



# ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА

СЕРТИФИЦИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2008

9002 Варна • бул. "Княз Борис I" 77 • Телефон 052 643 360 • Телефакс 052 643 365 • [www.ue-varna.bg](http://www.ue-varna.bg)

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ ВАРНА

№ РД 00 - 189 / 09.03.2021г.

от проф. д-р Стоян Петков Маринов

## РЕЦЕНЗИЯ

катедра „Икономика и организация на туризма”, Икономически университет-Варна, научна специалност „Икономика и управление (туризъм)“

**Относно:** дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.9 Туризъм, по научна специалност „Икономика и управление (туризъм)“

**Автор на дисертационния труд:** Христина Руменова Сантиана

**Тема на дисертационния труд:** „*Влияние на електронния бизнес върху дейността на туристическите агенции в България*“

**Основание за изготвяне на рецензията:** Заповед № РД-06-17/01.02.2021г. на Ректора на ИУ-Варна за определяне на Научно жури и решение на Научното жури от проведено заседание на 01.02.2021 г.

### 1. Представяне на докторанта

Христина Сантиана е родена на 19 април 1981г. Средното си образование завършила в СОУ „Иван Вазов“, гр. Търговище. В периода 1999-2003г. Христина Сантиана придобива последователно ОКС „бакалавър“ в специалност „Туризъм“ с професионална квалификация „Туризъм“ (2003 г.) и ОКС „магистър“ по специалност „Туризъм“ с квалификация "Туризъм" (2005 г.) в ИУ-Варна. През 2009г. Христина Сантиана завършила курс към IATA Training and Development Institute, Montreal и получава IATA/UFTAA Diploma за IATA агент.

Христина Сантиана реализира докторантурата си като докторант в редовна форма на обучение, държавна поръчка, в катедра „Икономика и организация на туризма“ при факултет „Управление“ на ИУ-Варна в периода 01.02.2018г.-29.01.2021г.

Христина Сантиана започва професионалната си кариера през 2001 г. като аниматор в хотел „Crown Plaza Велико Търново“. В периода февруари 2003г. – февруари 2010г. работи на длъжност „Организатор продажби на туристически пакети“ във фирма „Варна Турист Сервиз“ ООД. От февруари 2010г. до март 2018г. заема длъжността „Мениджър продажби на туристически пакети, IATA агент“ във фирма „БГ Турс- Варна“ ООД. От март 2018г. и към момента работи като Пътнически консултант във фирма „Вентус България“ ЕООД.

Христина Сантиана е водила семинарни занятия като хоноруван асистент към катедра „Икономика и организация на туризма“ в Икономически университет – Варна по дисциплините „Пътнически агенции и транспорт в туризма“, „Въведение в туризма“ и „Електронен бизнес в туризма“.

Христина Сантиана участва в един научно-приложен проект - НПИ 42 „Мониторинг на устойчивото развитие на морската туристическа дестинация“ (2020 г. – 2023г.).

Христина Сантиана владее английски и руски език.

## **2. Обща характеристика на дисертационния труд**

### *2.1. Оценка на обема и структурата*

Представеният за рецензиране дисертационен труд е с общ обем 268 стандартни страници, в т.ч. въведение (8 стр.), основен текст (189 стр.), заключение (2 стр.), списък на използваната литература (7 стр.) и 3 приложения (58 стр.).

Обемът на дисертационния труд е достатъчен и позволява на авторката да представи теоретичните си познания относно ролята на електронния бизнес в дейността на туроператорите и турагентите (ТО/ТА), както и постигнатите резултати от проведеното емпирично проучване на ТО/ТА в България и на български потребители на услуги на ТО/ТА относно влиянието на електронния бизнес.

Изложението е представено чрез стандартна за дисертационна разработка структура, която се състои от три основни части (глави) с общо 12 параграфа: 3 параграфа в първа глава (77стр.); 5 параграфа във втора глава (68 стр.); 4 параграфа в трета глава (72 стр.). Илюстративният материал в рамките на изложението включва 16 таблици и 16 фигури.

