

УРАС N17/27.02.2017.

РЕЦЕНЗИЯ

**от доц. Георги Ангелов Димитров, доктор
на дисертационен труд на ас. Светла Михайлова Шопова, докторант
на свободна форма на обучение, на тема: „Система за оценка
качеството на услугите в SPA центровете”,
за присъждане на образователна и научна степен „Доктор”
по научната специалност „Теория и методика на физическото
възпитание и спортната тренировка (включително Методика на
лечебната физкултура)”. Професионално направление 7.6. „Спорт”.**

Научен ръководител: доц. Петя Кутинчева, доктор

I. Биографични данни, образователно и кариерно развитие на докторантката

Госпожа Светла Михайлова Шопова е родена на 21. IV. 1975г. в град Бургас. Средно образование завършва във Френска езикова гимназия „Г. С. Раковски”. През 2003г. завършва Медицински колеж при Университет „Проф. д-р Асен Златаров” Бургас и придобива ОКС „проф. бакалавър” в специалност „рехабилитатор”. През 2007г. завършва във Факултет по „Обществени науки” при Университет „Проф. д-р Асен Златаров”, ОКС „бакалавър” в специалност „Стопанско управление” и придобива специализация „Здравен мениджмънт”. По пътя на следдипломно специализиращо обучение, през 2010г. придобива нова квалификация Магистър „Здравен мениджмънт”.

От 2012г. г-жа Шопова е докторант на самостоятелна подготовка в НСА „Васил Левски”- София, катедра „Водни спортове”.

Професионалната и академична кариера ас.Светла Шопова започва като рехабилитатор в МЦ „Света София”- Бургас; SPA терапевт в хотел „Сън Палас”- КК Слънчев бряг; SPA мениджър в Гранд хотел Приморец – Бургас, а понастоящем е асистент по учебните дисциплини „лечебен масаж” и „физикална терапия” в Факултет по „Обществено здраве и здравни грижи” към Университет „Проф. д-р Асен Златаров”- Бургас.

Госпожа Шопова притежава технически, социални, организационни умения и компетенции, владее на начално ниво на френски език и напреднало ниво на английски език.

II. Актуалност на дисертационния труд

Актуалността и значимостта на проблема, избран за тема на настоящия дисертационен труд, безспорно произтичат от динамиката и спецификата на SPA и Wellness процесите върху здравословното състояние, функционалната активност, работоспособността и самочувствието на

хората, поставящи качествено нови изисквания пред квалификационния профил и професионалната роля на спортните мениджъри в сферата на здравно-социалните дейности и услугите в туризма. Тя е в унисон със Стратегията на Европейския съюз „Европа 2020” и с докладите на Европейската комисия по пътуванията „Мега тенденции в европейския туризъм”.

Днес отчитайки все по-високите изисквания към качеството, не само на стоките и услугите в туристическата индустрия, но и на всички аспекти върху здравословното състояние и самочувствието на човека, възниква необходимостта от разработване и внедряване на система за оценка качеството на услугите в SPA центровете.

Поради недостатъчното проучване, дискутиране, позициониране на тази проблематика в българската социо-медицинска наука, практиката и специализирана литература, определено считаме, че разработката на настоящия дисертационен труд се отличава с изключителна значимост, необходимост, творческа иновативност и практико-приложна полезност.

Разработеният от ас. Светла Михайлова Шопова дисертационен труд разглежда съвременна, актуална и социално-значима проблематика за SPA услугите и по-конкретно за оценка качеството им в SPA центровете.

III. Структура на дисертационния труд

Настоящият дисертационен труд е в обем от 190 стандартни страници, от които 21 страници приложения, 2 страници съдържание и 8 - библиография. Изложението е онагледено с 29 фигури, 22 таблици, 3 схеми, 11 снимки и 8 приложения. Докторантът ползва коректно 119 литературни, документални и интернет източници. От тях 87 на кирилица, 8 на латиница и 24 източника от интернет.

Хронологията, в която е представен дисертационният труд е следната:
* Глава първа – Литературен обзор и постановка на проблема (85 страници)
Разгледано е доста голям спектър от понятия, термини, направления свързани със SPA услугите в туристическата индустрия. Хронологично е представена постановката на проблема: историческо проучване, ресурси и организация на SPA услугите, критерии и показатели за оценка на качеството, профила на потребителите.

