

СТ А Н О В И Щ Е

От: *доц. д-р Петя Иванова Тонева*
СА „Д. А. Ценов“ - Свищов
Професионално направление 3.8 Икономика
научна специалност „Икономика и управление (туризъм)“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен **„доктор“**, докторска програма *„Икономика и управление (туризъм)“* в Университет за национално и световно стопанство - София

Автор на дисертационния труд: **АГНЕС ТОДОРОВА БАЧЕВА**

Тема на дисертационния труд: **Възможности за трансформиране на туристическата индустрия посредством смарт технологиите и изкуственият интелект**

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд, съгласно Заповед № 1315 от 20.05.2026 г. на Заместник-ректора по научноизследователската дейност на УНСС - София

I. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Структурата на дисертационния труд със заглавие „Възможности за трансформиране на туристическата индустрия посредством смарт технологиите и изкуственият интелект“, разработен от докторант Агнес Бачева, следва логическа последователност и обвързаност на изследваната проблематика. Състои се от увод (6 стр.), изложение в три глави (192 стр.), заключение (7 стр.) и списък на използваните източници (12 стр., общо 193 източника). Към съдържанието са представени списъци на фигурите (28 броя) и списък на таблиците (28 броя). Разработката е в общ обем от 235 страници.

Темата на дисертационния труд е безспорно значима и актуална. Една от най-обсъжданите съвременни теми е тази за инвазивното включване на технологиите във всички обществени и икономически сфери. Туризмът не прави изключение, нещо повече този процес е обозначаван и изследван като трансформативен за него. В тази връзка докторантът

аргументирано и обосновано е представил необходимостта от задълбочено изследване на взаимодействието между технологичните решения, потребителското поведение и организационната адаптация в условията на дигитална трансформация и по-конкретно приложението на смарт технологии и изкуствен интелект в хотелиерството.

Основната цел на дисертационния труд е ясно дефинирана, а именно *да се анализира* трансформационният потенциал на смарт технологиите и изкуственият интелект в хотелиерската индустрия и да се оцени взаимодействието между технологичните решения, управленските практики и потребителското преживяване. Постигането на така определените цел се осъществява чрез последователното решаване на шест основни изследователски задачи.

Като част от изследователската рамка, авторът правилно е определил **обектът** на своето изследване – хотелиерската индустрия в Република България, разгледана в контекста на глобалните процеси на дигитална трансформация, а **предмет** на изследването са процесите на внедряване, дифузия и стратегическо управление на смарт технологиите и изкуствения интелект в хотелиерската индустрия и тяхното влияние върху потребителското поведение, организационните практики и качеството на туристическото преживяване.

Подходящо е формулирана основната **теза на дисертационния труд**, 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. Авторът формулира и четири хипотези, проверката на които осъществява в своето изследване.

Коректно са посочени **ограниченията**, съпътстващи дисертационния труд. Те са свързани най-вече с динамичността в развитието на разглежданата проблематика и липсата на дългосрочни емпирични данни, което прави изводите валидни за конкретния етап, в който е проведено изследването.

Източниците на информационно осигуряване обхващат първични и вторични данни. Първичните данни са събрани чрез анкетно проучване сред потребители на хотелиерски услуги и представители на хотелиерския мениджмънт. Анкетните карти са представени в приложения към дисертационния труд. Насочената към потребители анкетната карта подходящо е разработена на български, английски и немски езици. Вторичните информационни източници включват монографии, научни статии, доклади, дисертации, публикации в специализирани списания, материали на международни организации и нормативни документи. В

обхвата на източниците на информация са 26 източника на български език и 167 на чужд език.

Докторант Агнес Бачева познава в дълбочина съществуващите достижения по темата на дисертационния си труд и подходящо ги интерпретира. Литературните източници са ползвани добросъвестно и коректно.

II. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Съдържанието на дисертационния труд свидетелства, че докторант Агнес Бачева е реализирала необходимо и полезно, задълбочено научно изследване. Стилът е стегнат и точен. Текстът е написан на разбираем научен език.

В увода е представена логическата рамка на изложението. Обоснована е необходимостта от изследване на настоящите условия на средата, възможностите на смарт технологиите и изкуственият интелект, спецификата на туризма и хотелиерството и взаимодействието между технологичните решения, потребителското поведение и организационната адаптация в условията на дигитална трансформация. Аргументирана е актуалността на представената тематика и поставената авторова цел.

