



БУРГАСКИ СВОБОДЕН УНИВЕРСИТЕТ

Център по икономически и управленски науки

СТАНОВИЩЕ

за дисертационен труд на тема:

„УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА ПРОДУКТОВОТО ПОРТФОЛИО И МАРКЕТИНГОВИТЕ КОМУНИКАЦИИ НА ФИРМА ЗА УСЛУГИ В КОНТЕКСТА НА МАРКЕТИНГ ЧРЕЗ ПРЕЖИВЯВАНИЯ”

Автор: Пламена Руменова Димитрова, докторант на свободна подготовка за присъждане на образователна и научна степен „доктор” в област на висшето образование „Социални, стопански и правни науки”, Професионално направление 3.8 Икономика (Икономика и управление (индустрия))

Научни ръководители: проф. д-р Лина Анастасова и доц. д-р Златина Караджова

Основание за писане на становището: Заповед на Ректора на БСУ N 32A от 06.10.2020 година

Информация за докторанта

Пламена Руменова Димитрова е родена на 25.02.1987г. в град Бургас. Средното си образование завършва в Немска езикова гимназия-гр. Бургас, след която се обучава и завършва успешно бакалавърска степен по „Журналистика” в Бургаски Свободен Университет. Първата ѝ магистърска степен е „Връзки с обществеността”, която тя завършва пак в БСУ с отличен успех. Като научен ръководител на магистърската ѝ теза бих желала да отбележа, че още тогава ми направи впечатление, че тя е старателна и силно мотивирана да се развива в професионално отношение. Още по време на обучението си, Павлина Димитрова натрупва известен опит в туристическия сектор и по-късно преминава през различни позиции в организационната структура на хотелски обекти, което в крайна сметка обуславя желанието ѝ да завърши и втора магистърска програма, а именно „Управление на туризма”, която завършва в Университет „Проф. д-р Асен Златаров” с отличие през 2014 година. В момента докторант Павлина Димитрова е Assistant General Manager на голям хотелски комплекс в КК“Слънчев бряг”.

1. Общо описание на предоставените материали.

Докторант Пламена Димитрова е представила за защита относно присъждане на образователна и научна степен „доктор” в Професионално направление 3.8 Икономика- (Икономика и управление (индустрия)) следните материали: дисертационен труд- 201 стандартни страници състоящ се от увод, 4 глави, заключение и библиография, както и 29 таблици, 14 фигури и 20 приложения. Приложенията са с общ обем от 31 страници и са добавени в отделен свитък. Библиографията съдържа 147 източника; автореферат по темата- 48 стр., списък с 5 броя публикации- 1 студия, 1 статия в международно списание и 3 научни доклада представени на научни конференции на 3 различни организации и списък на приносите на дисертационната разработка. Публикациите са над изискуемия брой според ЗРАСРБ и правилника на БСУ за прилагане на закона.

2. Обща характеристика на дисертационния труд и актуалност на темата

Представената дисертация е в общ обем от 201 стандартни страници. Съдържанието на разработката е структурирано, както следва: Увод, основен текст съдържащ 4 глави, заключение, използвана литература и приложения. Основният текст съдържа 29 таблици, 14 фигури и 20 приложения. В структурно отношение дисертацията е построена правилно и с добър баланс като изложението е представено в много добра логическа и методологическа последователност. Стилът на докторанта е ясен и разбираем и напълно съответства на предмета и поставената цел и задачи на изследването. Темата на дисертационния труд е безспорно актуална и дисертационна, тъй като в днешната високо конкурентна бизнес среда вкл. и в туризма и хотелиерството е от голямо значение маркетинговото поведение- продуктова политика на хотелските субекти и техните маркетингови комуникации- и вътрешни и външни. А един от начините за успешно обновяване на продуктовата политика на хотелите е използване на възприятията на туристите относно преживяванията им/опита по време на целия престой като средство за добавяне на стойност към продукта в контекста на маркетинг на преживяванията. Относно този маркетингов подход в областта на туризма в България почти няма изследвания и публикации и именно по тази причина темата е актуална и значима и докторант Пламена Димтрова е направила добър избор на изследователската си проблематика, който защитава по много добър начин в разработката си.