В логически-смислово отношение структурата на дисертацията е правилна, като съотношението между обемите на трите съдържателни глави е добре балансирано – 1 към 0,88 към 0,93.

*Рецензираният дисертационен труд отговаря на изискванията чл.27. (2) от ППЗРАС - представен е във вид и обем, съответстващи на специфичните изисквания на първичното звено и съдържа: заглавна страница; съдържание, увод; изложение; заключение - резюме на получените резултати с декларация за оригиналност; библиография.*

## **2.2. Оценка на актуалността на темата.**

Актуалността на темата е добре аргументирана в увода чрез представяне на лавинообразното разрастване на електронния бизнес в туризма и на неговото многопосочно влияние върху туроператорската и турагентската дейност. Посочен е аргументът, че на българския туристически пазар преобладават малките и средните ТО/ТА с ограничен обем собствени средства за преминаването им от традиционен към електронен бизнес модел.

### *2.3. Оценка на предмета, обекта, целите, задачите и тезата на изследването*

Уводът на дисертацията очертава научната и методологичната рамка на разработката. Налице е правилна формулировка на предмета и обекта на изследването.

**Предметът** на изследването представлява значим научен проблем и визира *влиянието на електронния бизнес върху дейността на ТО/ТА в България*.

Като **обект** на изследването правилно е посочена *дейността на ТО/ТА в България и възможностите за тяхното развитие в условия на e-бизнес*.

Поставена е значима основна **научна цел** на изследването: *чрез теоретична обосновка, анализ и оценка на ролята и влиянието на електронния бизнес върху ТО/ТА в България, да се определят стратегически насоки за ефективното използване на традиционни и нови процеси в дейността им чрез прилагане на иновативен инструментариум от дигитални решения*.

Целта е определена в пет конкретни **изследователски задачи**, способстващи за нейното постигане:

Първо, теоретичен анализ и дефиниране на понятието електронен бизнес, определяне на особеностите му и механизмите на влияние върху туристическите агенции;

Второ, разработване на концептуален модел и методика за оценка на въздействията, ролята и значението на e-бизнеса върху дейността на ТА;

Трето, анализ и оценка на състоянието и ефектите от e-бизнеса върху дейността на ТА в България, и изследване на нагласите на потребителите за онлайн планиране и покупки на туристически услуги;

Четвърто, дефиниране на проблемите при прилагане на e-бизнес модел в българските ТА;

Пето, определяне на насоки и предложения за използване и внедряване на е-бизнеса в дейността на ТА в България, съобразно тенденциите в туризма и актуалните технологични реалности.

В общи линии поставената *изследователска теза* на дисертацията е логична, отразява предметния замисъл на разработката.

Тезата е заложена в концептуалния модел за оценка на влиянието на е-бизнеса върху дейността на ТО/ТА в България. Обосновката ѝ е свързано с проверката на четири работни хипотези.

#### *2.4. Оценка на методически инструментариум.*

За постигане на целта на разработката и изпълнение на произтичащите от нея задачи авторката използва подходящи методи като: *проучване и дълбочинно интервю; сравнителен анализ; дескриптивни и статистически методи.* За събиране на емпиричните данни е използвано анкетно проучване за оценка на влиянието на е-бизнеса върху дейността на ТО/ТА в България и *нагласата на потребителите към онлайн пазаруването.* Използвайки дълбочинното интервю, авторката представя експертното мнение на мениджъри и служители в ТО/ТА за предимствата и недостатъците на е-бизнеса и по какъв начин въвеждането му може да се окаже положително за увеличаването на продажбите, а от там и развитието на организацията. Резултатите от проучванията са обобщени чрез SPSS анализ и статистически методи.

