

на дисертационен труд за придобиване на образователната и научна степен „доктор“
по обявена процедура от Икономически университет – Варна

1. Обща информация

Изготвил становището: проф. д-р Братой Георгиев Копринаров, професор по професионално направление 3.9. Туризъм, научна специалност „Икономика и управление (туризъм“), катедра „Маркетинг и туризъм“, Университет „Проф. д-р Асен Златаров“-Бургас

Основание за написване на становището: Заповед № РД-06-1377/ 03.06.2019 г. на Ректора на Икономически университет – Варна за определяна на Научно жури и решение на Научното жури от 05.06.2019 г.

Автор на дисертационния труд: Христина Божидарова Недялкова, докторант към катедра „Икономика и организация на туризма“ при Икономически университет – Варна

Тема на дисертационния труд: Ролята на интеркултурните комуникации за повишаване качеството на екскурзоводското обслужване“

Научен ръководител: проф. д-р Стоян Петков Маринов

2. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд се състои от 240 страници от които - увод (7 стр.), изложение в три глави (212 стр.), заключение (5 стр.), списък на използваната литература (15 стр.). Основният текст съдържа 7 таблици и 19 фигури. Списъкът на използваните източници се състои от 141 литературни източника и 50 интернет сайта. Към дисертационния труд има и пет приложения (22 стр.).

Представеният за рецензиране дисертационен труд е оригинално изследване в сферата на туристическата теория и практика. На основата на задълбочен анализ на съществуващата българска и чужда специализирана литература, авторът си поставя за цел да анализира и обоснове значимостта на компетенциите за интеркултурна комуникация като фактор, определящ качеството на екскурзоводското обслужване.

Структурата на дисертационния труд се определя от съчетаването на предмета, обекта, целите и задачите му и отразява авторския подход към изследването.

В структурно отношение съдържанието на научният труд е логично построено и добре балансирано, стилът е ясен и разбираем. Докторантката Христина Недялкова сполучливо е успяла да развие и докаже заложените хипотези в разработката. Като цяло, дисертацията се отличава с ясно изразена авторска позиция, оригиналност и задълбоченост на изводите.

Настоящото изследване има за **цел** да се оценят компетенциите за интеркултурна комуникация на екскурзоводите от СЕБ и влиянието им върху качеството на екскурзоводското обслужване.

Поставената цел се реализира чрез изпълнението на следните научноизследователски **задачи**:

Изясняване на теоретичните основи на качеството на екскурзоводското обслужване и на ролята на интеркултурните комуникации за неговото формиране; анализ на интеркултурните комуникации и на компетенциите за интеркултурна комуникация на екскурзоводите от СЕБ и влиянието им върху качеството на екскурзоводското обслужване и очертаване на насоки за повишаване на качеството на екскурзоводското обслужване чрез интеркултурните комуникации.

Авторът отстоява тезата, че качествено екскурзоводско обслужване от гледна точка на ефективната интеркултурна комуникация се определя от две пресичащи се сфери на действие: а) Познаването на собствената и чуждата култура, както и свързаните с него равнопоставеност и уважение; б) Ефективната и подходяща комуникация, както и свързаното с нея управление на групата. Представени са и изследователските хипотези: 1) екскурзоводите познават достатъчно добре чуждата култура; 2) екскурзоводите са способни да проявяват равнопоставеност и уважение към двете култури; 3) екскурзоводите притежават компетентности за ефективна и подходяща комуникация; 4) екскурзоводите притежават компетентности за ефективно управление на групата.

3. Преценка за структурата и съдържанието на дисертационния труд

Предложеният дисертационен труд е посветен на актуален теоретико-методологичен и практико приложен проблем в развитието на българския туризъм, чиято значимост авторът обосновава успешно. Научното изследване е разработено, като е приложена класическата структура за подобен вид научен труд – въведение, основно съдържание в три глави, заключение, библиографска справка и приложения.

