



**СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ “СВ. КЛИМЕНТ
ОХРИДСКИ”
ГЕОЛОГО-ГЕОГРАФСКИ ФАКУЛТЕТ
Катедра “География на туризма”**

РЕЦЕНЗИЯ

на дисертация

за присъждане на образователна и научна степен „ДОКТОР” по професионално направление 4.4. „Науки за земята“ (География на рекреацията и туризма)

На докторант: **ВАЛЕНТИН ХРИСТОВ КОЦАКОВ**

на тема: **„Управление на човешките ресурси на туризма в**

**България – национални предизвикателства и местни
особености (на примера на община Девин)“**

Научен ръководител: **проф. д-р Васил Маринов**

Рецензент: **Проф. д-р Вера Николова**

СУ „Св. Климент Охридски“

Справка за докторанта:

Докторант Валентин Коцаков е роден в гр. Разлог през 1982 г. Завършил е средното си образование в СОУ – Разлог, с профил Математика, информатика и английски език. Висше бакалавърско образование завършва в ЮЗУ „Неофит Рилски”-гр. Благоевград, специалност Финанси. По-късно получава магистърски степени по Управление на човешките ресурси от ПУ „Паисий Хилендарски“ и Обществено здраве и здравен мениджмънт (ОЗЗМ) от Медицински университет – гр. Пловдив. Валентин Коцаков има придобити и допълнителни квалификации – Мениджър на хотел (a manager of a hotel) и Управител на ресторант (Restaurant manager), чрез обучение от Агенция „Интерменю”. Зачислен е като докторант на самостоятелна подготовка в катедра „География на туризма“, считано от 10.02.2020 г. до 10.02.2023 г. И отчислен с право на защита, считано от 10.02.2023 г. с решение на ФС на ГГФ (протокол №3 от 14.02.2023 г.).

Кандидатът има богат професионален опит в сферата на туризма. Работил е в различни туристически фирми, главно на управленски позиции – помощник или главен, комплексен мениджър на високо-категорийни хотели в големи туристически центрове. Има опит в обучителни дейности като учител, координатор в Бизнес център „Места“ ЕООД.

I. Актуалност на темата.

Представеният за рецензия дисертационен труд на докторант Валентин Коцаков изследва актуалния и в отделни случаи критичен за развитието на някои туристически дестинации проблем с човешките ресурси в туризма и тяхното управление. Проучвана и представена като специфичен пример за местни особености е родопската община Девин, чието туристическо развитие е свързано с два от съвременните етапи в историята на туризма в България. Особеностите в развитието и управлението на туризма в богатите на ресурсен потенциал, но малки, инвестиционно сравнително ограничени и отдалечени в периферията на страната общини, се отнасят и до проблемите, свързани с осигуряването на бизнеса с добре подготвени, обучени и мотивирани кадри в различните сектори на обслужването. Ограничените демографски ресурси, влошената демографска структура, активната миграция на трудоспособно население през последните десетилетия, особено от малките населени места, се оказва не само проблем, но и предизвикателство за развитие на стопанските дейности, включително и туризма. От тази гледна точка представените в дисертационния труд проблеми, предизвикателства и решения са актуални и изключително ценни както в теоретичен план, така и чрез предлагането на някои практически решения.

II. Характеристика и оценка на съдържанието на дисертационния труд.

Дисертацията е в обем от 224 страници и е разработена в 4 глави, въведение, заключение и библиография със 190 заглавия, от които 131 на кирилица и 59 на латиница – литературни източници, документи, доклади и електронни публикации. Изготвени са и 12 допълнителни приложения. Съдържанието е онагледено с изработените 43 таблици и 52 фигури.

В уводната част се акцентира на значението и актуалността на изследваната проблематика, свързана със спецификата и управлението на човешките ресурси в туризма, като правилно се конкретизира насоката, в която ще бъдат извършвани проучванията – съсредоточени върху кадрите в хотелиерско-ресторантьорския бранш.

Практическите познания и опит на докторанта му дават достатъчно основание за определяне на мотивите за избор на тема. Предметът и обектът на изследване са определени и дефинирани точно. Целта е ясно формулирана – разработване на „модел за изследване на служителите, наети в конкретен сектор, чрез който да се изследва състоянието, мотивацията и нагласите на човешките ресурси, наети в сектор хотелиерство и ресторантьорство на територията на община Девин, като се отчете влиянието на кризата, породена от COVID-19 и на тази основа се дадат конкретни предложения за преодоляване на дефицитите“. За осъществяването на така поставената цел са определени за реализиране 7 изследователски задачи, които като цяло отразяват необходимите етапи в проучването и в голяма степен са изпълнени.

Накратко са посочени методите на проучване. Изтъква се актуалността и пълнотата на разработката, които са първи по рода си за изследваната дестинация.

В структурно отношение работата е разработена правилно и според изискванията. В съдържателно отношение отделните части на дисертацията представят етапите на изследване и в голяма степен доказват основните тези, заложи в целта и задачите за нейното изпълнение.

Първа глава – Теоретични и методологични основи на проучването, очертава основни теоретични постановки по проблематиката. Тук е анализиран в голяма степен основният терминологичен и понятиен апарат, който е използван в хода на разработката. Представят се същността и особеностите на човешките ресурси в туризма и тяхното управление, с акцент върху хотелиерството и ресторантьорството. Разгледани са както тезите на редица учени (предимно български автори), така и представянето им в Националния класификатор на професиите и длъжностите. Важна според автора е ролята на мениджърите и определянето на типовете ръководители, което определя стила на работа и успеха на организацията на работния процес, повлияни и от естеството на организационната култура. Съвременните проблеми са пречупени през призмата на днешната демографска ситуация в страната и на някои глобални кризи, каквато беше породена от COVID – 19. Разгледани са заетостта в хотелиерството и ресторантьорството и прогнозите за предстоящото състояние на човешките ресурси в сектора. Представени са различни гледни точки за видовете професии и е изтъкнато значението на образователното ниво на работещите за качеството на предлаганите услуги, повишаването на квалификацията на служителите и прилагане на добрите обучителни бизнес-практики.

Във фокуса на теоретичната част е поставен въпросът за мотивацията на кадрите (служители, но и ръководители), която е в основата както на стремежа за усъвършенстване и обучение, така и за удовлетвореността на служителите от работата. Казусът с мотивацията е изведен като „основен управленски проблем при работата с хора“. Накратко са представени едни от най-популярните в научните среди мотивационни теории.

В тази част на дисертацията се разглеждат още въпроси, свързани със значението на стандартите за качеството и тоталното управление на качеството.

Отчита се също ролята и значението на местното население не само за създаване на местен ресурс от кадри, но и за оптимизиране на устойчивото развитие на дестинациите.

Методологията на изследването (т. 1.7.) е представена чрез модел на изследването, който от една страна включва разработването и анализирането на теоретични постановки и от друга провеждане на емпирични проучвания. Тези проучвания са последвани от анализ на получената информация и идентифициране на особености, проблеми, препоръки и заключения. Коректно са отчетени проблемите и ограниченията при осъществяване на изследванията.

Следващата втора глава озаглавена „Човешките ресурси в туризма – състояние и съвременни тенденции“, представя главно европейския опит в това направление. Използвани са данни предимно от EUROSTAT, които касаят основно страните от ЕС и българската национална статистика. Анализиран е т. нар. профил на поколенията (по Българска стопанска камара). Направена е кратка историческа ретроспекция на човешките ресурси в туризма в България като се коментират особеностите и проблемите в различните периоди и се прави аналог със съвременното състояние. Приведени са данни за общата заетост през последните 12 години, средната годишна заплата, различията по пол, свободните работни места по икономически дейности, основните проблеми и причините, които ги пораждат. В т. 2.1.4 авторът предлага някои възможни решения. По-нататък (т. 2.2.) са разгледани въпросите за обучението на кадрите в туризма, като са представени основните аспекти на учебния процес, учебни програми, планове и др. (главно по Атанасова).

От чуждестранния опит в развитието на туризма и обучението на кадри в туризма е направен преглед на опита на Република Турция, която има сериозни постижения във всяка област на туристическото си развитие през последните години. Особено интересен е анализът на използваните там учебни практики.

Трета глава на дисертацията е посветена на развитието на туризма в община Девин. Направен е общ преглед на световните тенденции, на развитието на туризма в България (с акцент върху развитието на балнеолечението и съвременните реалности). Преход към проучваната дестинация се прави чрез анализ на развитието на туризма на областно ниво (обл. Смолян) и с т. 3.2. започва прегледът и анализирането на конкретно поставената цел в тази глава – да се изследва община Девин. Разгледани са географското положение и достъпност от гледна точка на туризма, природния и антропогенен ресурсен потенциал (накратко, но точно и ясно класифициран, с много схематично представяне на социално-познавателните антропогенни ресурси). Дадена е информация за историческото развитие на туризма в общината и гр. Девин като курорт, за съвременното състояние от гледна точка на туристическото предлагане и туристическото търсене. В разработката докторантът показва познания и умения за измерване и определяне на основни показатели (с малки изключения и уточнение относно туристически интензитет, като биха могли да бъдат изчислени стойностите му и по отношение на брой посетители на 100 души от населението, което дава информация за туристическата натовареност на дестинацията, спрямо наличното население) на туристическото търсене, предлагане и ефективност като умело анализира наличната информация.

Внимание в тази глава е отделено на влиянието на COVID – 19 върху туристическото търсене и търсенето на някои туристически атракции (без авторът да претендира за пълна изчерпателност в тази част), ефективността на настанителната база и мястото на община Девин в „типологията на туристическото развитие“. Ценно в разработката е изтъкнатото значение на туристическата усвоеност на територията, чийто основен показател е туристическата функция, която е изчислена, а резултатите са анализирани и представляват интерес за бъдещи проучвания.

Важна част в тази глава е представянето на човешките ресурси в туризма на община Девин. Тук докторантът открива липси, по отношение на националната статистика за наетите в хотелиерство и ресторантьорство (а какво да кажем за тази статистика за останалите дейности в туризма?!?), които заявява, че ще се опита да запълни с последващото емпирично проучване.

В т. 3.7. се разглежда управлението на туризма на ниво туристическа дестинация, като се визират организациите за управление на национално, регионално и местно - общинско ниво и се посочват някои особености и слабости, отнасящи се конкретно за община Девин.

В четвърта глава на дисертацията е представено емпиричното проучване. То има за цел не само да покаже картината „отвътре“ на кадрите и тяхното управление в хотелиерство и ресторантьорство в община Девин, но и да запълни някои липси в съвременните статистически източници.

В началната част на тази глава е представена методологията на самото проучване. Въпреки относителната яснота, която внася, би могло по-подробно да се разгледа характерът и естеството по групи въпроси както в анкетната карта за служителите, така и във въпросника за интервютата. Посочени са мотивите за избор на изследваните обекти, които се основават с това, че в тях е концентриран над 40% от общия капацитет на туристическите обекти в дестинацията. Очертава се липсата в проучването на малките обекти в дестинацията, които имат също своите проблеми с кадрите, дори може да се каже със собственото си идентифициране на такива, когато става въпрос за семеен бизнес.

Анализът на анкетите и интервютата се извършва паралелно, като се акцентира на особености, някои различия и специфични характеристики по отношение на общи интереси, професионални познания и умения.

Изследването на мнението на служителите е представено в структурна и логична последователност – лични въпроси, професионална ангажираност и ниво, мотивационни фактори и удовлетвореност от тях. Особено внимание тук заслужава изчислената и анализирана средна оценка на мотивационните фактори. В това отношение докторантът дава примери и от своята професионална практика и опит.

В т. 4.4. е анализирано отражението на кризата от COVID – 19 в няколко направления: върху заетостта и доходите на служителите; справянето на работодателите с кризата; отражението върху нагласите за развитието на сектора; отражението върху психологическото състояние на служителите; отражението върху нагласите на работодателите за по-нататъшни дейности. Направените изводи очертават общата картина на кризисната ситуация в този период и могат да послужат за създаване на модел за противодействие в бъдеще при подобни ситуации.

Общите изводи от проведеното теренно проучване са, че то финализира изпълнението на главната цел на настоящия труд – разработване на „модел за изследване на служителите, наети в конкретен сектор, чрез който да се изследва състоянието, мотивацията и нагласите на човешките ресурси, наети в сектор хотелиерство и ресторантьорство на територията на община Девин, като се отчете влиянието на кризата, породена от COVID-19 и на тази основа се дадат конкретни

предложения за преодоляване на дефицитите“. По-цялостно и пълно изясняване на смисъла и съдържанието на този модел би могло да послужи за основа не само за бъдещи наблюдения, но и да бъде мултиплициран в други райони и дестинации в страната с подобни проблеми.

В тази връзка последната част (т. 4.6.) от дисертационния труд, представяща проблемите и перспективите за развитие на туризма (с включен SWOT анализ), е насочена по-конкретно към проблемите при използването и перспективите за правилното усвояване, адаптиране в работна и кризисна среда и управление на човешките ресурси в туризма на община Девин.