2. Обект и предмет на изследване, цел, теза и хипотези на изследването

Обект на изследване в дисертационния труд е тризвездният хотел „Бижу”, к.с. Равда, а предметът са съответните стратегии за подобряването на продуктовото му портфолио и комуникациите в контекста на маркетинга чрез преживявания.

Целта на дисертационното изследване е след задълбочено емпирично проучване на удовлетвореността от общото преживяване на хотелските гости и чрез анализ на приложените до момента маркетингови комуникационни практики в избрания хотелски обект да се извлекат възможностите за усъвършенстване на продуктовото портфолио в контекста на новия маркетингов подход. **Задачите на изследването**, с оглед постигане на целта, са правилно и ясно формулирани, имат пряка връзка с целта и стават логична основа за формулиране на работните хипотези.

Формулираната теза на изследването, чиято валидност докторантът проверява е: „Въпреки съществуващата и добре функционираща продуктова и комуникационна стратегия в хотел „Бижу”, удовлетвореността на клиентите от преживяването може да се повиши чрез добавяне на стойност към продукта в контекста на маркетинга на преживяванията и чрез подобряване на маркетинговите комуникации“. Разработена е една основна изследователска хипотеза и 12 спомагателни хипотези, които се проверяват в изследването чрез статистически методи с оглед формулираната теза.

3. Концептуална част на дисертационния труд и познаване на литературата по проблема

В глава Първа докторантът прави задълбочен преглед на наличната литература- и международна и българска относно същността на туристическия продукт, неговата структура, класификация на видовете продукти и качеството в туризма, както и на същността на интегрираните маркетингови комуникации в туризма. Отделено е доста внимание на концепцията за маркетинг чрез преживявания, като се разглеждат различни схващания и се прави адаптация на един от моделите с 5 компонента, а именно модела на Шмит, към видовете преживявания свързани с хотелския продукт. Представен е концептуален модел на туристическото преживяване, което е новост в българската литература и като теоретична концепция и като рамка за изследване на това преживяване/опит. Положителен е фактът, че в теоретичната част- глава Първа са използвани голям обем източници- 104 на различни езици, което е силна страна на разработката, защото показва много добро познаване на наличните ресурси по проблема. В края на Глава Първа е представена и връзката между хотелското

преживяване с 5те компонента, които го формират, общата удовлетвореност и лоялността към хотелския обект.

4. Методологическа част- изследователски подход и методи

За постигане целите на изследването докторант Димитрова е използвала два подхода:

- първият е дескриптивен и количествен- сравняване на данните за удовлетвореността на туристите от атрибутите на хотелския продукт и други характеристики на предлагането според модела на туристическото преживяване/опит, както и удовлетвореността от цялостното им преживяване през 2016 година, т.е. преди въведените подобрения на продукта за сезон 2017 година и данните за 2017 година; .

- вторият е аналитичен- изследване на корелационни връзки чрез корелационен и регресионен анализ, т.е. установяване и измерване на влиянието на различните продуктови атрибути върху удовлетвореността от общото преживяване на туристите и върху индикаторите за лоялност-нагласите за последващи посещения в хотела и за препоръки към други потенциални туристи. За целите на настоящото изследване е използвана *извадка от типа на вероятностните извадки, а именно „систематична извадка“* приложена по оригинален начин- чрез четни и нечени номера на стаите. Подробно са описани и методите за набиране на първичните данни, които представляват една от силните страни на дисертацията, тъй като е използвана комбинация от дескриптивен и качествен метод и по- точно анкетно допитване през 2те години чрез голям въпросник- 30 въпроса с различни типове скали и методът „дискусия във фокусна група“.

Коректно са описани и ограниченията, при които се осъществява емпиричното изследване, което показва добри познания относно методическите основи на изследването.