Тези анализи предоставят съвременна количествена и качествена информация за състоянието и развитието на SPA услугите на международно и национално равнище.

Професионално изразена е позицията на докторантката по въпроси свързани с: състоянието и развитието на SPA услугите в исторически, управленски, организационен, законодателен, програмен и ресурсен аспект.

* Глава втора – Цел, задачи, методика и организация на изследването (7 стр)
Въз основа на изведените теоретико – импирични изводи, в контекста на изключителната значимост и актуалност на изследвания проблем, с научна и методологическа прицизност са формулирани целта и задачите, обекта и предмета, методиката и организацията в настоящото изследване.

Изхождайки от липсата на задълбочени проучвания в нашата страна в тази област, докторантката поставя като **основна цел на своето изследване:**

„ДА СЕ ОТКРИЯТ ПРОБЛЕМИТЕ В SPA СЕКТОРА КАТО СЕ ОПТИМИЗИРА ПРЕДЛАГАНЕТО НА SPA УСЛУГИ, ЧРЕЗ СЪЗДАВАНЕ НА СИСТЕМА ОТ КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА ТЯХНОТО КАЧЕСТВО“.

Задачите, следвайки целта, са позиционирани върху:

- Проучване на състоянието и тенденциите в развитието на SPA услугите; определяне на критерии и показатели за анализиране на дейностите; интерпретация на данни, резултати, анализи, оценки, взаимовръзки и зависимости.
- Съставяне на методика за оценка на конкурентноспособността на SPA центровете и разработване на система за оценка качеството на тези услуги, чрез набелязване и предлагане на иновативни подходи, модели и инструментариум.

* Глава трета – Анализ на резултатите (59 страници).

* Глава четвърта – Изводи и препоръки. Научни приноси. Библиография.
Приложения. (35 страници).

IV. Методология на изследването

Във **втора глава**, въз основа на изведените теоретико – импирични изводи, в контекста на изключителната значимост и актуалност на изследвания проблем, с научна и методологическа прицизност са формулирани целта и задачите, обекта и предмета, методиката и организацията в настоящото изследване (6 страници).

Въз основа на работната хипотеза: **„Повишаване на конкурентните предимства на SPA центровете ще се постигне чрез разработване на система от критерии за оценка на качеството на SPA услугите.“** са определени научноизследователските методи. Използвани са 10 метода. От тях се открояват – психометрично тестване; експертна оценка; SWOT – анализ; бенчмаркинг; математико статистически методи. Умело се интерпретират получените данни.

Методологията на изследването е релевантна на избраната докторска теза. Представената технология от четири етапа дава пълна представа за реализация на цялостното изследване (септември 2012г. – юни 2015г.).

V. Анализ на резултатите

Глава трета от дисертационен труд е в обем от 57 стандартни страници. Резултатите са онагледени с 18 фигури, 16 таблици, 4 схеми, 3 снимки и 8 приложения. Включени са 6 подраздела.

Анализът на получените резултати е в логическа последователност, следваща поставените цели, задачи и приложените методи. Представени са следните по значими анализи, обсъждане и констатации на резултатите:

На високо ниво са проведени две анкетни проучвания с 30 водещи експерти и 300 потребители от различни нива на SPA центрове по 7 критерии. Получените резултати са отразени чрез 9 фигури и 5 таблици. Положително впечатление прави и предложеният алгоритъм на изследването.

Психометричният тест е приложен към 96 участници на възраст между 28 – 58 години (38,5% - мъже и 61,5% жени). Резултатите са отразени чрез 6 фигури и 4 таблици. Най-често посочените негативни състояния са следните: колебание, равнодушие, стеснителност, а положителни състояния – доброто настроение, чувство за превъзходство и пълноценност.

SWOT – анализът е извършен професионално и изпълнява своето предназначение. Той показва състоянието и перспективите за развитие на SPA услугите. Посочени са силните и слабите страни в дейността им, но и възможностите за развитие и заплахи. Тук графично са отразени зависимостите. Чрез SWOT – анализът докторантката дава основание да предложи 10 насоки и перспективи за оптимизиране на SPA бизнеса и услугите.

