

УРАС N 16/27.02.2017

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. Цветко Евгениев Цветков, доктор

на дисертационен труд, на Светла Михайлова Шопова – докторант на самостоятелна подготовка към катедра „Водни спортове“ на тема: „Система за оценка качеството на услугите в SPA центровете“ за придобиване на образователната и научна степен „Доктор“ по научната специалност „Теория и методика на физическото възпитание и спортна тренировка (вкл. Методика на лечебната физкултура) в професионално направление 7.6. Спорт.

Научен ръководител: доц. д-р Петя Кутинчева

1. Библиографични данни, образователно и кариерно развитие на докторантката

Светла Михайлова Шопова е родена на 21.04.1975 г. в гр. Бургас. Средно образование завършва във Френската езикова гимназия „Г. С. Раковски“, а през 2003 г. и Медицинския колеж при университет „Проф. д-р Ас. Златаров“, гр. Бургас.

В същият университет последователно завършва ОКС „Бакалавър“ Стопанско управление, специалност „Здравен мениджмънт“ през 2010 г. От 2012 г. е докторант на самостоятелна подготовка в НСА „Васил Левски“, катедра „Водни спортове“.

Трудовият си стаж Светла Шопова започва като рехабилитатор в МУ „Света София“, Бургас, а понастоящем е асистент по учебните дисциплини „Лечебен масаж“, „Физикална терапия“ във ФОЗЗ към Университет „Проф. д-р Асен Златарев“, катедра „Физиотерапия и курортология“, гр. Бургас.

2. Актуалност на темата

Актуалността на темата е продиктувана от безспорните през последните десетилетия процеси на глобализация на пазарните отношения и стопанска дейност по света. Те се изразяват преди всичко, в разширяване

обема на приходите от продажбите във всички отрасли. Промените в начина на живот в съвременното общество, повече от всякога налагат развитието на SPA и Wellwess оздравителен, възстановителен и развлекателен туризъм в България. Това е в унисон и със Стратегията на Европейския съюз „Европа 2020“ и най-вече с доклади на Европейската комисия по Пътуванията „Мегатенденции в европейския туризъм“.

В него, конкретно за България в следващите години се отчитат редица безспорни за SPA и Wellwess услугите тенденции:

- повече търсене през свободните (извън активния сезон) месеци;
- увеличава се търсенето на по-релаксиращи развлекателни дейности;
- търсене на по-лесно придвижване;
- търсене лукс на добро съотношение качество – цена;
- търсене на специални продукти и бързо доставяне;
- и може би най-важната и поставена на първо място констатация – търсене на качеството, удобството и сигурността на SPA и Wellwess услугите.

В този смисъл разработеният от Светла Шопова дисертационен труд разглежда в широк план съвременната като актуалност и социална значимост проблематика на SPA услугите и по-конкретно, оценка за тяхното качество.

3. Структура на дисертацията

В структурно отношение дисертационния труд е разработен в обем от 168 страници. Онагледен е с 43 фигури и 22 таблици. Библиографските източници са 119, от тях на кирилица 87, на латиница 8, както и 24 интернет публикации. Приложенията са общо 8 (осем).

Хронологията в която е представен труда е следната: Увод; Първа глава – Литературен обзор и постановка на проблема; Втора

глава – Цел, задачи, методика и организация на изследването; Трета глава – Анализ на мениджмънта и SPA услугите от проведеното анкетно проучване; Четвърта глава. Заключение и изводи; Научни приноси, Библиография, Приложения.

В Първа глава – „Литературен обзор и постановка на проблема са включени 9 (девет) подраздела.

Започва се с терминологични уточнения на SPA терминологията и се завършва с научно-приложни аспекти на маркетинга и мениджмънта на SPA услугите. С други думи авторката разглежда доста голям спектър от понятия, термини, направления свързани по един или друг начин със SPA услугите.

Ще се спра последователно на някои от подразделите, които според мен най-добре характеризират представения труд. Първият подраздел е напълно уместен и полезен за практиката най-вече с това, че обобщава систематично богатия спектър от термини използвани в SPA практиката.