5. Представяне на резултатите от дисертационното изследване и търсени приноси

В глава Трета на дисертационния труд след представянето на обекта, най-напред е представена сегментацията на туристическия контингент на хотела в зависимост от различни критерии и мотивацията на хотелските гости. Основната част от раздела съдържа резултатите от сравнителния анализ на удовлетвореността от общото преживяване и от отделните атрибути на хотелския продукт през 2те години – 2016 и след подобренията в контекста на маркетинга на преживявания. Анализирани са и състоянието на маркетинговите комуникации на хотелския обект. В тази глава Пламена Димитрова е демонстрирала своите изследователски и аналитични умения, което е от изключителна важност за един докторант и изследовател. В глава четвърта са представени изводите и вижданията за възможностите относно бъдещо подобряване на хотелския продукт по смисъла на маркетинга на преживяванияя вкл. и на работата с човешкия ресурс, както и на маркетинговите комуникации на хотелския комплекс.

Мнение относно научните приноси

Приемам посочените научни приноси, които е търсила докторант Пламена Димитрова чрез своето изследване:

Научни приноси

1. Изготвен е задълбочен и изчерпателен преглед на наличната международна и българска литература по маркетинг в туризма, а също и в областта на по-новата маркетингова концепция - „Маркетинг чрез преживявания“.
2. Чрез настоящия дисертационен труд е направен принос към маркетинговата теория в туризма и по-точно в хотелския сектор, като е адаптиран концептуален модел на «маркетинга чрез преживявания» към хотелския продукт.

3. Направена е за първи път в българската литература операционализация на понятието хотелско преживяване от гледна точка на „маркетинг чрез преживявания/опит“, т.е. чрез кои емпирични индикатори под формата на физически и други атрибути на хотелския продукт то може да бъде изследвано.

Научно- приложни приноси

4. Разработена е методика за потребителско изследване в хотелски обект с цел проучване на хотелското преживяване за нуждите на маркетинга в хотелиерството.

5. Приложени са 2 вероятностни извадки в 2 поредни години с голям общ обем, при това само за 1 хотел, което е прецедент на изследване в хотелския сектор в България.

6. Потвърдените хипотези, които показват кои атрибути на хотелския продукт са по-значими за туристите могат да се използват от други курортни хотели с подобен продукт и подобна хотелска категория за обогатяване на портфолиото от услуги в контекста на маркетинг чрез преживявания.

7. Обобщената информация, изводи и насоки могат да послужат и на други курортни хотели, тъй като организиранията международни туристи като цяло в българските морски курорти са със сходен социално-икономически статус т.е. няма голямо социално разслояване.

6. Публикации на докторанта

Докторант Пламена Димитрова е представила 5 публикации- 4 самостоятелни и 1 публикация в съавторство, които надвишават количествените изисквания според правилника на ЗРАСРБ. Публикациите са свързани с темата и дават възможност на различни специалисти от бранша да се запознаят с методиката и резултатите от изследванията, проведени за целите и тезата на дисертацията.

7. Препоръки за бъдеща изследователска дейност

Според мен ще е добре, ако докторантът продължи с изследванията си по тази тема, още повече, че в момента е мениджър на доста по- голям и с по-висока категория хотел и ще е добре да се провери какви разлики има във влиянието на продуктовете атрибути в такъв тип хотели върху общото преживяване на туристите и върху тяхната лоялност. Препоръчително е да се направят още публикации на основата на резултатите от настоящото изследване за по- широката им разгласа сред академичната и професионална общност .

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представеният за обсъждане и защита дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ показва много добри изследователски и аналитични умения на докторант Пламена Димитрова. Дисертационната разработка отговаря на изискванията за такъв тип научен труд съгласно чл.6, ал.3 на ЗРАСРБ, тъй като на първо място тя съдържа собствено изследване по значима и актуална тема и на второ място показва отлично съчетаване на познания по теорията с правилно използване на изследователски и аналитични методи. Приносите на дисертационния труд са с висока научна и приложна стойност. **На основата на всички тези аргументи ще гласувам с пълно убеждение за присъждането на Пламена Руменова Димитрова образователната и научна степен „доктор“ в професионално направление 3.8. Икономика (Икономика и управление (индустрия).**

30.10.2020 г.

Изготвил становището:

Проф. д-р Лина Анастасова

