



РЕЦЕНЗИЯ

От: **проф. д-р Марияна Върбанова Божинова**
Стопанска академия „Д. А. Ценов” - Свищов
Научна специалност Икономика и управление

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен **„доктор“** по научна специалност *Икономика и управление (туризъм)* в УНСС.

Основание за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед №836/19.03.2026 г. на Зам.-ректора по НИД на УНСС.

Автор на дисертационния труд: **Ирина Данаилова Карадакова**
Тема на дисертационния труд: **„Влияние на програмите за лоялност върху фирмената политика в хотелиерството“**

1. Информация за дисертанта

Докторант Ирина Данаилова Карадакова се е обучавала по докторска програма към катедра „Икономика на туризма” при факултет „Икономика на инфраструктурата“ в УНСС по научна специалност Икономика и управление (туризъм), съгласно Заповед на Ректора на УНСС №1033/17.04.2019 г. Обучението е осъществено в задочна форма. Със Заповед на Ректора на УНСС №844/19.03.2026 г. Ирина Карадакова е отчислена от докторантура с право на защита на дисертационен труд, поради положително решение на обучаващата катедра за готовността за защита на дисертацията пред научно жури.

Висшето си образование докторантката е завършила в МВБУ – Ботевград през 2017 г., специалност „Бизнес администрация“, ОКС „бакалавър“, а през 2018 г. се дипломира в ОКС „магистър“, магистърска програма „Международен туризъм“ в УНСС. Ирина Карадакова има 7-годишен практически опит в Inter Continental Sofia/Интер хотел Гранд Хотел София АД първоначално като заместник мениджър на заведение, а от 2022 г. – мениджър на ресторант и мениджър „Храни и напитки“.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Дисертацията представлява стройно, логическо и задълбочено изследване, което се състои от 227 страници основен текст, сполучливо подкрепени с графичен, табличен и обработен по подходящ начин емпиричен материал.

Дисертационният труд се отличава с *класическа и балансирана структура*, съставена от увод, три глави, заключение, списък на използваната литература, справка с научни приноси и 1 приложение. Разработката е нагледно илюстрирана посредством 11 таблици и 51 фигури. Преценката ми, като рецензент, е, че *темата* на дисертационния труд се отличава с актуалност, практическа значимост и дисертабилност. Тя се обуславя от интензивната конкуренция на туристическия пазар в света и в България, която налага прилагане на съвременни маркетингови инструменти за привличане и задържане на клиенти, в частност лоялни гости в хотелските предприятия, с цел устойчивото им развитие и поддържане на конкурентоспособност. Дисертационният труд анализира именно влиянието на програмите за лоялност върху фирмената политика в хотелиерството. Актуалността на темата е представена добре в увода на дисертацията.

Целта на дисертационния труд е “да установи влиянието на програмите за потребителската лоялност за формирането и развитието на фирмената политика в хотелиерството“.

За постигане на целта са дефинирани 10 изследователски *задачи*, които, по принцип, кореспондират с поставената цел на изследването, но считам, че някои от тях биха могли да се предефинират и обединят.

Обект на изследването е фирмената политика на хотелските предприятия в контекста на прилагането на програми за лоялност, а негов

предмет - програмите за лоялност в хотелиерството и тяхното отражение върху управлението на взаимоотношенията с клиентите.

Основната *теза* на научния труд се основава на твърдението, че ефективното разработване и прилагане на програми за лоялност в международните хотелски вериги води до повишаване на клиентската лоялност и конкурентоспособността на хотелите, като същевременно оказва съществено влияние върху вътрешноорганизационната политика и управленските решения, като при адаптиране на добрите практики може успешно да се приложи и в условията на българския хотелски пазар.

Считам, че целта на разработката е добре формулирана, а обектът и предметът са ясно очертани. Задачите и изследователска теза би могло да се прецизират.

В дисертационния си труд авторът демонстрира умения за умело боравене с научни понятия и се стреми към научен стил на изложението.

Правилно са маркирани някои ограничителни условия на изследването.