В глава първа логично и съдържателно се извежда теоретичното познание за понятийния апарат относно екскурзоводското обслужване, интеркултурната комуникация и релацията „глобализация – интеркултурна комуникация“.

Глобализацията на туризма, посочва докторантката, предоставя нови възможности, но и нови рискове и отговорности. От една страна интеркултурната интерпретация и екскурзоводството изискват стандартизация, от друга страна творчески подход. Екскурзоводът трябва да намери както универсалното и космополитното начало в работата си, така и да съумее да посочи с какво дестинацията е уникална. В зависимост от това как е позициониран екскурзоводът в туристическата система - като ключова или маргинална фигура - той може да разгърне различни компетенции. Изискванията на новите международни тенденции му дават възможност за пълна еманципация поради естеството на глобалното търсене на услугата.

Значителен принос на докторант Недялкова още в първа глава е самостоятелно разработения „теоретичен модел на влиянието на компетенциите за интеркултурна комуникация върху качеството на екскурзоводското обслужване“. Много сполучливо е разкрита и обоснована интеркултурната комуникация като резултат на четири компетентности на екскурзовода - познаване на собствената и чуждата култура, равнопоставеност и уважение към двете култури, ефективна и подходяща комуникация и ефективно управление на групата.

Глава втора, в структурен и логичен аспект е посветена на проучване и анализ на компетенциите за интеркултурна комуникация на екскурзоводите в СЕБ. Апробиран е разработения от докторанта теоретичен модел и инструментариум за изследване на ролята на интеркултурната комуникация за качеството на екскурзоводското обслужване. Изведено е обобщението, че „когато екскурзоводите работят с култура, която им е добре позната и към която те се отнасят с разбиране и добронамереност, те могат да демонстрират повече лекота на работа... Екскурзоводите които прилагат принципите на интеркултурната комуникация получават по-често положителна обратна връзка от групите за качествено изживяване“ Проведеното анкетно проучване позволява да се докаже и тезата, че „най-добре подготвените за

интеркултурна комуникация екскурзоводи са тези, които са имали досег до други култури (билингви, космополити). Логично втора глава завършва с разкриване профила на екскурзовода с развити компетенции за интеркултурна комуникация. (Стр. 143-144).

Глава трета разкрива идейната обосновка и логическата обвързаност между интеркултурните комуникации и насоките за повишаване на екскурзоводското обслужване. Предлага се авторова идея и „варианти за подобряване на качеството на ЕО в интерес на крайния клиент, като се определи до каква степен на заетост екскурзоводът е ефективен, а и като се обърне внимание на отговорността на екскурзовода за собственото му здраве и добра физическа форма. Предлага се тезата, че по отношение на екскурзоводството липсва стратегическо мислене, поради превеса на краткосрочните цели. Също така смесването на двата европейски стандарта–за екскурзовод и тур мениджър – в една професия, води до редица недоразумения.“.

Авторефератът, в обем от 35 с. като съдържание и структура отговаря изцяло на изискванията и отразява съдържанието, структурата и приносните моменти на дисертационния труд.

4. Идентифициране и оценяване на научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд

Напълно приемам посочените от докторант Христина Недялкова научни и научно-приложни приноси в съдържателен план. Според мен те са логичен резултат от извършената изследователска работа по дисертационния труд и обогатяват съществуващото знание по проблемите на екскурзоводската дейност и интеркултурните комуникации.

