

## РЕЦЕНЗИЯ

За дисертационния труд на Валентин Коцаков, свободен докторант, на тема „Управление на човешките ресурси на туризма в България – национални предизвикателства и местни особености (на примера на община Девин)“ с научен ръководител проф. д-р Васил Маринов, представен за получаване на научната и образователна степен „доктор“ в професионално направление 4.4. Науки за земята (География на рекреацията и туризма)

От проф. д-р Мария Воденска, МВБУ-Ботевград, професионално направление 4.4. Науки за земята (География на рекреацията и туризма)

Рецензията е изготвена съгласно чл. 4 от ЗРАСРБ, Правилника за неговото приложение, Правилника на СУ, Решение на ФС на ГГФ от 20.02.2024 г. (протокол № 3) и Ректорска заповед № РД-38-124/27.2.2024 г.

Представеният дисертационен труд има значителен обем (223 стр.), достатъчна по обем библиография от 131 български и 59 чуждоезични заглавия, множество таблици (43) и фигури (52). Структуриран е във Въведение, четири глави и Заключение. Приложенията не са представени, но фигурират в съдържанието.

Темата е формулирана коректно, Въведението е написано много добре, аргументирана е актуалността на изследването, формулирани са обект, предмет, цел на изследване, задачи и методи. Изведена е основна хипотеза. Напълно коректно е посочено, че изследването е насочено главно към човешките ресурси в хотелиерството и ресторантьорството, без да засяга останалите подсектори в туристическото обслужване.

В **Първа глава** достатъчно подробно и задълбочено са разгледани теоретичните постановки, свързани с човешките ресурси в туризма и тяхното управление. Докторантът е проучил всички по-важни литературни източници, имащи отношение по въпроса, както по-стари, класически, така и по-нови. Разгледани са редица понятия, имащи отношение към темата.

Анализирани са някои общи особености и тенденции в управлението на човешките ресурси в туризма, като абсолютно уместно е спомената ролята на екипите и на организационната култура в предприятията. Авторът използва интересна вторична информация за прогнозиране броя на човешките ресурси в България и по-специално в туристическото обслужване. Цитирани са трудове за видовете професии в туризма, ролята на образованието и обучението, както и за възможностите за постигане на по-добри резултати в тази насока.

Специално внимание е обърнато на мотивационните аспекти и фактори при трудовата дейност, като са разгледани основните мотивационни теории, както и на значението на стандартите и качеството. Накрая е споменато значението на местното население за развитие на туризма и по-специално ролята му като източник на кадри за туристическата индустрия.

Целият този анализ на натрупани с времето знания за закономерностите при развитието и състоянието на човешките ресурси в туризма и тяхното управление представлява важен и солиден фундамент за по-нататъшните задълбочени и конкретни проучвания на докторанта и показва, че Валентин Коцаков познава в детайли теоретичните основи на избраната от него научно-изследователска област. Необходимо е да се посочи, че авторът използва изключително голям обем информация, която е коректно цитирана в текста.

Последната точка на глава I е посветена на също толкова подробното представяне на методологията на изследването. Представен е собствен модел на изследване състоянието, мотивацията и нагласите на човешките ресурси, наети в сектор хотелиерство и ресторантьорство на територията на община Девин, което всъщност е и основната цел на дисертацията. Стъпките в модела представляват задачите, поставени пред докторанта, в тяхната последователност. По-нататък Валентин Коцаков продължава своята разработка чрез конкретното прилагане на модела в реални условия. Очертан е териториалният обхват на изследването, а

именно община Девин, но смея да твърдя, че докторантът е направил задълбочени проучвания, както за човешките ресурси в туризма в България, така и в международен и глобален мащаб (ЕС и светът). Подробно са описани и методите, приложени в процеса на самото изследване.

Накрая на тази глава В. Коцаков е избрал да изброи основните трудности и ограничения на изследването, нещо, което обикновено се прави още в увода, но това в никакъв случай не е недостатък на разработката.