Използваната *литература* е поместена в списък от 117 заглавия (57 - на български и 60 – на английски език) и 36 интернет страници, който свидетелства за задълбочената информираност на докторантката относно изследванията на конкретния разискван проблем както от български, така и от чужди автори. Литературните източници са анализирани и обобщени по необходимия за дисертационно изследване начин.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Структурирането и съдържанието на изследването намирам за логично и последователно.

Дисертационният труд съдържа теоретични, методологически и приложни аспекти, позиционирани в отделни глави на разработката.

Първа глава /с. 8-75/ е с теоретичен и постановъчен характер, което е правилно. Тя е основа за направеното изследване в следващите глави на дисертацията. Тази глава е структурирана от три части, в които последователно теоретично се изясняват: същността, развитието и приложението на програмите за клиентска лоялност; теоретичните концепции и практики за национална туристическа и фирмена политика; програмите за лоялност като маркетингов инструмент за позициониране

на бранда и приложението им в туризма. Специално място заслужава представеният концептуален модел на взаимодействие между туристическата, хотелската и маркетинговата политика, който разкрива йерархичната и функционалната им взаимовръзка в рамките на туристическата система.

Втора глава /с. 76-146/ е посветена на маркетинговата политика на хотелските предприятия. Тя е с теоретико-методологичен характер и се състои от три части. В първата част са разгледани теоретичните концепции за маркетинг и маркетингова политика в хотелиерството, след което, във втората част, са представени маркетинговите инструменти в туризма и взаимодействието им с програмите за лоялност. Третата част е фокусирана върху измерването на ефективността на програмите за лоялност, като са изведени показатели за това измерване.

Трета глава /с. 147-207/ има практико-приложен характер и представя докторантката в силна светлина. Тя е посветена на оценката на съвременните програми за лоялност, използвани от международните хотелски вериги. Съставена е също от три части. В началото ѝ е изведена методологията на емпиричното изследване и е представена неговата организация. Във втората част е разработена система за оценка на съвременните програмите за лоялност. Тя е базирана на критерии, показатели и коефициенти на значимост, което позволява многоаспектен анализ на влиянието на програмите за лоялност върху клиентската лоялност и фирмената политика в хотелиерството. В заключителната част са анализирани резултатите от проведено анкетно проучване, въз основа на което са изведени насоки за усъвършенстване на програмите за лоялност и интегрирането им във фирмената политика на хотелските предприятия. За целта е проведено анкетно проучване, с помощта на платформата Microsoft Forms, сред 101 респонденти – мениджъри в хотелиерството.

Докторантката демонстрира умения на изследовател, като акумулира, обобщава и анализира голямо количество информация, която е обработена с подходящи научни методи, въз основа на което тя прави обосновани предложения.

При разработването на дисертационния труд е използван набор от научноизследователски *подходи и методи*, като: диалектически,

исторически, системен, индуктивен и дедуктивен, анализ и синтез, аналогия, статистически методи, наблюдение и анкетен метод.

Достатъчно ясно и аргументирано докт. Ирина Карадакова постига основната си изследователска цел и решава поставените изследователски задачи. По този начин тя доказва и изследователската си теза.

По отношение на постигнатите научни и научно-приложни резултати може да се обобщи, че е налице своеобразен изследователски подход, избран от докторантката, и успешно приложен за постигане на реални резултати при написването на дисертационния труд. Доказателства за наличието на тези резултати, освен в цялостната постройка на дисертацията, има обобщени и синтезирани в заключението.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Изведените в автореферата научни и научно-приложни приноси са представени доста фрагментирано и не приемам всичките 10, поради което ще ги окрупня, като ги очертая в следните насоки:

Първо, обогатяване на теоретичните постановки за същността и значението на програмите за лоялност като стратегически маркетингов инструмент за изграждане и поддържане на дългосрочни взаимоотношения с клиентите в хотелиерството, също и за ролята на програмите за лоялност като инструмент за стратегическо позициониране на бранда и за изграждане на устойчиво конкурентно предимство в хотелиерския бизнес, чрез задълбочено разглеждане, обобщаване, систематизиране и нова насоченост на основни теоретични постановки /научен принос/.

Второ, разработване и апробирането на подходи и показатели за измерване и оценка на ефективността на програмите за лоялност в хотелиерството, включително критерии за икономическа, маркетингова и поведенческа ефективност /научно-приложен принос/.

