



СТ А Н О В И Щ Е

От: *Доц. д-р Светослав Матеев Калейчев*
Университет за Национално и Световно Стопанство
Икономика и управление (туризъм)

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

Автор на дисертационния труд: *Агнес Тодорова Бачева*

Тема на дисертационния труд:

Възможности за трансформиране на туристическата индустрия посредством смарт технологиите и изкуствения интелект

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 1315/20.05.2026 на Ректора на УНСС.

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към *катедра „Икономика на туризма“* към *факултет „Икономика на инфраструктурата“* на УНСС по *научна специалност Икономика и управление (туризъм)* съгласно Заповед на Зам.-ректора по НИД на УНСС №1228/26.04.2024 г. Обучението е осъществено в *задочна* форма през периода 16.04.2024 – 18.05.2026 г.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Представената за становище дисертация на докторант Агнес Бачева в структурно отношение се състои и от увод три глави и заключение. В които последователно се представят теоретичните основи на дигиталната трансформация в туризма, методологични основи на изследването на трансформационния потенциал на смарт технологиите и AI в туристическата индустрия, резултати и анализ: трансформация на хотелската индустрия чрез смарт технологии и изкуствен интелект.

Дисертационния труд е в обем 235 страници. В него се включва основен текст от 194 страници, списъци с таблици, фигури, приложения, и използвана литература. За илюстриране на изследването са използвани 28 таблици, 28 фигури и 4 приложения.

В началото на дисертационния труд докторанта представя актуалността на изследваната тема. Безспорен е факта, че по отношение съвременното развитие на българската хотелиерска индустрия смарт технологиите и изкуствения интелект се

превръщат в необходим ресурс за ефективно пазарно позициониране и успешно бизнес развитие. В тази връзка и самият докторант посочва, че *„ускорената дигитализация на туристическата индустрия, нарастващото приложение на смарт технологии и изкуствен интелект в хотелиерството и необходимостта от адаптиране на туристическите предприятия към динамично променящите се потребителски очаквания и условията на дигитална среда.“*

При формулирането на основната **цел** докторант Бачева насочва изследователските си усилия към анализиране на трансформационният потенциал на смарт технологиите и изкуствения интелект в хотелската индустрия оценявайки взаимодействието между технологичните решения, управленските практики и потребителското преживяване. За достигане на целта, докторанта формулира и **6 задачи**, които са достатъчни за постигане на така зададената и формулирана цел на дисертационния труд.

Определения **обект** на изследване от докторанта е е хотелската индустрия в България, разгледана в контекста на глобалните процеси на дигитална трансформация. Изведения **предмет** на изследване са процесите по внедряване, дифузия и стратегическо управление на смарт технологиите и изкуствения интелект в хотелската индустрия и тяхното влияние върху потребителското поведение, организационните практики и качеството на туристическото преживяване. Като те кореспондират с **тезата** на докторант Бачева, която откроява, че смарт технологиите и изкуственият интелект могат да трансформират туристическата индустрия устойчиво само при условие, че бъдат интегрирани в хуманоцентричен модел, който съчетава технологична ефективност и човешко взаимодействие. Въз основа на поставената цел, изследователските задачи и основната теза са формулирани и **4 научни хипотези**. **Използваната научна литература** от автора е с внушителен размер от 193 източника, от които 26 на български и език и 167 на английски език; реферирани са и 30 интернет страници.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

В представения дисертационен труд докторант Бачева акцентира върху три глави с които се стреми да изчерпа съдържанието на изследваната тема. В **първа глава** с наименование **„Теоретични основи на дигиталната трансформация в туризма“** се представят съответно трансформацията на туристическата индустрия в условия на дигитализация и използваните от нея смарт технологии и изкуствен интелект, също така се обръща внимание на теоретичните модели и съответните концептуални рамки на взаимодействие между технологиите и човешкия фактор. **Втора глава** е с наименование **„Методологични основи на изследването на трансформационния потенциал на смарт технологиите и AI в туристическата индустрия“**. В нея докторанта представя изследователския дизайн с методиката и инструментариума на емпиричното изследване. Хотелската индустрия е представена посредством секторен контекст и технологична динамика, завършвайки с ограничения и етични аспекти на изследването. **Трета глава** е с наименование **„Резултати и анализ: трансформация на хотелската индустрия чрез смарт технологии и изкуствен интелект“**. В нея последователно се представят Методическа рамка,