В дисертационния труд бихме систематизирали следните по общи групи научни и научно-приложни приноси;

Научни приноси:

- Предефинирани и допълнени са концепции от сферата на интеркултурната комуникация;

- Извършен е сравнителен анализ на ефективното използване на интеркултурната комуникация с Южна Италия;
- Разработен е теоретичен модел на влиянието на компетенциите за интеркултурна комуникация върху качеството на екскурзоводското обслужване;

Научно приложни приноси:

- Формулирани са възможности за намирането на конкретни измерители на екскурзоводското обслужване, позволяващи качеството да бъде подобро в интерес на всички участници в туристическото пътуване.
- Разкрити са компетенции за интеркултурна комуникация, спомагащи за подобряване на екскурзоводското обслужване и преодоляването на редица актуални проблеми в екскурзоводската дейност;

5. Критични бележки и препоръки

Нямам критични бележки. Препоръчвам на докторант Христина Недялкова да продължи все така задълбочено в сферата на интеркултурните комуникации и тяхното отражение в туристическата дейност.

6. Въпроси към дисертанта

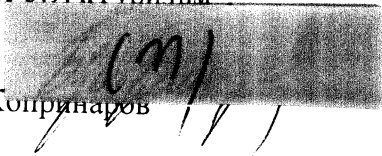
Как авторката вижда мястото на формирането на компетенции за интеркултурна комуникация в учебните планове и учебните програми за обучението в специалност „Туризм“ във висшите училища?

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На база на направените оценки и констатации, гласувам положително и предлагам с пълна убеденост на уважаемите членове на научното жури да вземат решение „ЗА“ присъждане на образователната и научна степен „доктор“ на докторант Христина Божидарова Недялкова в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.9. „Туризм“

24.07.2019

проф. д-р Б. Копринаров



от проф. д-р Стоян Петков Маринов, катедра „Икономика и организация на туризма” в ИУ – Варна, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.9. Туризм, научна специалност “Икономика и управление (туризм)”.

за дисертационен труд на докторант Христина Божидарова Недялкова на тема „Ролята на интеркултурните комуникации за повишаване качеството на екскурзоводското обслужване” за придобиване на образователната и научна степен “доктор” в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.9. Туризм, научна специалност „Икономика и управление (туризм)”

1. Основание за написване на становището

Заповед № РД-06-1377/03.06.2019 г. на Ректора на Икономически университет – Варна за определяне на Научно жури и Протокол N: 1 от заседание на Научното жури от 5.06.2019г.

2. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд на Христина Божидарова Недялкова е обсъден на заседание на катедра „Икономика и организация на туризма” при Икономически университет-Варна и е и насочен за публична защита пред специализирано жури.

Разработката е посветена на актуалната проблематика за качеството на екскурзоводското обслужване като функция на екскурзоводските компетенции за интеркултурни комуникации..

Избран е конкретен обект на изследване в лицето на екскурзоводите, членувачи в Съюза на екскурзоводите в България (СЕБ) със седалище във Варна.

Правилно е дефиниран предметът на изследването, отнасящ се до компетенциите за интеркултурна комуникация като фактор, определящ качеството на екскурзоводското обслужване.

Основната цел на разработката е да се оценят компетенциите на екскурзоводите от СЕБ и влиянието им върху качеството на екскурзоводското обслужване”.

В разработката успешно се проверява и доказва изследователската теза, че ефективната интеркултурна комуникация детерминира качествено на екскурзоводското обслужване чрез две пресичащи се сфери на действие: първо, познаването на собствената и чуждата култура, както и свързаните с него равнопоставеност и уважение; второ, ефективната и подходяща комуникация, както и свързаното с нея управление на групата.

Формулираната теза е конкретизирана в четири коректни изследователски хипотези, които се проверяват в процеса на изследването.

Трудът е разработен на основата на обстоен преглед на наличните публикации по темата на български и чуждестранни автори, както и на основата на проведени собствени емпирични проучвания на автора.

Използваната методика на изследване е в съответствие с поставената научна цел и изследователските задачи и включва системен подход, анализ и

синтез, исторически метод, наблюдение, дълбочинно интервю и анкетно проучване, сравнителен анализ, дескриптивни методи.

3. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

Разработката е с общ обем 240 страници. Структурата на дисертационния труд е правилна и отговаря на поставените изследователски цел и задачи. Включва всички задължителни елементи: въведение (7 стр.), изложение в три глави (212 стр.), заключение (5 стр.), списък на използваната литература (15 стр.). Основният текст съдържа 7 таблици и 19 фигури. Към дисертационния труд има 5 приложения.

Списъкът с използвана литература съдържа общо 191 източника, в т.ч. 50 Интернет сайта със специализирана информация по изследваната проблематика.

Изложението е логически последователно. Стилът е ясен и разбираем. Научният апарат е прецизен.

В първа глава на разработката са надградени теоретичните основи на екскурзоводското обслужване и на интеркултурните комуникации. Систематизиран е модел, който е операционализиран в изследователски инструментариум за оценка на влиянието на компетенциите за интеркултурна комуникация върху качеството на екскурзоводското обслужване.

Втора глава е посветена на анализа на резултатите от проучването на компетенциите за интеркултурна комуникация на екскурзоводите в СЕБ. Изведени са проблемите на знанията и уменията за интеркултурна комуникация на екскурзоводите в СЕБ в контекста на качеството на екскурзоводското обслужване.

В трета глава на дисертационния труд се представят тенденциите в развитието на интеркултурната комуникация в екскурзоводството и се очертават насоките за повишаване на компетенциите за интеркултурна комуникация на екскурзоводите.

Дисертационният труд е представен във форма, отговаряща на изискванията за монография. В него присъства научно-приложно решение на реалния практически проблем, свързан с повишаването на качеството на екскурзоводското обслужване чрез компетенции за интеркултурна комуникация.

Отчитайки характеристиките на дисертационния труд, *можем да заключим, че по вид, обем и атрибути той отговаря на изискванията на чл. 27, ал. 2 от ППЗРАСРБ, както и на условията за придобиване на образователна и научна степен „доктор” в ИУ-Варна.*

Кандидатката представя автореферат, който отразява в достатъчна степен разработения научен труд. Приложеният списък на публикациите по дисертационния труд - 2 статии (една в реферирано издание) и 4 доклада съдържа значително повече от необходимия брой заглавия за придобиване на образователната и научна степен „доктор”.

4. Научни и научно приложни приноси в дисертационния труд

Научен принос с теоретико-методологически характер е разработеният теоретичен модел за изследване на влиянието на компетенциите за интеркултурна комуникация върху качеството на екскурзоводското обслужване. Моделът е операционализиран в инструментариум за емпирично проучване.

Разработката съдържа *приноси с практико-приложен характер* както следва:

Първо, направена е оценка на компетенциите за интеркултурна комуникация на екскурзоводите от СЕБ и влиянието им върху качеството на екскурзоводското обслужване. Оценката е резултат от анализ на данните от проведено емпирично проучване.

Второ, очертани са насоки за формиране и развиване на компетенциите за интеркултурна комуникация на екскурзоводите с цел повишаване на качеството на екскурзоводското обслужване

5. Критични бележки и препоръки

Нямам съществени критични бележки по отношение на дисертационния труд. Препоръката ми към Христина Божидарова Недялкова е да продължи и разшири изследователската си и публикационна дейност по проблематиката на интеркултурните комуникации като фактор за качествено екскурзоводско обслужване

6. Заключение

Разработеният дисертационен труд показва, че Христина Божидарова Недялкова притежава познания относно научните постижения в туристическата теория и практика. Способна е да провежда самостоятелно научно изследване в областта на туризма, използвайки съвременните научни методи и подходи. Представеният дисертационен труд съдържа приноси както в теоретико-методологически, така и в приложен аспект и може да се използва за повишаването на качеството на екскурзоводското обслужване чрез формиране на компетенции за интеркултурна комуникация.

Достоинствата на дисертационния труд ми дават основание да му дам **положителна оценка** и да гласувам за **присъждането** на образователната и научна степен **“доктор”** в област на висшето образование **3. „Социални, стопански и правни науки“**, професионално направление **3.9. „Туризм“**, научна специалност **„Икономика и управление (туризм)“** на **Христина Божидарова Недялкова** .

