е достатъчно разработена. Ето защо е належаща необходимостта от разработването на теоритични и практични аспекти на прилагането на конджойнт анализ при определяне на приоритетните фактори за потребителската удовлетвореност при функционирането на СПА центровете.

В обсъждания дисертационен труд обосноваването и достоверността на резултатите, изводите и препоръките се потвърждава от това, че са получени вследствие на логичен и аргументиран анализ на основата на обективни данни и чрез използването на съвременен изследователски инструментариум, за което има и служебна бележка от крупна хотелска верига за внедряване на резултатите. Методологична основа на дисертацията са: конджойнт анализът, системният метод, методите на логическия и сравнителния анализ, методите на математическото моделиране, както и някои по-частни методи като описателния, социологическия, метода на експертните оценки. Избраната методика на изследване съответства на поставената цел и задачи и допринася за реализирането на научните приноси. Кандидатът има сравнително задълбочени

теоретични знания в областта на управлението и икономиката и способности за самостоятелни научни изследвания.

Научната новост на дисертацията като цяло се изразява в това, че за първи път е проведено съобразено със съвременните условия комплексно изследване на проблеми, свързани с разработването на теоретични и методични положения на прилагането на конджойнт анализа при определяне на възможностите за повишаване на конкурентоспособността на обекти от спектър на СПА центрите.

Основните научни приноси, съдържащи се в изследването, може условно да бъдат обобщени в следните няколко пункта:

- На основата на задълбочено изследване на литературните източници са формулирани основните принципи на приложение на конджойнт анализа за изследване на фактори и показатели за повишаване на конкурентоспособността на СПА центрове;
- Предложена е методика за дефиниране на условията за възникването и функционирането на предпоставки за повишаване на конкурентоспособността на базата на потребителски предпочитания, изведени въз основа на конджойнт анализ за обект СПА център.
- Въз основа на теорията за потребителското търсене е изследвана удовлетвореността на потребителите като функция както на очакванията относно някои най-съществени атрибути на предлагания продукт, така и на оценката на тяхното изпълнение са предложени и приложени конкретни мерки в няколко елитни СПА центъра в България;
- Разработен е теоретико-приложен модел за изследване на възможностите за формирането и функционирането СПА центрове въз основа на изводи от конджойнт анализ, играещи решаваща роля за постигането на по-висока конкурентоспособност на дестинацията като цяло.

Теоретичната значимост на дисертацията се състои в разработването на теоретични и методически положения, които доразвиват концепцията за

прилагането на конджойнт анализа в управлението на туризма и по-конкретно на СПА центровете. Практическата значимост на получените резултати се изразява във възможността за използването от страна на мениджмънта на туристически компании на методиките и препоръките в дисертацията при разработването на конкретни продукти на примера на СПА туризма. Изводите, до които достига авторът, следва да бъдат взети под внимание при създаването на благоприятни условия за развитието на туристически обекти в страната като цяло, което би допринесло за устойчивостта и нарастването на конкурентоспособността на този вид туризъм на националния и международния пазар.

Основните изводи и резултати от дисертацията са докладвани на националната научно-практическа конференция „Предизвикателства пред туризма през XXI век“, организирана от Университета за национално и световно стопанство, 2012г.. По темата на дисертацията са публикувани допълнително и три статии, две от които са в чуждестранни научни издания.

Авторефератът е разработен в обем от 53 страници и дава сравнително точна представа за структурата, съдържанието и приносните моменти на дисертационния труд.

Независимо от безспорните постижения на кандидата се наблюдават и незначителни пропуски. Без да отдаваме голямо значение на тази част от оценката можем да отбележим следното:

1. В единични случаи изследваните от кандидата проблеми не са изведени до конкретни, конструктивни предложения за решение, въпреки прецизното формулиране и обосноваване на тяхната актуалност . Не са изведени докрай методологическите и методически въпроси- гл. 1, т. 2, стр. 24-32 е посветена по-скоро на конкурентоспособността, а не на метода на конджойнт анализа. Несъответствие има и при следващото заглавие на т. 3. В глава втора не достатъчно добре са разграничени методологическите от методическите въпроси и в крайна сметка не се изяснява подхода да автора при съставянето на картите за анализ.

2. В някои от разделите на дисертационния труд кандидатът лансира идеи, които представляват добра основа за извеждане на значими за теорията и практиката обобщения, които авторът не е счел за необходимо да доразвие. Например изследването би се обогатило, ако получените по метода на конджойнт анализа резултати се потвърдят и с някой друг метод. Стр. 112-118 от дисертационния труд се занимава с устойчивото развитие без особена връзка с темата.
3. Не са посочени бъдещите насоки на развитие на изследването и нерешените въпроси.
4. В автореферата:
 - някои твърдения като тези на стр.12-13 за характера и особеностите на конкурентоспособността са прекалено категорични и се свързват само с един автор. Биха могли да се съпоставят примерно с концепцията „син океан“.
 - част от използваните термини не са употребени с придобилите популярност за академични цели значения
 - конджойнт анализът не е достатъчно адаптиран за сферата на услугите-тема, която би следвало да е по-ясно засегната в частта свързана с методологията.
 - стр.32- не е ясно на кое ниво се изследва приложението на конджойнт анализ- СПА център, хотел, продукт или държава- там се говори за държавата; пропусната е възможността навсякъде да се върви от общото към частното, ясно да се разграничат фактори и показатели за изследване на конкурентоспособността
 - дадената дефиниция за маркетинг на стр. 40 е погрешна, вероятно е изнесена погрешно от определен контекст, който предполага цитираният там „производствен процес“ ???

Посочените критични бележки по никакъв начин не намаляват значимостта на изтъкнатите постижения на кандидата. Неговите приноси в обогатяването на научното знание са безспорни.

Авторът умело прилага интердисциплинарен подход при развитието на всеки отделен изследователски проблем. В същото време кандидатът успява да приложи умело системен подход и комплексен анализ, съчетани с използването на солидни изследователски методи, част от които оригинални. В този смисъл кандидатът може да се приеме за автор на нови знания и нови методи.

Изследваните от кандидата проблеми са особено актуални и се отличават с ясно формулирана цел, задълбочено проучване и полезни за науката и практиката изводи и препоръки. Приносите са негово лично дело. Библиографският апарат е ползван коректно. Не са констатирани недопустими заимствания от други автори.

Заключение

Представеният за обсъждане труд отговаря напълно на изискванията на ЗРАС и Правилника за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности на СУ „Кл. Охридски“, което ми дава основание да му дам положителна оценка и да препоръчам на уважаемото жури да присъди на кандидата научно-образователната степен „доктор“.

8 май 2015 г.

Проф. д-р Невяна Кръстева