Исклучителен интерес представлява **Втора глава** със задълбочения анализ на човешките ресурси в ЕС и България в най-различни аспекти. Очертани са основните проблеми и някои пътища за тяхното решение на национално ниво. Само тази глава представлява самостоятелен детайлен и задълбочен анализ на състоянието на човешките ресурси в туризма в Европа и България. Посочени са проблемите, причините за тях и възможни решения. Специално внимание е отделено на обучението на кадрите в туризма, като е приведен положителен пример в това отношение от съседна Турция с различни видове обучение. Представен е и модел за съставяне на програма за обучение на човешките ресурси в Турция, като се препоръчва всяка организация да състави своя собствена програма. Не става ясно, дали докторантът приема безрезервно цитираната от него програма или има някакви конструктивни критики и предложения. Също така, доколко е възможно съставянето и прилагането на подобна програма за обучение на човешките ресурси в туризма в община Девин и по-конкретно в основния обект на изследване – СПА комплекс Орфей и СБР - Орфей.

В **Трета глава** също така много обстойно е разгледано развитието на туризма на различни пространствени равнища. Започва се с кратък обзор в световен и европейски мащаб, преминава се към България, като се включва историческото развитие на туризма и балнеолечението, анализирани са редица показатели на национално равнище. Следващото ниво е област Смолян, като тук също по-накратко

са разгледани основни туристически показатели и се пристъпва към анализ на развитието и състоянието на туризма и балнеолечението в община Девин.

Този анализ е проведен като по учебник. Авторът е използвал всички съществуващи методи и показатели, за да даде ясна и реалистична картина на развитието и състоянието на туризма в общината. Прави впечатление, че докторантът си прави труда да анализира едни и същи данни от два източника – НСИ и ЕСТИ.

Добър е и анализът на ефективността на туристическата база, накрая липсва обобщение или констатация добра ли е или не е добра тази ефективност.

Много благоприятно впечатление прави и добра информация дава т. 3.5.4 Мястото на община Девин в типологията на туристическото развитие. Авторът използва много различни методи и показатели и много добре аргументира своето виждане за типа туристическо развитие в общината.

Следва дълго очакваният анализ на човешките ресурси в туризма в община Девин. Поради липса на информация, може само да се каже, че техният брой и относителен дял намаляват (Табл.31). Съвсем накратко са разгледани възможностите за получаване на специализирано обучение на място. В този смисъл анализът е до известна степен разочароващ на фона на предходните обстоятелствени проучвания.

Накрая се дава кратка информация за състоянието на управлението на туризма в община Девин, което, меко казано, не е добро - няма специализирано звено в общината, няма електронен портал, няма туристически информационен център и пр. Налице е Консултативен съвет по туризма, едно туристическо сдружение, което бездейства от 2018 г. До 2015 г. с европейско финансиране са разработени два по-значими проекта в областта на туризма, но са със спорен краен ефект.

В Глава Четвърта следва едно изключително подробно, задълбочено и изчерпателно анкетно проучване на 78,3% от заетите в сектор хотелиерство и

ресторантьорство в община Девин по официални данни (2019 г.), което е общо 198 души. Зададени са 58 въпроса, разделени в няколко групи: оценка на собствените знания и умения; значимост на факторите за мотивация; удовлетвореност от мотивационните фактори; отражение на кризата, породена от COVID-19, върху заетостта и доходите, върху психическото състояние на служителите; въпроси за идентифициране на извадката.

Второто анкетно проучване обхваща 11 работодатели и включва 16 въпроса. Независимо, че тази извадка е сравнително малка, тя обхваща туристически обекти с 44% от всички легла в общината, което я прави достатъчно представителна.

Анализът на резултатите от анкетите е направен коректно, илюстриран е с множество диаграми. Специално внимание е отделено на влиянието на COVID-19 върху заетостта, доходите и психологическото състояние на служителите, върху нагласите за развитие в сектора, върху нагласите на работодателите. Изводите произтичат от анализа, макар че са направени с много уговорки, предположения и допускания.

