

РЕЗЮМЕТА

НА НАУЧНИТЕ ТРУДОВЕ

представени за рецензиране,

съгласно изискванията на Чл. 118 (1) в Правилник за развитието на академичния състав в С А „Д. А. Ценов“ – Свищов за участие в конкурс за заемане на академичната длъжност „доцент“ в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност „Икономика и управление (туризъм)“ към катедра „Икономика и управление на туризма“ (ДВ, бр.59/26.07.2019 г.)

от гл. ас. д-р ЛЮБКА МИНЧЕВА ИЛИЕВА

I. МОНОГРАФИЯ

1. Изследване на възможностите за управление на качеството в туристическия бизнес. Академично издателство "Ценов", Свищов, 2019, с.162, ISSN 1310-2737; ISBN 978-954-23-1750-0

За постигането на дългосрочните национални приоритети – конкурентоспособност и устойчив растеж, е необходимо туристическия бизнес да осъзнае икономическата целесъобразност от управлението на качеството. Проучването на този проблем и неговото приложение в туристическата практика е особено актуално, предвид действащите държавни и браншови инициативи, нормативни и доброволни инструменти за осигуряване на качеството.

Туристическите предприятия покриват задължителните норми и търсят нови възможности за гарантиране качеството на своите услуги чрез доброволна сертификация по световно признати или национално разпространени стандарти, маркировки и знаци, което е свързано с реорганизиране на дейността, значителни инвестиции на време и средства, специфични знания и умения на мениджърския екип. Алтернатива на този тип осигуряване на качеството е световно признатия и разпознаваем стандарт ISO 9001 – лесно приложим и ефективен инструмент за осигуряване и гарантиране качеството на услугите. Чрез изградената и внедрена Система за управление на качеството, съобразена с неговата дейност и технология за обслужване, в резултат на която туристическото предприятие реализира и конкретни икономически и организационни ползи.

Основната **цел на научния труд** е на основата на теоретично и емпирично изследване на Системите за управление на качеството и разпространението на сертификацията, да се изведат и анализират конкретните ползи, които предоставя ISO 9001 за ефективното управление на туристическите предприятия.

За постигането на така поставената цел в **глава първа** се извършва анализ на теоретичните аспекти на качеството и се поставя фокус върху подходите за управление на качеството в туризма.

В **глава втора** се изследват действащите в туристическата практика нормативно регламентирани и доброволни инструментите за управление на качеството в туризма, представят се ISO системите за управление на качеството и принципите на ISO 9001.

В **глава трета** се извършва практическо изследване на разпространението на стандарта ISO 9001 в туристическия бизнес, съпоставя се приложението му спрямо останалите икономически дейности, проучва се нагласата на представители на туристическия бизнес и на потребителите за сертификация по стандарта. Представят се и се анализират получените от проучванията резултати и се извеждат основните предимства от приложението на стандарта за предприятията, за потребителите и за общността.

Проучването доказва **авторовата теза**, че изграждането, внедряването и сертифицирането на Система за управление на качеството по ISO 9001 води до конкретни преимущества за туристическото предприятие.

**II. СТАТИИ И ДОКЛАДИ, ПУБЛИКУВАНИ В НЕРЕФЕРИРАНИ СПИСАНИЯ
С НАУЧНО РЕЦЕНЗИРАНЕ ИЛИ ПУБЛИКУВАНИ В РЕДАКТИРАНИ
КОЛЕКТИВНИ ТОМОВЕ**

1. Изследване нагласите на представители на потребителите и на туристическия бизнес към сертификацията в туристическия сектор. Eastern Academic Journal, 2019, бр.2, с.48-69, Бургаски свободен университет, 2019, ISSN: 2367-7384

Решаващ фактор за развитието на националния туризъм е наличието на устойчиво развиващи се и конкурентоспособни туристически предприятия, работещи в съответствие с актуалните световни тенденции. През последните десет години конкурентоспособността, базирана на качеството е национален приоритет за развитието на туризма в България. Насърчаване на въвеждането и сертификацията на системи за управление на качеството са част от мерките, които правителството предвижда в Националната стратегия за устойчиво развитие на туризма 2014-2030 г.

В настоящото изследване се извършва практико-приложно проучване на действащите инструменти за осигуряване качеството в туризма, а чрез научно-изследователски метод, базиран на методите на анкетното проучване, наблюдението и анализа се анализира отношението на представители на туристическия бизнес и потребителите към инструментите за гарантиране и управление на качеството, и в частност ISO 9001. Извършеният анализ дава основание да се предложат конкретни мерки за по-масовото навлизане на ISO 9001 в туристическия бизнес с цел повишаване качеството на българския туристически продукт.