Ас. Светла Михайлова Шопова е разработела система за оценка качеството на услугите в SPA центровете в три етапа. Критериите за оценка на качеството са диференцирани в две основни групи:

- * Критерий А – конкурентоспособност на SPA център
- * Критерий Б – качество на SPA услуги

Всяка група съдържа по 15 отделни показателя и скала за комплексна оценка.

Апробиране на системата за оценка на качеството на услугите в SPA центровете показва редица ползи:

- * повишена конкурентоспособност; * предпочитана SPA дестинация;
- * повишено качество на SPA услугите / повишаване на финансовите показатели; * повишено търсене на SPA услугите от български и чуждестранни туристи.

В заключението на дисертационния труд са формулирани обобщени изводи и препоръки (12 броя), отнасящи се до:

- * критериите и показателите основани на международни стандарти за оценка качеството на SPA услугите;

* скала за оценяване на отделните показатели с цел по-висока обективност на методиката за оценка;

* въвеждане на системата за оценка на качеството на услугите в SPA центровете.

Препоръки – въвеждане изисквания за квалификация и компетентност на кадрите; сътрудничество между SPA бизнеса и образователните институции; разработване на маркетингови програми и рекламни пакети.

Научните приноси в дисертационния труд могат да се открият с научно-приложен характер (7 броя):

- Посочени са предпоставките, ресурсите и фактурите за възникване и развитие на SPA услугите и SPA туризма в България и мястото ѝ на европейската карта.
- Сравнителен анализ придружен с препоръки за подобряване на качеството, обслужването и ефективността на SPA услугите.
- Научно приложни аспекти на видовете маркетинг и мениджмънт в сферата на SPA сектора.
- Разработена е система от критерии и показатели за оценка качеството на SPA услугите.
- Изготвена е методика за анализ и оценка на конкурентноспособността на SPA обектите.

По дисертационния труд са приложени 3 публикации, публикувани в сборници от научни конференции с международно участие и 3 договора за участие в НИХТД към МОН.

Авторефератът е в обем от 48 страници. Той напълно отговаря по структура и съдържание на дисертационния труд.

Допуснатите несъвършенства, пропуски и направените препоръки, посочени на вътрешната защита, са взети предвид и са отстранени и отразени при представянето на дисертационния труд за публична защита. По-съвършенна е представената нова структура на дисертационния труд. По този начин той придобива цялостен вид, прецизност на съдържанието с логически взаимна връзка.

VI. Заключение

В заключение бихме обобщили следните по-значими характеристики на дисертационния труд „ Система за оценка качеството на услугите в SPA центровете „ разработен от ас. Светла Михайлова Шопова:

- Актуалност, значимост, дисертабилност, перспективност на изследваната проблематика;
- Научно-творческа и методологическа прецизност и иновативност; личностно-професионална компетентност и ангажираност; практическа приложимост.

Процедурата по подготовката на докторантката, разработването и представянето на дисертационния труд за публична защита са в съответствие и отговарят на изискванията на: чл.74, ал.1, т.1 от ЗВО, във връзка с чл.26 от Правилника за прилагане на Закона за развитието на академичния състав на Република България, чл.40, ал.4 от Наредбата за придобиване на образователната и научна степен „Доктор” в НСА „Васил Левски”, във връзка със Заповед – ЗП- 1966 / 15. 10. 2015г. на Ректора на НСА „Васил Левски”.

Въз основа на гореизложеното с убеденост предлагам на членовете на научното жури да вземат решение.

Първо. Оценяват положително качествата и приносите на дисертационния труд на ас. Светла Михайлова Шопова на тема: „Система за оценка качеството на услугите в SPA центровете”.

Второ. Да присъдят на ас. Светла Михайлова Шопова образователната и научна степен „Доктор” по научната специалност „Теория и методика на физическото възпитание и спортната тренировка (включително Методика на лечебната физкултура).
Професионално направление 7.6. „Спорт”.

23. II. 2017 г.
Б у р г а с

Рецензент:


(доц. Георги Ангелов Димитров д-р)