социално-демографски профил и на извадката, отчитат се потребителски нагласи и поведенчески модели при използване на смарт технологии и AI, както и дигитална ангажираност на потребителското поведение, нагласите към автоматизацията, изкуствения интелект и персонализацията. Докторанта отчита и възприемана стойност на смарт технологиите и влиянието ѝ върху потребителския избор. Представени са организационни аспекти на дигиталната трансформация в хотелската индустрия и е отчетена постпандемична трансформация и и все по-популярните безконтактни услуги. Интерес представлява и информацията за текущо ниво на дигитализация и използване на технологични решения в хотелските предприятия, организационна готовност и фактори, влияещи върху внедряването на AI както и инвестиционни намерения за внедряване на смарт технологии и изкуствен интелект. Изследването на докторанта завършва с авторски **Интегриран модел на дигиталната трансформация в хотелската индустрия**. Предложеният модел концептуализира дигиталната трансформация като последователен, но нелинеен процес, при който всяка от компонентите изпълнява специфична функция, а тяхната синхронизация определя степента на трансформационния ефект. Логиката на модела се изгражда върху четири основни елемента – *потребителско поведение, организационна готовност, технологично внедряване и потребителско преживяване*, свързани чрез механизъм на обратна връзка и повлияни от външни фактори.

За постигане на поставената цел и проверка на формулираните хипотези в дисертационния труд е приложена комплексна **методология**, включваща съвкупност от общонаучни и специализирани изследователски методи и способности. Използвани са анализ и синтез, индукция и дедукция, сравнителен анализ, системен подход, дескриптивен анализ, стандартизирано анкетно проучване и статистическа обработка на емпирични данни.

Поставените цел и задачи при разработката на настоящия дисертационен труд от докторант Бачева са изпълнени, като ги приемам.

Зададените, насоките в разработения дисертационен труд се запазват и в Заключениеето му, като е видно, че то отразява изводи на докторант Бачева във връзка с изследваните проблеми на трансформацията на туристическата индустрия посредством смарт технологии и изкуствен интелект. Прави впечатление крайната констатация на докторанта, че *„изследването се основава на разбирането, че съвременната дигитална трансформация в туризма не е изолиран процес на внедряване на нови инструменти, а системна реконфигурация на туристическите услуги, организационните модели и потребителското поведение в условията на нарастваща технологична сложност и повишени очаквания към качеството, скоростта и персонализацията на обслужването.*”, която ми дава основание да приема, че докторанта е навлязъл задълбочено в научната проблематиката, като разбира и идентифицира спецификите на изследваната материя.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

В своя дисертационен труд докторант Бачева систематизира четири основни приноса. Съответно: 1) систематизират се ключови теоретични постановки за ролята на смарт технологиите и изкуствения интелект в туризма. 2) предлага модел за анализ на взаимодействието между персонализация, автоматизация, доверие и възприемано качество на обслужването. 3) идентифицира организационната готовност като ключов

фактор за успешна дигитална трансформация. 4) формулира необходимостта от хуманоцентричен подход към внедряването на AI в хотелиерството. При така изведените приноси приемам 2,3 и 4 като постижения на докторанта, които могат да намерят своето място в практико приложите и научни разработки насочени към бъдещите изследвания в съвременната туристическата индустрия.

От представена по процедурата за публична защита справка е видно, че докторант Владимирова изпълнява националните минимални изисквания за придобиване на ОНС „доктор“, заложи в изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България и Правилника за неговото приложение, както и вътрешните на „Университет за Национално и Световно Стопанство“ изисквания.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Докторант Агнес Тодорова Бачева е представила 5 броя самостоятелни публикации, като всички са свързани с тематиката на настоящия дисертационен труд.

6. Оценка на автореферата

Обобщеното представяне на дисертационния труд е отразено и в изготвения от кандидата автореферат с обем от 49 страници. В него, коректно са описани отделните части на изследването, представени са приносните моменти и са изброени реализираните по темата публикации.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Докторант Бачева показва добри познания в изследваната област, като нямам критични бележки.