Очертаването и анализа на проблемите и перспективите за развитието на човешките ресурси в туризма в община Девин стъпва върху кратък SWOT анализ на община Девин. И тук авторът подчертава ролята и значението на обучението на персонала за преодоляване на слабите страни и заплахите.

При анализа на предизвикателствата и особеностите при човешките ресурси в туризма в община Девин има една много интересна и интригуваща констатация от страна на докторанта В. Коцаков, а именно „Нивото на човешките ресурси представлява голяма пречка за устойчивото развитие на туризма в община Девин.“ – стр. 199. И тук възниква въпросът към докторанта – Как, според него, може това ниво да бъде повишено? (само чрез обучение ли?) И втори въпрос, непряко свързан с дисертацията, по който смятам, че В. Коцаков е достатъчно компетентен да изрази

лично мнение и преценка – Смятате ли, че тази „пречка“ може да бъде отнесена към устойчивото развитие на туризма в цялата ни страна?

Особен интерес представлява също информацията от табл. 43, която би могло да бъде анализирана по-подробно в текста.

**Заклучението** е ясно, стегнато и много добре структурирано по отделните поставени задачи. Изводите следват от направеното проучване, а така също са формулирани перспективни насоки за бъдещи изследвания. Трябва да се отбележи също така правилното разбиране на автора, че „Съществуват значими разлики между служителите в дестинациите, които предлагат целогодишно туристически услуги, и такива, които са предимно сезонно ориентирани.“ – стр. 207 (въпреки че не е коментирано изрично в текста). И това се отразява не само на необходимостта от различни програми за тяхното обучение.

Обезателно трябва да се отбележи безупречното цитиране в текст от страна на докторанта. Езикът и стилът са ясни, стегнати и логични. Не се забелязват граматични и пунктуационни пропуски и грешки.

Авторефератът отговаря на изискванията и отразява достатъчно пълно и подробно съдържанието на дисертационния труд.

Съгласна съм с формулираните от докторанта научни и приложни приноси. Бих прибавила също:

- Извършен анализ на състоянието и развитието на човешките ресурси в туризма на глобално, европейско и национално равнище.
- Извършено проучване за отраженията на COVID-19 върху някои аспекти на поведението на човешките ресурси в туризма (служители и работодатели).

Представените публикации са осем на брой, като една от тях (№ 6) не е по темата на дисертационния труд. При останалите има известно припокриване на съдържанието, но ги приемам, което е напълно достатъчно според изискванията към процедурата.

В заключение – налице е едно задълбочено и самостоятелно научно изследване, с широк обхват. Дисертантът В. Коцаков е показал отлични познания в областта на теорията на регионалното развитие на туризма и на неговото научно изследване, както и добри умения да борави с много и различни методи и показатели на проучване.

На базата на своите анализи докторантът е постигнал целта на дисертационния си труд – създаване и апробиране на модел за изследване на служителите в сектор хотелиерство и ресторантьорство, изпълнил е всички поставени задачи и е доказал основната хипотеза.

Като имам предвид, че за дисертабилна докторска дисертация се счита тази, която показва много добро познаването на теорията и научната литература по въпроса, умението да се използват различни методи на изследване, способността на докторанта да прави самостоятелни проучвания, анализи и заключения, считам, че представеният от Валентин Коцаков дисертационен труд надхвърля значително тези изисквания.

Въз основа на гореизложеното изразявам изцяло **положителната си оценка** на представения дисертационен труд. Смятам, че е налице завършено самостоятелно научно изследване със съществени научни и практико-приложни приноси, авторът е показал задълбочени познания на теорията и методологията в избраната от него област, има завършено емпирично проучване, доказано е владението на основните методи за обработка и анализ на първична и вторична информация. Отчитайки всичко това, предлагам на уважаемите членове на научното жури да гласуват положително за даването на Валентин Христов Коцаков на образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 4.4. Науки за земята (География на рекреацията и туризма).

06.05.2024 г.

София

Рецензент:

Проф. дгн Мария Воденска