Първа глава на дисертационния труд със заглавие „Теоретични основи на дигиталната трансформация в туризма“ е посветена на теоретичните аспекти на изследваната проблематика. Разгледани са концептуалните характеристики на дигиталната трансформация в туризма и нейните специфики. Терминологично е изяснен понятийния апарат, включително и чрез използване на метода на сравнението. Чрез исторически подход е проследено еволюционното развитие на дигиталната трансформация в туризма и е представено концептуално разбиране за процеса. Специално внимание в тази глава от дисертационния труд е отделено на възможностите за синергия между технологични решения и човешкия фактор. Като част от теоретичния фундамент докторантът изяснява видовете смарт технологии и тяхната приложимост в хотелиерството, както и развитието на изкуственият, в контекста на туризма. Напълно уместно авторът в тази глава прави теоретично осмисляне на съществуващите модели и концептуални рамки на взаимодействието между технологиите и човешкия фактор.

Втора глава на дисертационния труд е със заглавие „Методологични основи на изследването на трансформационния потенциал на смарт технологиите и изкуственият интелект в туристическата индустрия“. В тази глава фокусът от теоретичната яснота се прехвърля върху това как технологиите трансформират логиката на създаване на стойност и

взаимодействието им с хората. В рамките на втора глава е представен детайлен анализ на изследователския процес, включително операционализация на научните хипотези, дефиниране на целевите групи и избор на релевантни инструменти за анализ. Намирам за напълно правилна постановката на автора, че успешното управление на технологичните иновации изисква не просто автоматизация на рутинни операции, а преосмисляне на цялостната архитектура на преживяването.

Трета глава на дисертационния труд „Резултати и анализ: трансформация на хотелиерската индустрия чрез смарт технологии и изкуствен интелект“ е изцяло приложно насочена. Направена е проверка на формулираните хипотези. Осъществена е аналитична интерпретация на резултатите от проведеното проучване. Поставен е акцент върху идентифицирането на устойчиви зависимости между потребителските нагласи, реалното поведение и управленските практики в условията на дигитална трансформация. В края на тази част от дисертационния си труд, докторантът извежда проверката на изследователските хипотези.

В *заключението*, авторът е направил обобщения на разработеното в дисертационния труд и е определил научната новост на своето изследване.

Използваната *методология* се основава на съвкупност от научноизследователски подходи и методи, които са подходящо подбрани и правилно използвани. Изложението на дисертационния труд позволява да *направим извода*, че целта е постигната и изследователските задачи са изпълнени. Проверката на хипотезите и получените резултати в съвкупност потвърждават изследователската теза.

III. Оценка на научните и научно-приложни приноси

В дисертационния труд се съдържат значими приноси моменти, концентрирани върху следното:

- Разработена е интегрирана концептуална рамка за анализ на дигиталната трансформация в хотелиерската индустрия, обединяваща технологичните, организационните и поведенческите аспекти на трансформационния процес.
- Обоснован е хуманоцентричният характер на дигиталната трансформация в туризма, при който смарт технологиите и изкуственият интелект функционират като средство за допълване, а не за заместване на човешкия фактор.
- На базата на авторово изследване се доказва, че организационната готовност, дигиталните компетенции и управленската адаптивност са ключови фактори за успешното внедряване на AI-базирани решения в хотелиерската индустрия.

- По емпиричен път е установена зависимост между персонализацията чрез интелигентни технологии, потребителското доверие и възприеманото качество на туристическото преживяване, като е обосновано наличието на граници на ефективната автоматизация.

- Предложен е интегриран управленски модел за дигитална трансформация на хотелиерските предприятия, ориентиран към синхронизация между технологична ефективност, организационна адаптивност и потребителско преживяване.

Постигнатите научни и научно-приложни резултати в хода на разработване на дисертационния труд представляват оригинален принос в науката за туризма. Приносните моменти отразяват постигнатото в дисертационния труд.

IV. Оценка на автореферата и на публикациите по дисертацията

Авторефератът точно и в логическа последователност отразява съдържанието на дисертационния труд. Той е в обем от 49 страници. Представен е на български и английски езици, съобразно изискванията.

Докторант Агнес Бачева а е представила пет самостоятелни научни публикации, които са пряко свързани с тематиката на дисертационния труд и отразяват основни части от него.

V. Критични бележки, препоръки и въпроси

Разглежданата проблематика е предизвикателна и изследователски интересна, с проекции върху различни аспекти от хотелиерския бизнес. Бих мога да отправя препоръка към докторант Бачева да проучи в бъдеще поколенческите различия при приемането на смарт технологии и изкуствен интелект в обслужването от туристите, измерено чрез удовлетвореността. Нямам съществени критични бележки по дисертационния труд.