#### *2.5. Оценка на информираността на докторанта*

Христина Сантиана показва добра осведоменост относно теоретичните и практически постижения в областта на електронния бизнес в областта на ТО/ТА. Изследването е осъществено на базата на 174 литературни и информационни източника, в т.ч. 29 авторски заглавия и 2 институционални документа на кирилица, 77 авторски заглавия и 5 институционални документа на латиница, 61 специализирани интернет

сайтата. Официалните статистически данни са от НСИ, СОТ, ЕК, Евробарометър и Евромонитор до октомври 2020 г..

## *2.6. Оценка на съдържанието на дисертационния труд*

В първа глава на разработката е дефиниран е-бизнесът и са систематизирани неговите особености. Разграничени са и са характеризирани етапите в развитието на е-бизнеса в туризма. Представени са водещите тенденции в развитието на ТО/ТА като: използването на *block chain технологията; разширяване на достъпа до доставчици на разнообразни туристически продукти и услуги; усъвършенстване на виртуалната технология в уеб-страниците на ТО/ТА; създаването на взаимоотношения с чуждите за бранша предприятия; промяна в организационните и управленските практики на туристическите агенции.* В заключение на главата са разграничени 4 групи ефекти от въздействието на електронния бизнес върху дейността на ТО/ТА: *генерални, комуникационни, пазарни и ефекти върху потребителите на посреднически услуги.*

В началото на втора глава коректно са представени методиката и изследователският инструментариум. В логическа последователност са разграничени fazите на изследването на влиянието на е-бизнеса върху дейността на туристическа агенция в България. Представени са разработените анкетни карти - за туристически агенции и за потребители, както и параметрите на проведеното стандартизирано допитване.

На основата на анализа на данните от реализираното кабинетно и емпирично проучване обосновано са доказани заложените в изследователските хипотези твърдения:

първо, влиянието на е-бизнеса върху дейността на ТО/ТА в България се определя от фактори от макро-средата, по важните, от които са: големият потенциал на Интернет; силните ефекти на онлайн посредниците; възможностите за дигитализация в туризма;

второ, влиянието на е-бизнеса върху дейността на ТО/ТА в България се определя от въздействието на фактори от микро-средата, водещо до промени в поведението на потребителите и до цифровизацията в обслужването и комуникациите между партньорите, доставчиците и клиентите.

трето, влиянието на е-бизнеса върху дейността на ТО/ТА в България е съществено, което се дължи на стратегическите цели на организациите, степента на интерактивност и функционалност в Интернет пространството.

четвърто, влиянието на е-бизнеса върху дейността на ТО/ТА в България е функция на склонността и нагласите на производителите на продукта и неговите потребители да взаимодействат онлайн при планирането, създаването и покупко-продажбата на туристически услуги.

В трета глава са очертани перспективите за развитие на туристическите агенции в контекста на разрастващия се електронен бизнес. Разгледани са добри практики за електронен бизнес в туристическите агенции, при което са изведени предимствата и дигиталните функционалности на онлайн-мега посредници като: *Agoda, Booking.com, Skyscanner, Expedia, Lastminute.com, Hotwire, Kiwi.com, Airbnb, Get your Guide, Explore With locals, Rome2Rio, eSky.bg*. Посочени са проблеми в развитието на електронен бизнес при туристическите агенции и са очертани конкретни насоки за тяхното решаване.

### **3. Научно-приложни приноси в дисертационния труд**

В съдържанието на дисертационния труд се откърояват следните теоретико-методологични и практико-приложни приносни моменти:

Първо, синтезиран е авторски концептуален модел за изследване на влиянието на е-бизнеса върху туроператорската и турагентската дейност.

Моделът е операционализиран чрез разработена методика за оценка на въздействията е-бизнеса върху дейността на ТО/ТА в България.