Трето, обосноваване на връзката между степента на клиентска ангажираност, повторемостта на покупките и устойчивото пазарно представяне на хотелските предприятия, чрез теоретико-приложен анализ /научно-приложен принос/.

Четвърто, извършване на сравнителна оценка на съвременни програми за лоялност, прилагани от водещи международни хотелски вериги, сред които IHG Hotels & Resorts, Marriott International и Hilton

Worldwide. На тази основа са идентифицирани добри практики, иновативни механизми и фактори за постигане на висока степен на клиентска удовлетвореност и лоялност /научно-приложен принос/.

Пето, разработване на обосновани изводи и практически насоки за усъвършенстване на програмите за лоялност и за по-ефективното им интегриране във фирмената политика на хотелските предприятия, включително препоръки за адаптиране на международния опит към специфичните условия на българския хотелски пазар /приложен принос/.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Представеният списък с публикации /5 самостоятелни научни доклада/, свързани с темата на дисертационния труд, е доказателство, че някои важни части от труда са станали обществено достояние и са получили научна оценка. Публикациите формират 50 точки при минимално изискуеми 30 точки, съгласно изискванията на ЗРАСРБ за придобиване на ОНС «доктор».

6. Оценка на автореферата

Съдържанието на автореферата кореспондира с основния труд, като представя в синтезиран вид изследвания проблем. Той е съставен от *шест части*, които включват: обща характеристика; структура и съдържание; синтезирано изложение; справка за приносите; списък с публикациите и декларация за оригиналност.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

1. Някои от задачите на изследването биха могли да се предефинират и обединят, а тезата да се прецизира.
2. Препоръчвам на автора да засили критичния анализ на теоретичните постановки и, въз основа на проучените множество становища на автори по темата на дисертацията, да изведе собствени дефиниции и класификации.

Интересната проблематика, разисквана в дисертационния труд, поражда някои въпроси. Бих желала докторантката да отговори на следния *въпрос*:

1. Според докторантката, какво е нивото на приложение на съвременни програми за потребителска лоялност в българските хотели, извън международните хотелски вериги, и кои са основните предизвикателства пред тях в този контекст?

8. Заключение

Дисертационният труд се характеризира с оригиналност на изследването. Той представлява определен принос към теорията и предимно към туристическата практика, отговаря на необходимите изисквания за разработване и написване, съгласно ЗРАСРБ и Правилника за неговото прилагане. Това ми дава основание да предложа на почитаемото Научно жури да вземе **положително решение** за присъждане на образователната и научна степен “доктор” по икономика на докторант **Ирина Данаилова Карадакова**, за което аз ще гласувам с **“Да”**.

18.04.2026 г.

Рецензент:
/проф. д-р Марияна Божинова/



R E V I E W

By: **Prof. Mariyana Varbanova Bozhinova, PhD**
D. A. Tsenov Academy of Economics – Svishtov
Scientific specialty “Economics and management”

Regarding: Dissertation for awarding an educational and scientific degree
“Doctor” in *scientific specialty “Economics and Management (Tourism)”* at the University of National and World Economy (UNWE)

Ground for presenting the review: Participation as a member of the scientific jury for the defense of the dissertation work according to Order №836/19.03.2026 of the Vice-Rector for Scientific Research of the UNWE

Author of the Dissertation Work: **Irina Danailova Karadakova**

Topic of the Dissertation Work: ***The Impact of Loyalty Programs on Corporate Policy in the Hotel Industry***

1. Information about the dissertation candidate

The PhD student Irina Danailova Karadakova studied under the doctoral program at the Department of Tourism Economics at the Faculty of Infrastructure Economics at UNWE in the scientific specialty of Economics and Management (Tourism), in accordance with the Order of the Rector of UNWE No.1033/17.04.2019. The training was carried out in a part-time form. By Order of the Rector of UNWE No.844/19.03.2026, Irina Karadakova was expelled from doctoral studies with the right to defend a dissertation, due to a positive decision of the teaching department regarding the readiness to defend the dissertation before a scientific jury.

The PhD student completed her higher education at the International Business School in 2017, “Business Administration” specialty, with a Bachelor's degree, and in 2018 she graduated from the Master's degree program in “International Tourism” at the University of National and World Economy.