Към докторант Бачева имам следния въпрос, чийто отговор ще допълни цялостното впечатление от изследването, а именно: *Могат ли смарт технологиите и AI да изместят човешкия фактор в съвременната туристическа индустрия.*

8. Заключение

Като имам предвид, че при разработването на дисертацията от докторанта са спазени изискванията на ЗРАСРБ и вътрешните правила на „Университет за Национално и Световно Стопанство“, София. Както и обстоятелството, че **Агнес Тодорова Бачева** притежава качества и компетентности за провеждане на самостоятелни научни изследвания, заявявам на уважаемите членове на Научното жури, че ще гласувам положително със „ЗА“ при вземането на решение за присъждане на образователната и научната степен ДОКТОР по ПН 3.8 Икономика, научна специалност „Икономика и управление на (туризъм)“.

Дата / място

Подпис:

UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY

OPINION

From: Assoc. Prof. Dr. Svetoslav Mateev Kaleychev
University of National and World Economy
Economics and Management (Tourism)

About: dissertation for the award of the educational and scientific degree "Doctor" in the scientific specialty Economics and Management (Tourism) at the UNWE.

Author of the dissertation: Agnes Todorova Bacheva

Topic of the dissertation: Opportunities for transforming the tourism industry through smart technologies and artificial intelligence

Reason for submitting the opinion: participation in the scientific jury for the defense of the dissertation work according to Order No. 1315/20.05.2026 of the Rector of the UNWE.

1. Information about the candidate

The dissertation candidate studied under the doctoral program at the Department of Tourism Economics at the Faculty of Infrastructure Economics of the UNWE in the scientific specialty of Economics and Management (Tourism) in accordance with the Order of the Vice-Rector for Research and Development of the UNWE No. 1228/26.04.2024. The training was carried out in part-time form during the period 16.04.2024 - 18.05.2026.

2. General characteristics of the presented dissertation work

The dissertation submitted for opinion by doctoral student Agnes Bacheva structurally consists of an introduction, three chapters and a conclusion. In which the theoretical foundations of digital transformation in tourism are sequentially presented, methodological foundations of the study of the transformational potential of smart technologies and AI in the tourism industry, results and analysis: transformation of the hotel industry through smart technologies and artificial intelligence.

The dissertation is 235 pages long. It includes a main text of 194 pages, lists of tables, figures, appendices, and used literature. 28 tables, 28 figures and 4 appendices were used to illustrate the study.

At the beginning of the dissertation, the doctoral student presents the relevance of the research topic. It is an indisputable fact that in terms of the modern development of the Bulgarian hotel industry, smart technologies and artificial intelligence are becoming a necessary resource for effective market positioning and successful business development. In this regard, the doctoral student himself points out that "the accelerated digitalization of the tourism industry, the increasing application of smart technologies and artificial intelligence in the hotel industry and the need to adapt tourism enterprises to dynamically changing consumer expectations and the conditions of the digital environment."

In formulating the main goal, doctoral student Bacheva directs her research efforts to analyzing the transformational potential of smart technologies and artificial intelligence in the hotel industry, assessing the interaction between technological solutions, management practices and user experience. To achieve the goal, the doctoral student also formulates 6 tasks that are sufficient to achieve the thus set and formulated goal of the dissertation work.

The defined object of research by the doctoral student is the hotel industry in Bulgaria, examined in the context of the global processes of digital transformation. The identified objects of research are the processes of implementation, diffusion and strategic management of smart technologies and artificial intelligence in the hotel industry and their impact on consumer behavior, organizational practices and the quality of the tourist experience. As they correspond to the thesis of doctoral student Bacheva, which highlights that smart technologies and artificial intelligence can transform the tourism industry sustainably only if they are integrated into a human-centric model that combines technological efficiency and human interaction. Based on the set goal, research tasks and the

main thesis, 4 scientific hypotheses have been formulated. The scientific literature used by the author is of an impressive size of 193 sources, of which 26 in Bulgarian and 167 in English; 30 websites have also been referenced.