Второ, проучено и оценено е въздействието на е-бизнеса върху дейността на ТО/ТА в България. Изследвани са нагласите на българските потребители за онлайн планиране и покупки на туристически услуги;

Трето, разграничени са важни проблеми на преминаване на българските ТО и ТА към електронен бизнес модел и са очертани насоки за решаване на проблемите

Рецензирианият труд представлява самостоятелно научно изследване. Съдържа научни и научно-приложни резултати, които представляват оригинален принос към знанието за ролята и значението на електронния бизнес в дейността на туристическите агенции. *В това си качество разработката отговаря на Чл. 6 (3) от ЗРАС, чл. 27 (1) от ППЗРАС и чл. 34 (2) от Правила за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна (ПУРПНСЗАД)*

#### **4. Критични бележки и въпроси**

Препоръчваме на авторката да продължи и задълбочи изследването си относно влиянието на информационните технологии върху ТО/ТА на основата на разграничаването на туроператорската от турагентската дейност.

Представяйки възможност на докторантката за достойна защита поставяме на вниманието и два въпроса:

Първо, в кои международни туристически организации следва да участват активно представителите на туроператорския бизнес с цел промоция и популяризиране на основния им предмет на дейност (стр. 200)?

Второ, какви са настоящите възможности за приложение на изкуствения интелект (AI) в дейността на ТО/ТА?

## **5. Други изисквания към докторанта и дисертационния труд**

Христина Сантиана прилага към дисертацията общо 4 публикации по темата на разработката - една самостоятелна статия и 3 самостоятелни научни доклада. Статията е публикувана в сп. „Известия на Съюза на учените – Варна“, Серия „Икономически науки“, което издание е индексирано и реферирано в базите данни RePEc и CEEOL.

Представените публикации тематично отразяват части от дисертационния труд и му осигуряват достатъчна публичност. Като количество и структура по видове публикациите изпълняват изискванията на Правила за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна.

Приложеният автореферат е с обем от 39 страници, съдържа основните моменти от дисертационния труд и отговаря на изискванията.

## **6. Заключение**

Рецензирианият дисертационен труд, реализираните публикации, авторефератът и представените документи на Христина Сантиана отговарят на минималните национални изисквания по чл. 2б, ал. 2 и 3 и на изискванията по чл. 6 от Закона за развитие на академичния състав в Република България, както и на изискванията на чл. 27 от Правилника за приложение на Закона за развитие на академичния състав и на чл. 34 и чл. 35 от Правила за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна

Христина Сантиана познава научните постижения и практиката в областта на туризма. Способна е да провежда самостоятелно научно изследване, използвайки съвременните научни методи. Дисертационният труд има стойност както в теоретичен и методологичен, така и в приложен

аспект и може да се използва за усъвършенстване на дейността на ТО/ТА чрез внедряване на новите информационни технологии и развитие на електронен бизнес.

Достойнствата на дисертационния труд и на съществуващите го документи ми дават основание да им поставя **положителна оценка** и да гласувам за присъждането на образователната и научна степен “доктор” в професионално направление 3.9 Туризъм, по научна специалност „Икономика и управление (туризъм)” на Христина Сантиана.

07.03.2021 г.

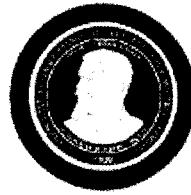
Рецензент:

(проф. д-р Стоян Маринов)



УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО  
СТОПАНСТВО

UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD  
ECONOMY



ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ ВАРНА

РЕЦЕНЗИЯ

№ РД 20-134 | 15.02.2021

на дисертационен труд

за придобиване на образователна и научна степен „доктор”,

по обявена процедура от Икономически университет – Варна

1. Обща информация

**Изготвил рецензията:** проф. д-р Таня Петрова Парушева

УНСС – София, катедра „Икономика на туризма”

Област на висшето образование 3. „Социални, стопански и правни науки”

Професионално направление 3.8. „Икономика”

Научна специалност „Икономика и управление (глобализация в туризма)”

**Основание за написване на рецензията:** Заповед № РД-06-17/01.02.2021 г. на Ректора на Икономически университет – Варна за назначаване на Научно жури и решение от първото заседание на Научното жури на 01.02.2021 г.