Вторият и третият подраздел са посветени на историята на SPA културата в световен мащаб и в България. Това е честа практика в различните научни области, в различните сфери на обществения живот, както и във всички спортове, да се прави ретроспекция на миналото развитие. Без да се спирам подробно, оценявам труда на докторантката да представи толкова подробно в исторически план появата, развитието, видовете SPA центрове, както в световен така и в национален план. Неминуемо тази разработка ще ползва редица специалисти, студенти, преподаватели, както и непредубедени граждани в желанието и интереса да се запознаят с историческото минало на SPA индустрията.

В унисон с темата на докторския труд са разработени подразделите 1.4 и 1.5 (стр. 55-67). В тях на база, система от критерии разработени от редица автори (М. Рибов, Р. Драганов, Е. Трайкоска и критерии от каталога на EUROSPA), докторантката предлага

адаптирана система от показатели и оценка на SPA услугите. Представени са показатели на микро и макро равнище и всеки един от тях е подробно описан и анализиран.

В резултат от обстояния анализ направен в Първа глава „Литературен обзор и постановка на проблема“, докторантката извежда своята работна хипотеза, а именно: „Повишаване на конкурентните предимства на SPA центровете ще се постигне чрез разработване на система от критерии за оценка на качеството на SPA услугите“.

4. Методология на изследването

Методологията на изследването е релевантна на избраната докторска теза. Добре са формулирани целта и задачите, обекта и предмета на изследването.

Използваните методи за научно изследване разкриват задълбочените познания на докторантката относно тяхното приложение и умението да интерпретира получените данни. Използвани са както редица общонаучни методи, така и методите на експертната оценка; психометричното тестване; SWOT-анализ; контент-анализ и математико-статистически методи.

Организацията на изследването включва три основни етапа, изпълнени с конкретни дейности за периода от април 2012 г. до март 2016 г.

5. Анализ на резултатите

Подобно на първа глава в трета глава са включени 6 подраздела. Ако направим един паралел между целта, основните задачи и подразделите в трета глава в много от случаите те се препокриват.

В първият подраздел „Анализ на мениджмънта и SPA услугите във водещи SPA центрове“ са представени три функционално и параметрично конкурентноспособни SPA хотела. Това са същите посочени като обекти на изследването – „Гранд хотел & СПА Приморец“ – Бургас; „Атлантис Ризорт &

СПА" – Бургас и „Хотел Ризорт“ – Слънчев бряг. Технологията на представянето им е идентична и включва персонал, интериор, различните видове релаксиращи и лечебни програми, организация и структура на управление.

На високо ниво е проведеното анкетно проучване с 300 потребители за трите хотела по избрани седем критерия. Положително впечатление прави и предложения алгоритъм на изследването, включващ определени стъпки от изследователския проблем и профил до изследователския продукт.

На основата на проведеното изследване относно определените критерии за оценка качеството на SPA услугите докторантката прави следните по-важни изводи:

- Предлагането на многобройни SPA услуги има двустранно значение за потребителите. От една страна те губят ориентация за услугите, но от друга страна се разширява портфолиото на обектите, дава се възможност за привличане на техните все по-големи изисквания;

- Качеството на SPA услугите пряко зависи от квалификацията на персонала. Добрата политика на SPA центъра за обучение на човешките ресурси повишава конкуренцията на пазара на труда, създава стимули и еталон;

- Ценообразуването и гъвкавостта на ценовата политика играе решаваща роля за пазарното представяне и конкурентноспособността на SPA центровете.

Данните от анкетното проучване в много случаи се потвърждават от проведената експертиза с 30 водещи експерти от различни нива на SPA центровете. Водещият извод тук е, че основни предпоставки за ефективно развитие на SPA центровете са нормативното регулиране на дейността на обектите, тяхното категоризиране, въвеждане критерий за оценка на качеството на услугите и изисквания за подготовка на квалификация на кадрите.