3. Evaluation of the obtained scientific and applied scientific results

In the presented dissertation, doctoral student Bacheva focuses on three chapters with which she seeks to exhaust the content of the research topic. The first chapter, entitled "Theoretical foundations of digital transformation in tourism", presents the transformation of the tourism industry in terms of digitalization and the smart technologies and artificial intelligence used by it, and also pays attention to the theoretical models and the relevant conceptual frameworks of interaction between technologies and the human factor. The second chapter is entitled "Methodological foundations of the study of the transformational potential of smart technologies and AI in the tourism industry". In it, the doctoral student presents the research design with the methodology and tools of the empirical study. The hotel industry is presented through a sectoral context and technological dynamics, ending with limitations and ethical aspects of the study. The third chapter is entitled "Results and analysis: transformation of the hotel industry through smart technologies and artificial intelligence". It consistently presents a Methodological Framework, a socio-demographic profile of the sample, consumer attitudes and behavioral patterns when using smart technologies and AI, as well as digital engagement of consumer behavior, attitudes towards automation, artificial intelligence and personalization. The doctoral student also considers the perceived value of smart technologies and its influence on consumer choice. Organizational aspects of digital transformation in the hotel industry are presented and post-pandemic transformation and increasingly popular contactless services are reported. Also of interest is information on the current level of digitalization and use of technological solutions in hotel enterprises, organizational readiness and factors influencing the implementation of AI, as well as investment intentions for the implementation of smart technologies and artificial intelligence. The doctoral student's research concludes with an author's Integrated Model of Digital Transformation in the Hotel Industry. The proposed model conceptualizes digital transformation as a sequential but nonlinear process, in which each of the components performs a specific function, and their synchronization determines the degree of the

transformation effect. The logic of the model is built on four main elements – consumer behavior, organizational readiness, technological implementation and user experience, connected through a feedback mechanism and influenced by external factors.

To achieve the set goal and verify the hypotheses formulated in the dissertation, a complex methodology was applied, including a set of general scientific and specialized research methods and techniques. Analysis and synthesis, induction and deduction, comparative analysis, systematic approach, descriptive analysis, standardized questionnaire survey and statistical processing of empirical data were used.

The set goal and tasks in the development of this dissertation by doctoral student Bacheva have been fulfilled, and I accept them.

The set guidelines in the developed dissertation are also preserved in its Conclusion, as it is evident that it reflects conclusions of doctoral student Bacheva in relation to the researched problems of the transformation of the tourism industry through smart technologies and artificial intelligence. The final conclusion of the doctoral student is striking, that "the research is based on the understanding that the modern digital transformation in tourism is not an isolated process of implementing new tools, but a systematic reconfiguration of tourism services, organizational models and consumer behavior in the context of growing technological complexity and increased expectations for the quality, speed and personalization of service.", which gives me reason to assume that the doctoral student has thoroughly delved into the scientific issues, understanding and identifying the specifics of the researched subject.

4. Evaluation of scientific and applied scientific contributions

In her dissertation, doctoral student Bacheva systematizes four main contributions. Accordingly: 1) key theoretical propositions on the role of smart technologies and artificial intelligence in tourism are systematized. 2) she proposes a model for analyzing the interaction between personalization, automation, trust and perceived quality of service. 3) she identifies organizational readiness as a key factor for successful digital transformation. 4) she formulates the need for a human-centric approach to the implementation of AI in the hospitality industry. With the contributions thus derived, I accept 2, 3 and 4 as achievements of the doctoral student, which can find their place in practical applications and scientific

developments aimed at future research in the modern tourism industry.

From the report submitted during the public defense procedure, it is evident that doctoral student Vladimirova meets the national minimum requirements for acquiring the ONS "doctor", set out in the requirements of the Act on the Development of Academic Staff in the Republic of Bulgaria and the Regulations for its implementation, as well as the internal requirements of the "University for National and World Economy".

5. Evaluation of dissertation publications

Doctoral student Agnes Todorova Bacheva has presented 5 independent publications, all of which are related to the topic of the current dissertation.

6. Evaluation of the autoref

The summarized presentation of the dissertation work is also reflected in the 49-page abstract prepared by the candidate. It correctly describes the individual parts of the research, presents the contributing points, and lists the publications on the topic.

7. Critical notes, recommendations and questions

Doctoral student Bacheva shows good knowledge in the research area, and I have no critical remarks.

I have the following question for doctoral student Bacheva, the answer to which will complement the overall impression of the study, namely: Is it possible smart technologies and AI to replace the human factor in the modern tourism industry?.

8. Conclusion

Considering that the requirements of the Law on the Development of the Doctoral Thesis and the internal rules of the "University for National and World Economy", Sofia have been complied with in the development of the dissertation by the doctoral student. As well as the fact that Agnes Todorova Bacheva possesses the qualities and competencies to conduct independent scientific research, I declare to the esteemed members of the Scientific Jury that I will vote positively with "YES" when making a decision to award the educational and scientific degree DOCTOR in PN 3.8 Economics, scientific specialty "Economics and Management of (Tourism)".

Date / Place

Signature: