

СТАНОВИЩЕ

От: доц. д-р Ирена Кирилова Емилова, Нов български университет, ПН 3.9
Туризъм

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност „Икономика и управление (Туризъм)“

Автор: Ирина Данаилова Карадакова

Тема: *„Влияние на програмите за лоялност върху фирмената политика в хотелиерството“*

1. Актуалност и значимост на темата

Темата на дисертационния труд е безспорно актуална в контекста на съвременната конкурентна среда в туризма и нарастващото значение на управлението на взаимоотношенията с клиентите. В условията на дигитализация и засилена конкуренция, програмите за лоялност се утвърждават като стратегически инструмент за изграждане на устойчиви конкурентни предимства в хотелиерството.

Изследването засяга важен научен и приложен проблем – връзката между програмите за лоялност и формирането на фирмената политика, което има както теоретична, така и практическа значимост за управлението на хотелските предприятия.

2. Оценка на структурата и съдържанието

Дисертационният труд е логически структуриран и следва класическата рамка на научно изследване. Съдържа увод, три глави, заключение и приложения.

В първа глава се разглеждат теоретичните основи на програмите за лоялност и тяхната роля в туристическата и фирмената политика. Постигнато е добро систематизиране на съществуващите научни концепции.

Втора глава е посветена на маркетинговата политика в хотелиерството и взаимодействието ѝ с програмите за лоялност. Прави впечатление адекватното включване на съвременни тенденции като дигитализация, онлайн репутация и персонализация.

Трета глава представя емпирично изследване, насочено към оценка на програмите за лоялност в международни хотелски вериги, с акцент върху приложимостта им в българската практика.

Като цяло структурата е последователна, а съдържанието – тематично обосновано и балансирано между теория и практика.

3. Оценка на методологията и изследователския подход

Използваният методологически инструментариум е адекватен на поставените цели и задачи. Приложени са традиционни научни подходи – анализ, синтез, индукция, дедукция, както и емпиричен метод чрез анкетно проучване.

Положителна страна е опитът за изграждане на система за оценка на програмите за лоялност.

Критична бележка: емпиричното изследване е ограничено основно до една международна хотелска верига, което редуцира възможностите за по-широка генерализация на резултатите. Това обаче е отчетено от автора като ограничение.

4. Научни и научно-приложни приноси

Могат да бъдат открити следните по-съществени приноси:

- систематизиране и обогатяване на теоретичните постановки относно програмите за лоялност в хотелиерството;
- разработване на концептуален модел за влияние на програмите за лоялност върху фирмената политика;
- предложена методика за оценка на ефективността на програмите за лоялност;
- формулирани практически насоки за адаптиране на международни добри практики в български условия.

Приносите имат както теоретичен, така и приложен характер.

5. Критични бележки и препоръки

Без да се подценяват постигнатите резултати, могат да се направят няколко по-съществени бележки. На места се наблюдава описателност за сметка на по-дълбок аналитичен подход, особено в теоретичната част. Би могла да се засили критичната дискусия на различни научни позиции. Емпиричната част може да бъде разширена чрез включване на сравнителен анализ с повече хотелски вериги. Не навсякъде е постигната достатъчна степен на обобщение и концептуализация на резултатите.

Тези бележки не намаляват общата стойност на труда, но очертават посоки за развитие на бъдещите изследвания на автора.

6. Заключение

Дисертационният труд на Ирина Данаилова Карадакова представлява самостоятелно научно изследване, което разглежда значим проблем в областта на

туризма и хотелиерството. Постигнати са поставените цели и задачи, а получените резултати имат научна и практическа стойност.

На основание на гореизложеното, давам положителна оценка на дисертационния труд и предлагам на уважаемото научно жури да присъди на Ирина Данаилова Карадакова образователната и научна степен „доктор“ по научна специалност „Икономика и управление (Туризм)“.

Дата: 20.04.2026 г.

Рецензент:.....

(доц. д-р Ирина К. Емилова)

EVALUATION REPORT

By: Assoc. Prof. Irena Kirilova Emilova, PhD, New Bulgarian University, Professional Field

3.9 Tourism

Regarding: Dissertation for the award of the educational and scientific degree “Doctor” in the scientific specialty “Economics and Management (Tourism)”

Author: Irina Danailova Karadakova

Title: “The Impact of Loyalty Programs on Corporate Policy in the Hospitality Industry”

1. Relevance and significance of the topic

The topic of the dissertation is undoubtedly relevant in the context of the contemporary competitive environment in tourism and the increasing importance of customer relationship management. In conditions of digitalization and intensified competition, loyalty programs are establishing themselves as a strategic tool for building sustainable competitive advantages in the hospitality industry.

The research addresses an important scientific and applied problem—the relationship between loyalty programs and the formation of corporate policy, which has both theoretical and practical significance for the management of hotel enterprises.

2. Evaluation of structure and content

The dissertation is logically structured and follows the classical framework of a scientific study. It includes an introduction, three chapters, a conclusion, and appendices.

The first chapter examines the theoretical foundations of loyalty programs and their role in tourism and corporate policy. A good systematization of existing scientific concepts has been achieved.

The second chapter is devoted to marketing policy in the hospitality industry and its interaction with loyalty programs. Noteworthy is the appropriate inclusion of contemporary trends such as digitalization, online reputation, and personalization.

The third chapter presents an empirical study aimed at evaluating loyalty programs in international hotel chains, with a focus on their applicability in the Bulgarian context.

Overall, the structure is coherent, and the content is thematically grounded and well-balanced between theory and practice.

3. Evaluation of methodology and research approach

The methodological toolkit used is appropriate to the stated aims and objectives. Traditional

scientific approaches are applied—analysis, synthesis, induction, deduction, as well as an empirical method through a survey study.

A positive aspect is the attempt to develop a system for evaluating loyalty programs.

A critical remark: the empirical study is mainly limited to a single international hotel chain, which reduces the possibilities for broader generalization of the results. However, this limitation is acknowledged by the author.

4. Scientific and applied contributions

The following more significant contributions can be identified:

- systematization and enrichment of theoretical propositions regarding loyalty programs in the hospitality industry;
- development of a conceptual model for the impact of loyalty programs on corporate policy;
- proposal of a methodology for evaluating the effectiveness of loyalty programs;
- formulation of practical guidelines for adapting international best practices to the Bulgarian context.

The contributions have both theoretical and applied value.

5. Critical remarks and recommendations

Without underestimating the achieved results, several more substantial remarks can be made.

In some parts, a descriptive approach prevails at the expense of deeper analytical reasoning, especially in the theoretical section. The critical discussion of different scientific positions could be further strengthened. The empirical part could be expanded by including a comparative analysis of more hotel chains. A sufficient degree of generalization and conceptualization of the results has not been achieved in all sections.

These remarks do not diminish the overall value of the work but outline directions for the author's future research development.

6. Conclusion

The dissertation by Irina Danailova Karadakova represents an independent scientific study addressing a significant issue in the field of tourism and hospitality. The stated aims and objectives have been achieved, and the results obtained have both scientific and practical value.

Based on the above, I give a positive evaluation of the dissertation and propose that the

esteemed scientific jury award Irina Danailova Karadakova the educational and scientific degree “Doctor” in the scientific specialty “Economics and Management (Tourism)”.

Date: April 20, 2026

Reviewer:

(Assoc. Prof. Irena K. Emilova, PhD)