28.07.2019 г.

Варна

Изготвил ста

проф. д-р Стоян Маринов

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА

РД-06-1377/03.06.2019

СТ А Н О В И Щ Е

от проф. д-р Светла Ракаджийска, член на научно жури по процедура за защита на дисертационен труд, обявена от Икономически университет - Варна

относно:

качествата на дисертационния труд на докторант **Христина Божидарова Недялкова** на тема: **“Ролята на интеркултурните комуникации за повишаване качеството на екскурзоводското обслужване“** за присъждане на ОНС “доктор“ в област на висшето образование 3. „Социални, стопански и правни науки“, професионално направление 3.9. „Туризм“, научна специалност „Икономика и управление (туризм).“

Основание за написване на становището: Заповед № РД-06-1377/03.06.2019 г. на Ректора на Икономически университет – Варна за назначаване на Научно жури и решение от първото заседание на Научното жури от 05.06.2019 г.

I. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд на докторант **Христина Божидарова Недялкова** е в общ обем от 265 страници. Основният текст от 224 страници включва увод (7страници), изложение в три глави (212страници) и заключение (5страници). Той съдържа 7 таблици и 19 фигури. Списъкът на използваните литературни източници (15страници) съдържа общо 191 заглавия, от които 22 на кирилица, 119 на латиница и 50 интернет сайта. Към дисертационния труд има пет приложения (26 страници).

Научната цел е да се оценят компетенциите на екскурзоводите от Съюза на екскурзоводите в България и влиянието им върху качеството на екскурзоводското обслужване.

Предмет на изследването са компетенциите за интеркултурна комуникация като фактор, определящ качеството на екскурзоводското обслужване.

За обект на изследването е избран Съюзът на екскурзоводите в РБългария (СЕБ), ситуиран в град Варна и по-специално екскурзоводите, които работят като придружители на групи по време на цялостно пътуване, като водачи на групи и като местни гидове. Допълнителни обекти на изследване са добри практики на екскурзоводско обслужване в дестинации с близък до нашия културен стандарт – Южна Италия и Словения.

Изследователските задачи включват: изясняване на теоретичните основи на качеството на екскурзоводското обслужване и на ролята на интеркултурните комуникации за неговото формиране; анализ на интеркултурните комуникации и на компетенциите за интеркултурна комуникация на екскурзоводите от СЕБ и влиянието им върху качеството на екскурзоводското обслужване; очертаване на насоки за повишаване на качеството на екскурзоводското обслужване чрез подобряване на интеркултурните комуникации.

За реализиране на изследването се използва **съвкупност от изследователски методи и подходи:** индукция и дедукция, системен подход, метод на наблюдение, анализ и синтез, исторически метод, сравнителен анализ, дескриптивни методи, анкетно проучване. Анкетното проучване е допълнено с наблюдения над екскурзоводи с различни културни компетенции при паралелни турове. Използвани са анализи на ключови фрази, полуструктурирани интервюта с туроператори, полуструктурирани интервюта с професионалисти от туристическата индустрия

II. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

Дисертационният труд е разработен като е приложена класическата структура от въведение, основно съдържание на научното изследване в три глави, заключение, библиографска справка и приложения.

В глава първа съдържателно и в детайли се извеждат теоретичните основи за определяне на качеството на екскурзоводското обслужване, разкриват се същността на интеркултурната комуникация и ролята на компетенциите за интеркултурна комуникация от екскурзоводите,

едновременно като медиатори, проводници на публичен рилейшънс послания и маркетингови фактори за връзка между туристическото предлагане на дестинацията и туристите. Конструира се теоретичен модел и се предлага изследователски инструментариум(система от показатели).Извежда се изводът, че”адекватната интеркултурна комуникация е резултат на взаимодействието на четири компетентности на екскурзовода- познаване на собствената и чуждата култура, равнопоставеност и уважение към двете култури, ефективна и подходяща комуникация и ефективно управление на групата.”(с.69)

В глава втора се разкриват резултатите от направените конкретни проучвания на фона на анализ на екскурзоводската практика в РБългария. Апробира се предложеният в глава първа теоретичен модел.Обобщават се положителните страни на интеркултурната комуникация на база данните от анкетата, наблюденията и интервюта. Обръща се внимание на някои проблеми като нисък статус на професията, автоматизиране на екскурзоводската беседа, но акцентът е поставен върху положителните резултати, които всъщност потвърждават формулираните от докторант Неделчева хипотези.

Съдържанието на глава трета разкрива убежденията на автора относно насоките, които трябва да се следват за подобряване на качеството на екскурзоводското обслужване на основата на усъвършенстване на интеркултурната комуникация. Като специфични аргументи се привеждат добри практики от Словения и Южна Италия. Препоръките имат широк обхват –от такива, касаещи статуса на екскурзоводската професия до обучението и дескода.

Авторефератът отговаря на изискванията и отразява съдържанието, структурата и приносните моменти на дисертационния труд както и свързаните с труда публикации на докторант Неделчева. Тези публикации са общо шест- две статии и четири доклада, публикувани на български и английски език в национални и чуждестванни реферирани научни издания.

III. Научни и научно – приложни приноси в дисертационния труд

Напълно приемам формулираните от докторант **Христина Божидарова Неделчева** научни и научно-приложни приноси в автореферата на дисертационния труд. Нейната разностранна теоретична подготовка(бакалавър -2000 г. магистър -2001 по МИО и магистър по „Туризм“-2014 при Икономически университет–Варна; магистър по политически науки на Централно-европейски университет-Будапеща и др.)и работата ѝ като екскурзовод-полиглот(служи си с български, немски, унгарски, английски, френски, италиански и словенски език)обясняват интереса към предмета на дисертационния труд, познаването на проблематиката от”кухнята” и съответно получените резултати. Дисертационният труд е изцяло авторово дело като всички литературни и други източници са ползвани коректно.

IV. Критични бележки и препоръки

Дисертационния труд би спечелил ако по-прецизно бяха формулирани заглавията на отделните глави и параграфи. Същото се отнася и за формулировката на научната цел. Сега тя отговаря само на част от съдържанието и резултатите, постигнати в дисертационния труд. Формулираните от докторант Неделчева хипотези са само с положителен знак, а изследването разкрива пропуски, които са синтезирани в абз. последен на с.136”...че е трудно да бъдат намерени добри екскурзоводи.” Не е достатъчно ясна позицията на автора относно комплексността на функциите на екскурзовода – трябва ли те да се рамкират административно(местен, мениджър на група, водач и т.н.)или на базата на стандарти за съответните функции, всеки екскурзовод да получава правото да расте”хоризонтално” в кариерата като извършва все по-сложни и комплексни услуги. Съответно да растат заплащането и неговият статус в гилдията и обществото.

Направените критични бележки имат за цел да насочат автора към последващи разсъждения по важните аспекти от проведеното проучване и не намаляват качествата на оценявания дисертационен труд.

V. З А К Л Ю Ч Е Н И Е

На база на направените констатации и оценки по-горе, с пълна убеденост предлагам на уважаемите членове на Научното жури да вземат **решение „ЗА“** присъждането на **Образователна и научна степен „доктор“** в област на висшето образование 3. „Социални, стопански и правни науки“, професионално направление 3.9. „Туризм“, научна специалност **„Икономика и управление (туризм)“** на **Христина Божидарова Неделчева** – докторант в катедра „Икономика и организация на туризма“ към факултет „Управление“ при Икономически университет – Варна.

01.07.2019

Варна

Подпис:

/проф.д-р Св. Ракаджийска/