В заключението на дисертационния труд е направено обобщение на основните компоненти на проучването и е декларирано изпълнение на поставените задачи. Изводите констатираат, а аз си позволявам да цитирам автора на този труд, че *„Познаването и анализирането на състоянието на човешките ресурси, техните нужди и очаквания е много важно в нашето динамично съвремие. Успешни ще бъдат само тези, които бързо се адаптират към променящата се обстановка. В бъдеще ще продължат да съществуват и дори ще бъдат благоденстват само организациите, успели да намерят, задържат, мотивират и мобилизират най-качествените и всеотдайни служители.“*

Като важен положителен елемент на работата, следва да се изтъкне и много добрият стил на писане на докторанта, използването на разнообразен инструментариум от методи на изследване, умението за обосноваване анализ и интерпретация на получената информация както от вторични, така и от първични източници и не на последно място прилагане в разработката на изводи, препоръки и заключения от собствен опит в бизнеса.

III. Публикации по темата

Представени са 8 публикации на автора, по теми, свързани с дисертационния труд. Две от публикациите са на английски език, едната от които е публикувана в чужбина.

IV. Автореферат

Авторефератът е с обем от 47 страници и отговаря на изискванията за структурно отразяване съдържанието на дисертационния труд, като засяга най-

значимите и актуални моменти от разработката. В него са представени и научните приноси на автора и публикациите, свързани с дисертацията.

V. Научни и научно-приложни приноси в дисертационния труд:

В резултат на извършената изследователска работа могат да се очертаят конкретни научни и научно-приложни приноси:

1. Осъществено е най-цялостното авторско проучване на туристическото развитие на община Девин.
2. Проучени и анализирани са заетите в секторите хотелиерство и ресторантьорство в община Девин и са идентифицирани мотивацията, проблемите и дефицитите при организацията и управлението на човешките ресурси в дестинацията.
3. Разработен и приложен в работата е модел за изследване на служителите, заети в сектор хотелиерство и ресторантьорство, който може да бъде използван за подобни проучвания в други дестинации и за други кадри в туризма на различно териториално и организационно ниво.

VI. Критични бележки и препоръки:

Към представения дисертационен труд имам някои бележки и препоръки:

1. Ако се представят ресурсите за балнеолечение и развитие на балнеотуризм, да се коментират качествата на всички находища в общината.
2. В анкетата за проучването на служителите би могло да се изследва и професионалната заетост на анкетирания по видове дейности в хотелите и ресторантите, което ще даде по-пълнен отговор за мнението на респондентите в зависимост от дейността, която извършват в обектите. Това може да бъде допълнено при нови проучвания и да се доусъвършенства моделът.
3. Разработката би била още по-пълна и би дала по-голяма яснота за проблемите и възможностите за решаването им, ако бяха изследвани нагласите и особеностите на работещите в повече от малките обекти в дестинацията.
4. Препоръчвам публикуване на книга по дисертацията и продължаване на проучванията по възможност в съседни територии в обхвата на Смолянска и Пазарджишка области, които имат сходно развитие на туризма и изпитват същите проблеми, свързани с човешките ресурси.

VII. Въпроси към докторанта.

1. Кое според Вас е определящо за мотивирането на човешките ресурси в община Девин за оставането им в родната дестинация и за развитието и усъвършенстването на уменията им в туристически дейности на място?

- **Отношението и мерките на местния бизнес (настанителни обекти и ЗХР)**
- **Решенията и мерките на местните власти**
- **Национална демографска и образователна политика или политика особено по отношение на дейността на Организацията за управлението на туристическите райони (туристически район Родопи)**

Заклучение

В заключение смятам, че представеният дисертационен труд представлява завършен и ценен научно-изследователски продукт, откроява важни особености и проблеми в организацията и управлението на човешките ресурси в хотелиерско-ресторантьорския сектор на общинско ниво (община Девин като туристическа дестинация), а приложеният модел на изследване може да послужи като основа за бъдещи научни проучвания.

Вследствие на гореизложеното, давам положителна оценка на дисертацията и предлагам на уважаемото научно жури да се присъди на Валентин Христов Коцаков научната и образователната степен „доктор” по професионално направление 4.4. Науки за земята - География на рекреацията и туризма.

12.05.2024 г.

Гр. София

Изготвил рецензията:.....

/проф. д-р Вера Николова/