Интерес представлява позицията на докторанта в кое направление от хотелиерския бизнес - в резервационния процес, в управленските и оперативни процеси на хотела или в развитие на продукта, е добре хотелиерския мениджмънт в България да насочи усилията си по внедряване на смарт технологии и изкуствен интелект към настоящия момент?

VI. Заключение

Представеният дисертационен труд **„Възможности за трансформиране на туристическата индустрия посредством смарт технологиите и изкуственият интелект“** за присъждане на образователна и научна степен „Доктор“ притежава изискваните в ЗРАСРБ

и Правилника за неговото прилагане качествени и количествени характеристики. Изследователските задачи са успешно изпълнени, а основната цел е реализирана. Авторът е постигнал значими приноси, които обогатяват научното знание и подпомагат практиката.

Гореизложеното ми дава основание с пълна убеденост да изразя своето ПОЛОЖИТЕЛНО СТАНОВИЩЕ за присъждане на ОНС „доктор“ по научна специалност „Икономика и управление (туризъм)“ на Агнес Тодорова Бачева.

10.06. 2026 г.
Гр. Свищов

Изготвил становището:
(доц. д-р Петя Иванова)

OPINION

From: **Assoc. Prof. Petya Ivanova Toneva, PhD**
D. A. Tsenov Academic of Economics, Svishtov
Professional field 3.8 Economics
Scientific specialty "Economics and Management (Tourism)"

Subject: Dissertation for awarding an educational and scientific degree **"Doctor"**, PhD program *"Economics and Management (Tourism)"* at the University of National and World Economy - Sofia

Author of the dissertation: **AGNES TODOROVA BACHEVA**

Topic of the dissertation: **Opportunities to transform 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, according to Order No 1315 of 20.05.2026 of the Vice-Rector for Research of UNWE - Sofia

I. General characteristics of the presented dissertation

The structure of the dissertation entitled "Opportunities for Transforming the Tourism Industry through Smart Technologies and Artificial Intelligence", developed by PhD student Agnes Bacheva, follows a logical sequence and connection of the studied problems. It consists of an introduction (6 pages), an exposition in three chapters (192 pages), a conclusion (7 pages) and a list of sources used (12 pages, a total of 193 sources). The table of contents includes lists of figures (28 pieces) and a list of tables (28 pieces). The development is in a total volume of 235 pages.

The topic of the dissertation is undoubtedly significant and relevant. One of the most discussed contemporary topics is that of the invasive inclusion of technologies in all social and economic spheres. Tourism is no exception, moreover, this process is marked and studied as transformative for it. In this regard, the PhD student presented the need for an in-depth study of the interaction between technological solutions, consumer behavior and organizational adaptation in the context of digital transformation and in particular the application of smart technologies and artificial intelligence in the hospitality industry.

The main objective of the dissertation is clearly defined, namely to

analyze the transformational potential of smart technologies and artificial intelligence in the hospitality industry and to evaluate the interaction between technological solutions, management practices and user experience. The achievement of the goals thus defined is carried out through the sequential solution of six main research tasks.

As part of the research framework, the author has correctly defined **the object** of his research – the hotel industry in the Republic of Bulgaria, considered in the context of the global processes of digital transformation, and the **subject** of the study 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 quality of the tourist experience.

The main thesis of the dissertation **is adequately formulated** that smart technologies and artificial intelligence can transform the tourism industry sustainably only if they are integrated into a humanocentric model that combines technological efficiency and human interaction. The author also formulates four hypotheses, the verification of which he carries out in his research.

The limitations accompanying the dissertation are **correctly indicated**. They are mostly related to the dynamism in the development of the problems under consideration and the lack of long-term empirical data, which makes the conclusions valid for the specific stage in which the research was conducted.

The sources of information provision include primary and secondary data. The primary data are collected through a survey among users of hotel services and representatives of hotel management. The questionnaires are presented in the appendices to the dissertation. The user-oriented questionnaire is appropriately developed in Bulgarian, English and German. Secondary information sources include monographs, scientific articles, reports, dissertations, publications in specialized journals, materials of international organizations and normative documents. The scope of information sources includes 26 sources in Bulgarian and 167 in a foreign language.

PhD student Agnes Bacheva knows in depth the existing achievements on the topic of her dissertation and interprets them appropriately. The literary sources have been used conscientiously and correctly.

II. Evaluation of the scientific and applied scientific results obtained

The content of the dissertation testifies that PhD student Agnes Bacheva has realized a necessary and useful, in-depth scientific research. The style is concise and precise. The text is written in an understandable scientific language.

In the introduction, the logical framework of the exhibition is presented. The need to study the current environmental conditions, the possibilities of smart

technologies and artificial intelligence, the specifics of tourism and hospitality and the interaction between technological solutions, consumer behavior and organizational adaptation in the conditions of digital transformation is substantiated.

The first chapter of the dissertation entitled "Theoretical Foundations of Digital Transformation in Tourism" is devoted to the theoretical aspects of the studied problems. The conceptual characteristics of the digital transformation in tourism and its specifics are considered. The terminologically clarified conceptual apparatus is clarified, including through the use of the method of comparison. presented conceptual understanding of the process. Special attention in this chapter of the dissertation is paid to the possibilities for synergy between technological solutions and the human factor. As part of the theoretical foundation, the PhD student clarifies the types of smart technologies and their applicability in the hospitality industry, as well as the development of artificial technologies in the context of tourism. Quite appropriately, the author in this chapter makes a theoretical understanding of the existing models and conceptual frameworks of the interaction between technology and the human factor.

The second chapter of the dissertation is titled "Methodological Foundations of the Study of the Transformational Potential of Smart Technologies and Artificial Intelligence in the Tourism Industry". In this chapter, the focus shifts from theoretical clarity to how technologies transform the logic of value creation and their interaction with people. including operationalization of scientific hypotheses, definition of target groups and selection of relevant analysis tools. I find the author's statement that the successful management of technological innovations requires not just the automation of routine operations, but a rethinking of the overall architecture of the experience.

The third chapter of the dissertation "Results and Analysis: Transformation of the Hotel Industry through Smart Technologies and Artificial Intelligence" is entirely application-oriented. A check of the formulated hypotheses has been made. An analytical interpretation of the results of the conducted study has been carried out. Emphasis is placed on identifying sustainable dependencies between consumer attitudes, real behavior and management practices in the context of digital transformation. At the end of this part of his dissertation, the doctoral student brings out the verification of research hypotheses.

In conclusion, the author has made generalizations of what has been developed in the dissertation and has determined the scientific novelty of his research.

The methodology *used* is based on a set of research approaches and methods that are appropriately selected and correctly used. The presentation of

the dissertation allows *us to conclude* that the goal has been achieved and the research tasks have been completed.

III. Evaluation of scientific and applied scientific contributions

The dissertation contains significant contributions focused on the following:

- An integrated conceptual framework for the analysis of digital transformation in the hospitality industry has been developed, combining the technological, organizational and behavioral aspects of the transformation process.
- The humane-centric nature of the digital transformation in tourism is substantiated, in which smart technologies and artificial intelligence function as a means of complementing, and not replacing the human factor.
- Based on the author's research, it is proven that organizational readiness, digital competencies and managerial adaptability are key factors for the successful implementation of AI-based solutions in the hospitality industry.
- Empirically, a relationship between personalization through smart technologies, consumer trust and the perceived quality of the tourist experience has been established, and the existence of limits to effective automation is justified.
- An integrated management model for digital transformation of hotel enterprises is proposed, oriented towards synchronization between technological efficiency, organizational adaptability and user experience.

The scientific and applied scientific results achieved in the course of developing the dissertation represent an original contribution to the science of tourism. The contributing moments reflect the achievements in the dissertation.

IV. Evaluation of the abstract and the publications of the dissertation

The abstract accurately and in a logical sequence reflects the content of the dissertation. It is 49 pages long. It is presented in Bulgarian and English, according to the requirements.

PhD student Agnes Bacheva has presented five independent scientific publications that are directly related to the topic of the dissertation and reflect the main parts of it.

V. Critical notes, recommendations and questions

The issues discussed are challenging and research-interesting, with projections on various aspects of the hotel business. I can make a recommendation to PhD student Bacheva to study in the future the generational

differences in the adoption of smart technologies and artificial intelligence in the service by tourists, as measured by satisfaction. I have no significant critical notes on the dissertation.

Of interest is the position of the PhD student in which area of the hotel business - in the reservation process, in the hotel's management and operational processes, or in product development - is it best for hotel management in Bulgaria to focus its efforts on implementing smart technologies and artificial intelligence at the present time?

VI. Conclusion

The presented dissertation "***Opportunities for Transformation of the Tourism Industry through Smart Technologies and Artificial Intelligence***" ***for awarding the*** educational and scientific degree "Doctor" has the qualitative and quantitative characteristics required by the Law on the Prevention of Corruption and Corruption Act. The research tasks have been successfully completed, and the main goal has been realized. The author has made significant contributions that enrich scientific knowledge and support practice.

The above gives me grounds to express with full conviction my POSITIVE OPINION for awarding the PhD degree in Economics and Management (Tourism) to Agnes Todorova Bacheva.

10.06. 2026
Town Svishtov
Petya Ivanova)

Drafted the opinion:
(Assoc. Prof. Dr.