**Автор на дисертационния труд:** Христина Руменова Сантиана – редовен докторант в катедра „Икономика и организация на туризма” при Икономически университет – Варна

**Тема на дисертационния труд:** „Влияние на електронния бизнес върху дейността на туристическите агенции в България”

**Научен ръководител:** доц. д-р Велина Иванчева Казанджиева

2. Данни за дисертанта

**Христина Сантиана** завършила Икономически университет – Варна, ОКС „Бакалавър”, специалност „Туризъм” (2003 г.). Придобива ОКС „Магистър” по специалност „Туризъм” също в Икономически университет – Варна (2005 г.). Има квалификация за IATA агент от IATA Training and Development Institute, Montreal (2009 година).

**Професионалното ѝ развитие** започва като аниматор в хотел Crown Plaza Велико Търново (2001 г.) Продължава работа като организатор продажби на туристически пакети в Турист Сервиз ООД, Варна (2003 – 2010 г.), мениджър

продажби на туристически пакети, IATA агент в БГ Турс Варна ООД (2010 – 2018 г.). От март 2018 г. до момента е пътнически консултант във Вентус България, ЕООД.

Хоноруван асистент е в катедра „Икономика и организация на туризма” към Икономически университет – Варна. Водила е семинарни занятия по „Пътнически агенции и транспорт в туризма”, „Въведение в туризма” и „Електронен бизнес в туризма”. Обучавала се е в шест курса по докторската програма и един, организиран от Комисията за защита на потребителите за българските предприятия на тема „Повишаване на ефективността и ефикасността на услугите”. Взела е участие в проект НПИ 42 – „Мониторинг на устойчивото развитие на морската туристическа дестинация”. Владее английски и руски език.

Христина Сантиана е зачислена в **редовна докторантурата** със заповед № РД-17-176/29.01.2018 г. на Ректора на Икономически университет – Варна в област на висшето образование 3. „Социални, стопански и правни науки”, професионално направление 3.9. „Туризъм”, по докторска програма „Икономика и управление (туризъм)” към катедра „Икономика и организация на туризма”, за срок от **3 (три) години**, считано от 01.02.2018 г. – 01.02.2021 г.

Завършила работата, предвидена в индивидуалния план. Успешно полага **докторантските изпити**, както следва:

- Методология на научните изследвания – Отличен (5.50);
- Икономика на туризма – Отличен (5.50);
- Икономика на предприятието – Мн. добър (5.00);
- Английски език – Отличен (5.50).

По време на обучението си като докторант, Христина Сантиана е атестирана с **положителна оценка**. Дисертационният труд е обсъден на Катедрен съвет на катедра „Икономика и организация на туризма”, Протокол № 4/22.01.2021 г. Отчислена е с право на защита със заповед № РД 17-371/29.01.2021 г. на Ректора на Икономически университет – Варна, считано от 26.01.2021 г.

*Открита е процедура за защита пред Научно жури, в съответствие с чл. 31, ал. 1 и ал. 2 от Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна.*

### **3. Общо представяне на дисертационния труд**

Представеният за рецензиране дисертационен труд на докторант Христина Руменова Сантиана, авторефератът и научните публикации, свързани с дисертационния

труд са резултат от самостоятелно научно изследване. Аргументирано и убедително са откроени **актуалността и значимостта** на изследваната проблематика. Подчертава се, че навлезлите иновативни технологии и промените в потребностите на туристите предопределят в голяма степен необходимостта от промяна в моделите на работа на класическите туроператори и турагенти. Трансформацията гарантира възможността им за бързо адаптиране към новите реалности, което е конкурентно предимство за развитието им в системата на е-туризма.

Правилно са разграничени **обектът** на изследване – „дейността на туристическите агенции (туроператорска и посредническа) в България и възможностите за тяхното развитие в условия на е-бизнес” и **предметът** на изследване – „влиянието на електронния бизнес върху дейността на туристическите агенции (ТА)”. **Основната цел** е ясно и точно дефинирана: „чрез *теоретична обосновка, анализ и оценка* на ролята и влиянието на електронния бизнес върху туристическите агенции в България, да се определят стратегически насоки за ефективно използване на традиционни и нови процеси в дейността им чрез прилагане на *иновативен инструментариум от дигитални решения*”. Постигането на целта е осъществено чрез решаването на **5 конкретни изследователски задачи**.

Подходящо е формулирана **изследователската теза**: „използването на потенциала и предимствата на е-бизнеса е обективна необходимост за запазване на пазарните позиции на ТА и утвърждаването им в дистрибуционната система на туристическата индустрия”. Правилно са дефинирани **4 работни хипотези**.

**Изследователският инструментариум** включва използването на **изследователски методи** като: анализ и синтез; наблюдение, анкетно проучване и дълбочинно интервю; сравнителен анализ; дескриптивни, статистически и математически методи. **Ограниченията**, съпътстващи дисертационния труд, са свързани с акцента в теоретичната част върху дефинирането на понятието е-бизнес, приложението му в туризма и проявленето на неговите особености върху дейността на ТА, и фокусирането върху нагласата и готовността на организациите и потребителите да прилагат инструментите на глобалната мрежа при изготвяне на електронни предложения и иницииране на покупко-продажби онлайн.

**Основните проблеми и ограничения** при извършване на изследването се определят от липсата на достатъчно специализирана и актуална литература по въпросите на е-бизнес в туризма; недостатъчната статистическа информация в туристическия сектор в България и по-конкретно, тази, засягаща е-бизнеса и онлайн

сделките. **Информационното осигуряване** на дисертационния труд включва актуални литературни източници основно от чуждестранни авторски колективи, официална статистическа информация на НСИ, СОТ, ЕК, Евробарометър и Евромонитор. Изследването използва информация от признати традиционни и електронни източници: туристически блогове; лични наблюдения и опит в използването на електронни канали за професионални цели; преки наблюдения върху туроператорската и турагентската дейност.

*Дисертационният труд отговаря на изискванията на чл. 27, ал. 2 от Правилника за прилагане на Закона за развитие на академичния състав в Република България.*

#### **4. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд**

Дисертационният труд е в обем от 268 страници. В основния текст са илюстрирани 16 таблици и 16 фигури. **Структурата** на дисертационния труд е издържана в духа на добре обоснована логика, последователност и връзка между третираните проблеми. Състои се от увод (8 стр.), изложение в три глави (189 стр.), заключение (2 стр.) и използвана литература (7 стр.). Към дисертационния труд са изгответи приложения (58 стр.). **Библиографският апарат** включва 144 заглавия, от които 113 литературни източника и 61 специализирани интернет сайта.

Докторант Христина Сантина **добре познава** тезите и концепциите на утвърдени автори по изследваните проблеми, и успешно ги интерпретира. Литературните източници са ползвани **добросъвестно и коректно**.

**Стилът** на дисертационния труд е стегнат и точен. Текстът е написан на **научен език**. **Съдържанието** на дисертационния труд свидетелства, че докторант Христина Сантина е реализирала **задълбочено научно изследване** и много добро **практическо доказателство** на авторовите цел и задачи.

В **увода** е представена логическата рамка на изложението. Обоснована е необходимостта от изследване влиянието на електронния бизнес върху дейността на туристическите агенции в България.

В **първа глава** на дисертационния труд „**Теоретична обосновка на въздействията на електронния бизнес върху дейността на туристическите агенции**“ е разгледан електронният бизнес в съвременния туризъм. Анализирани са неговите особености, характеристика и етапи на развитие. Изведени са тенденциите в развитието на туристическите агенции. Откроени са въздействията на електронния

бизнес върху дейността на туристическите агенции. Разработен е модел за оценка на ефектите на електронния бизнес върху дейността на туристическите агенции.