Irina Karadakova has 7-years of practical experience, at Inter Continental Grand Hotel Sofia AD initially as a deputy manager of an establishment, and from 2022 - restaurant manager and Food and Beverage Manager.

2. General characteristics of the presented dissertation

The dissertation is a coherent, logical and in-depth study, consisting of 227 pages of main text, successfully supported by graphical, tabular and appropriately processed empirical material.

The dissertation is distinguished by a classical structure, consisting of an introduction, three chapters, a conclusion, reference to scientific contributions, list of references and 1 appendice. The work is clearly illustrated by 11 tables and 51 figures.

My assessment, as a reviewer, is that the topic of the dissertation is distinguished by its relevance, practical significance and dissertationability. It is determined by the intense competition in the tourist market in the world and in Bulgaria, which requires the application of modern marketing tools to attract and retain customers, in particular loyal guests in hotel enterprises, with the aim of their sustainable development and maintaining competitiveness. The dissertation analyzes the influence of loyalty programs on company policy in the hotel industry. The relevance of the topic is well presented in the introduction to the dissertation.

The *goal* of the dissertation is "to establish the influence of customer loyalty programs on the formation and development of company policy in the hospitality industry". To achieve the goal, 10 research tasks have been defined, which, in principle, correspond to the set goal of the study, but I think that some of them could be redefined and unified.

The *object* of research is the corporate policy of hotel enterprises in the context of the implementation of loyalty programs, and its *subject* - loyalty programs in the hotel industry and their impact on customer relationship management.

The *main thesis* of the scientific work is based on the statement that the effective development and implementation of loyalty programs in international hotel chains leads to increased customer loyalty and the competitiveness of hotels, while at the same time significantly influencing internal organizational

policy and management decisions, and by adapting good practices, it can be successfully applied in the conditions of the Bulgarian hotel market.

I think that the goal of the research is well formulated, and the object and subject are clearly outlined. The tasks and research thesis could be refined.

In his dissertation, the author demonstrates skills in skillful handling of scientific concepts and adherence to a scientific style of presentation.

Some *restrictive conditions* of the study are correctly marked.

The *literature* used is included in a list of 117 titles (57 - in Bulgarian and 60 - in English) and 36 websites, which testifies to the PhD student's in-depth awareness of the research on the specific problem under discussion by both Bulgarian and foreign authors. The literary sources have been analyzed and summarized in the manner necessary for dissertation research.

3. Evaluation of the obtained scientific and scientific-applied results

I find the structuring and content of the research logical and consistent.

The dissertation contains theoretical, methodological and applied aspects, positioned in separate chapters of the work.

The *first chapter* /pp. 8-75/ is of a theoretical and prescriptive nature, which is correct. It is the basis for the research carried out in the following chapters of the dissertation. This chapter is structured by three parts, which sequentially theoretically clarify: the essence, development and application of customer loyalty programs; theoretical concepts and practices for national tourism and corporate policy; loyalty programs as a marketing tool for brand positioning and their application in tourism. A special place deserves the presented conceptual model of interaction between tourism, hotel and marketing policy, which reveals their hierarchical and functional interrelationship within the tourism system.

Chapter two /pp. 76-146/ is dedicated to the marketing policy of hotel enterprises. It is of a theoretical and methodological nature and consists of three parts. The first part examines the theoretical concepts of marketing and marketing policy in the hotel industry, then, in the second part, marketing tools in tourism and their interaction with loyalty programs are presented. The third part focuses on measuring the effectiveness of loyalty programs, and indicators for this measurement are derived.

The *third chapter* /pp. 147-207/ has a practical and applied nature and presents the PhD student in a strong light. It is dedicated to the evaluation of modern loyalty programs used by international hotel chains. It is also composed of three parts. At the beginning, the methodology of the empirical study is outlined and its organization is presented. In the second part, a system for evaluating modern loyalty programs is developed. It is based on criteria, indicators and significance coefficients, which allows for a multi-faceted analysis of the influence of loyalty programs on customer loyalty and company policy in the hotel industry. In the final part, the results of a survey are analyzed, on the basis of which guidelines for improving loyalty programs and integrating them into the company policy of hotel enterprises are derived. For this purpose, a survey was conducted, using the Microsoft Forms platform, among 101 respondents - managers in the hotel industry.

The PhD student demonstrates researcher skills by accumulating, summarizing, and analyzing a large amount of information that has been processed using appropriate scientific methods, based on which she makes substantiated proposals.

In developing the dissertation, a set of research *approaches and methods* were used, such as: inductive and deductive, historical, systematic, analysis and synthesis, analogy, statistical methods, observation and survey method.

PhD student Irina Karadakova achieves her main research goal and solves the research tasks set in a sufficiently clear and well-argued manner. In this way, she also proves her research thesis.

Regarding the achieved scientific and applied scientific results, it can be summarized that there is a unique research approach chosen by the PhD student and successfully applied to achieve real results in writing the dissertation. Evidence for the presence of these results, in addition to the overall structure of the dissertation, is summarized and synthesized in the conclusion.

4. Evaluation of the scientific and scientific-applied contributions

The scientific and applied scientific contributions presented in the abstract are presented in a rather fragmented manner and I do not accept all 10, which is why I will summarize them by outlining them in the following guidelines:

First, enriching theoretical propositions on the essence and importance of loyalty programs as a strategic marketing tool for building and maintaining long-term customer relationships in the hospitality industry, as well as on the role of loyalty programs as a tool for strategic brand positioning and building a sustainable competitive advantage in the hospitality business, through in-depth examination, generalization, systematization and new direction of basic theoretical propositions /scientific contribution/.

Second, developing and testing approaches and indicators for measuring and evaluating the effectiveness of loyalty programs in the hospitality industry, including criteria for economic, marketing and behavioral effectiveness /scientific-applied contribution/.

Third, substantiating the relationship between the degree of customer engagement, repeat purchases and sustainable market performance of hotel enterprises, through theoretical and applied analysis /scientific-applied contribution/.

Fourth, conducting a comparative assessment of modern loyalty programs implemented by leading international hotel chains, including IHG Hotels & Resorts, Marriott International and Hilton Worldwide. On this basis, good practices, innovative mechanisms and factors for achieving a high level of customer satisfaction and loyalty were identified /scientific-applied contribution/.

Fifth, developing substantiated conclusions and practical guidelines for improving loyalty programs and for their more effective integration into the corporate policy of hotel enterprises, including recommendations for adapting international experience to the specific conditions of the Bulgarian hotel market /applied contribution/.

5. Evaluation of dissertation publications

The presented list of publications /5 independent scientific reports/ related to the topic of the dissertation is evidence that some important parts of the work have become public knowledge and have received scientific evaluation. The publications form 50 points with a minimum required of 30 points, according to the requirements of the Act on the Development of Academic Staff in the Republic of Bulgaria for acquiring the educational and scientific degree of "Doctor".

6. Evaluation of the abstract

The content of the abstract corresponds to the main work, presenting the research problem in a synthesized form. It is composed of *six parts*, which include: general characteristic; structure and content; synthesized exposition; reference to the contributions; list of publications and a declaration of originality.

7. Critical remarks, recommendations and questions

1. Some of the research tasks could be redefined and unified, and the thesis could be refined.
2. I recommend that the author strengthen the critical analysis of theoretical propositions and, based on the studied numerous opinions of authors on the topic of the dissertation, derive his own definitions and classifications.

The interesting issues discussed in the dissertation raise some questions. I would like the PhD student to answer the following *question*:

1. According to the PhD student, what is the level of implementation of modern customer loyalty programs in Bulgarian hotels, outside of international hotel chains, and what are the main challenges facing them in this context?

8. Conclusion

The dissertation is characterized by originality of the research. It represents a certain contribution to the theory and primarily to the tourism practice, meets the necessary requirements for development and writing, according to the Act on the Development of Academic Staff in the Republic of Bulgaria and the Regulations for its implementation. This gives me reason to propose to the esteemed Scientific Jury to make a ***positive decision*** to award the educational and scientific degree of "Doctor" in Economics to doctoral student ***Irina Danailova Karadakova***, for which I will vote "***Yes***".

18.04.2026

Reviewer:

/Prof. Mariyana Bozhinova, PhD/