В подразделите 3 и 4 последователно се анализират резултатите от психометричния тест проведен с 96 участници на възраст от 28 до 50 години на територията на трите базови хотела на изследването. Тук в края на анализа са посочени най-често срещаните състояния преди и след SPA процедурите. Без да анализирам всички резултати ще посочим, че към негативните състояния преобладават: колебание, равнодушие, стеснителност, а най-често срещаните положителни състояния са доброто настроение, чувство за превъзходство и пълноценност.

Слот анализът е извършен професионално и изпълнява своето предназначение – да открие заплахите за развитие на SPA услугите; възможностите за тяхното развитие; силните и слаби страни в дейността им.

Като естествен завършек на изложения труд в подраздел 3.6. е разработена критериална система за оценка на качеството на услугите в SPA центровете.

Вярна на своите принципи в другите подраздели и в този докторантката предлага цялостна технология на разработване и внедряване на критериална система за оценка на качеството на SPA услугите. Тя включва 3 етапа:

- анализ на системата;
- проектиране на системата;
- внедряване и оценяване на системата, като всеки един от тези етапи е допълнително конкретизиран.

Критериите за оценка са диференцирани на две основни групи:

- Критерий А – конкурентноспособност на SPA център и
- Критерий Б – качество на SPA услугите, като всеки един от тях съдържа по 15 отделни показатели.

Апробиране на системата за оценка на качеството и конкурентноспособността на SPA услугите показва редица ползи като най-

важната от тях е повишената конкурентноспособност и предпочитана SPA дестинация, както и български, така и от чуждестранни туристи.

6. Формулираните 8 извода са коректни и произтичат от извършеното изследване. Препоръките са конкретни, целенасочени и имат водеща практическа значимост.

Изведените научни приноси реално и достоверно представят труда на докторантката от неговите най-добри страни. Бих добавил към тях и историческия преглед на SPA културата в света и в България, както и разработената специализирана терминология в областта на SPA културата.

7. Публикациите по дисертационния труд са 3 (три), от които една самостоятелна и две в съавторство.

Авторефератът е подготвен съобразно изискванията и коректно отразява съдържанието на дисертационния труд.

8. Научните приноси и постижения на авторката бих обединил по следния начин:

Първо – трудът е уникален с разработената и приложена система за оценка качеството на услугите в SPA обектите, както и методика за анализ и оценка на тяхната конкурентноспособност.

Второ – темата е свързана с оценка качеството на услугите в SPA центровете, но нейния обхват излиза от тези рамки и разглежда редица други въпроси свързани с научно-приложните аспекти на маркетинга и мениджмънта в този сектор.

Трето – наред с богатия исторически преглед на развитието на SPA културата в Света и България докторантката обосновава и предпоставките, специфичните ресурси и факторите за възникването и развитието на тези услуги.

9. Като рецензент, винаги съм подхождал с уважение към труда на автора и неговия научен ръководител. Бележките, които направих при вътрешната рецензия целяха единствено подобряване на труда, без налагане на мнение.

В представения вариант направените бележки са взети под внимание и коригирани. Имам въпрос към докторантката и той е свързан с втората препоръка. Тя е подбрана много добре, но все пак кои според Вас са възможните начини, пътища и подходи за разширяване сътрудничеството между SPA бизнеса и образованието?

Заключение

Налице е изключително компетентно разработен и завършен научно-изследователски труд. Изследването е посветено на водеща тема в SPA бизнеса, а именно: „Система за оценка качеството на услугите в SPA центровете“.

Дисертацията е оригинално изследване, в което докторантката показва задълбочени познания, практически опит и умения да анализира и извлича практически решения, изводи и препоръки.

Всичко, посочено дотук ми дава право с пълна убеденост да предложа на членовете на научното жури да оценят качествата на дисертационния труд на тема: „Система за оценка качеството на услугите в SPA центровете“ и присъдят на Светла Михайлова Шопова образователната и научна степен „Доктор“ по научна специалност „Теория и методика на физическото възпитание и спортната тренировка (вкл. „Методика на лечебната физкултура“) Професионално направление 7.6. Спорт.

23.02.2017 г.

гр. София

Рецензент:

Проф. Цв. Цветков, доктор