**Във втора глава** на дисертационния труд „**Оценка на въздействията на електронния бизнес върху дейността на туристическите агенции в България**“ са представени методиката на проучването и изследователския инструментариум. Специално място е отделено на характеристиката и анализа на електронния бизнес на туристическите агенции в България. Поставен е акцент върху особеностите и факторите за развитие на електронния бизнес в дейността на туристическите агенции в България. Вниманието е фокусирано върху проучване на ефектите на електронния бизнес в дейността на туристическите агенции. Изследвани са потребителските нагласи за електронни покупки на услуги на туристически агенции.

**В трета глава** на дисертационния труд „**Възможности за развитие на електронния бизнес от туристическите агенции в България**“ са разгледани перспективите и прогнозите в развитието на туристическите агенции. Анализирани са добри практики за електронен бизнес в туристическите агенции. Посочени са проблемите в развитието на електронния бизнес от туристическите агенции. Формулирани са насоки за електронен бизнес в дейността на туристическите агенции.

**В заключението** са обобщени основните анализи и изводи относно влиянието на електронния бизнес върху дейността на туристическите агенции в България.

Откроените научни и научно-приложни резултати представляват оригинален принос в науката. Те дават основание за извода, че основната цел на дисертационния труд е **постигната**. Поставените изследователски задачи са **изпълнени**. Изследователската теза е потвърдена. Формулираните работни хипотези са **доказани**.

*По структура и съдържание, дисертационният труд съответства на изискванията на чл. 34, ал. 2 и ал. 3 от Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна.*

#### **4. 1. Оценка на автореферата на дисертационния труд**

Авторефератът е в обем от 39 страници. Той коректно кореспондира с дисертационния труд и достоверно представя в синтезиран вид изследваните проблеми. Съставен е от 6 части, които включват: 1). обща характеристика на дисертационния труд; 2). структура на дисертационния труд; 3). кратко изложение на дисертационния труд; 4). справка за приносите на дисертационния труд; 5). списък на публикациите по дисертационния труд; 6). декларация за оригиналност.

## **5. Идентифициране и оценяване на научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд**

Докторант Христина Сантина правилно е формулирала приносите в дисертационния труд. Представената справка за приносите оценяваме като коректна и реално отразяваща постигнатите резултати.

По наше мнение, в дисертационния труд ясно се открояват **научни и научно-приложни приноси**, които могат да бъдат обобщени, както следва:

- *научни приноси*

**първо** – дефинирано е понятието електронен бизнес; разгледани са етапите в развитието му и са откроени неговите особености;

**второ** – допълнена е теорията, като е формулирана авторова дефиниция за е-бизнес в туризма и е определена неговата роля и значение за развитието на туристическия сектор;

**трето** – анализирани са въздействията на е-бизнеса върху туроператорската и турагентската дейност;

**четвърто** – разработен е концептуален модел за оценка на ефектите на е-бизнеса върху комплексната дейност на туристическите агенции;

- *научно-приложни приноси*

**пето** – изследвани са характеристиките и особеностите на е-бизнеса в дейността на туристическите агенции в България;

**шесто** – извършено е емпирично изследване сред български туроператори и посредници, както и сред потребители на туристически услуги и е направен последващ анализ и интерпретация на резултатите;

**седмо** – изследвани и обобщени са глобалните тенденции и ограничители при имплементиране на е-бизнеса в туристическите предприятия, както и добри практики на онлайн посредническата дейност;

**осмо** – формулирани са стратегически насоки за развитие на туристическите агенции в България в условията на разрастващ се бизнес в дигитална среда.

## **6. Публикации и участие в научни форуми**

Докторант Христина Сантина има **4 научни публикации**, пряко свързани с темата на дисертационния труд – **1 статия** (9 стр.) и **3 научни доклада** (37 стр.). Общийят им обем възлиза на **46 печатни страници**.

**Статията** е публикувана на *английски език* в сп. „Известия на Съюза на учените”, Варна и включена в Националния референтен списък (**HPC**). Реферирана и

индексирана е в Research Papers of Economics (**RePEc**), Central and Eastern European Online Library (**CEEOL**) и Google Scholar.

**Докладите** са отпечатани на *български език* в сборници от участие в научни форуми, включени в **HPC**, реферирали и индексирани, както следва: Международна студентско-докторантска научна конференция „Иновации и туризъм”, Великотърновски университет – Google Scholar; Черноморски туристически форум, „MICE туризъмът: фестивали, инсентиви, конференции, изложения”; Юбилейна международна научна конференция „Икономическа наука, образование и реална икономика: развитие и взаимодействия в дигиталната епоха”, посветена на 100-годинишнината от основаването на Икономически университет, Варна – RePEc, Google Scholar, EBSCO.

Публикациите на докторант Христина Сантиана са **представителни** и осигуряват достатъчно **разпространение на резултатите** от изследването сред академичната общност и заинтересованите среди от туристическия бизнес. *Научната продукция, посветена на третираната проблематика превишава количествените изисквания за необходими публикации при защита на дисертационен труд за придобиване на ОНС „доктор”, съгласно чл. 35, ал. 1, т. 4 от Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна.*

## 7. Критични бележки и препоръки

Към дисертационния труд могат да бъдат отправени бележки, които биха подобрили общото представяне на разработката.

1. Има известен дисбаланс в обема на първата част спрямо останалите, поради обстоятелственото разглеждане на някои общи теоретични въпроси относно електронния бизнес, неговата същност и етапи на развитие.

2. Добрите практики за е-бизнес в туристическите агенции биха могли да се анализират във втората, изследователската част на разработката, вместо в последната.

Препоръчвам в бъдещата си научноизследователска работа докторант Христина Сантиана да проучи реалните ефекти от преминаването към предимно дистанционно обслужване на клиентите на туристическите агенции, наложени от пандемията от COVID-19.

Посочените бележки не намаляват достойнствата на изследването и не влияят върху общата положителна оценка на дисертационния труд, като самостоятелно изследване с безспорни научни и научно-приложни приноси.

## **8. Въпроси към дисертанта**

Изследваната проблематика поражда следните въпроси за достойна защита:

1. Как определяте позицията, която ще заемат туристическите агенции в дистрибуционната система на туризма, според перспективите за развитие на е-бизнеса в сектора?
2. Какви са измененията в ролята и значението на пътническите агенции в условията на нараснали онлайн продажби на туристически услуги, и пакетни пътувания?

## **9. Заключение**

С убеденост давам **положителна оценка** на дисертационния труд на тема „Влияние на електронния бизнес върху дейността на туристическите агенции в България”. Потвърждавам, че той изцяло **съответства на изискванията** на ЗРАС в Република България, Правилника за неговото прилагане и Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна.

Дисертационният труд е **научноприложно решение** на реален практически проблем с обществена значимост. Докторантът притежава задълбочени теоретични знания по специалност „Туризъм” и способности за провеждане на самостоятелни научни изследвания.

Предлагам на уважаемите членове на Научното жури да вземат **решение „ЗА”** присъждането на **образователната и научна степен „доктор”** в област на висшето образование 3. „**Социални, стопански и правни науки**”, професионално направление 3.9. „**Туризъм**”, научна специалност „**Икономика и управление (туризъм)**” на **ХРИСТИНА РУМЕНОВА САНТАНА** – редовен докторант в катедра „Икономика и организация на туризма” към факултет „Управление” при Икономически университет – Варна.

София,

13.02.2021 г.

**РЕЦЕНЗЕНТ:**

(проф. д-р Таня Парушева)

(н.)