



СТ А Н О В И Щ Е

От: *доц. д-р Ирена Кирилова Емилова,*
Нов български университет
Професионално направление 3.9. Туризъм, научна специалност
„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 г. на Ректора на УНСС.

1. Информация за докторанта

Докторантът се е обучавал по докторска програма към *катедра „Икономика на туризма“* 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 г. до 16.04.2028 г.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Представеният дисертационен труд е с обем от 235 страници и включва увод, три глави, заключение, списък на използваните източници и приложения. Библиографията обхваща 193 литературни източника, от които значителна част са съвременни чуждестранни публикации, което свидетелства за добро познаване на актуалните научни изследвания в областта.

Темата е безспорно актуална и значима както в теоретичен, така и в приложен аспект. Дигиталната трансформация, смарт технологиите и изкуственият интелект са сред най-динамично развиващите се направления в съвременния туризъм и хотелиерство. В този контекст изследването е насочено към проблематика с висока практическа релевантност и перспективност.

Обект на изследването е хотелската индустрия в България в контекста на процесите на дигитална трансформация, а предмет са процесите на внедряване и управление на смарт технологии и изкуствен интелект и тяхното влияние върху потребителското поведение, организационните практики и туристическото преживяване.

Формулираните цел, задачи, теза и изследователски хипотези са логически свързани и последователно развити в структурата на труда. Използваният методологически инструментариум включва съчетание от теоретични и емпирични методи, позволяващи постигането на поставената изследователска цел.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Следва да се отбележи, че докторантът е положил значителни усилия за систематизиране на съществуващите концепции, свързани с дигиталната трансформация, Smart Tourism, Индустрия 5.0 и приложението на изкуствения интелект в туристическата индустрия.

Положителна оценка заслужава разработената методологична рамка за анализ на взаимодействието между технологичните решения, организационната готовност и туристическото изживяване. Проведеното емпирично изследване включва както потребители на хотелски услуги, така и представители на хотелския мениджмънт, което позволява разглеждане на проблема от две взаимодопълващи се перспективи.

Получените резултати потвърждават значението на персонализацията, дигиталните компетенции и организационната адаптивност като ключови фактори за успешното внедряване на смарт технологии и AI решения в хотелиерството. Особено ценен е акцентът върху необходимостта от балансиране между технологичната ефективност и човешкия фактор в туристическото обслужване.

Поставените цели и изследователски задачи могат да се считат за изпълнени в необходимата степен.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Приемам като цяло посочените от докторанта приноси.

Сред по-съществените научни и научно-приложни приноси

откроявам:

- разработването на интегрирана концептуална рамка за анализ на дигиталната трансформация в хотелската индустрия;
- аргументирането на хуманоцентричен подход към внедряването на смарт технологии и изкуствен интелект в туризма;
- извеждането на организационната готовност, дигиталните компетенции и управленската адаптивност като ключови фактори за успешна дигитална трансформация;
- разработването на интегриран модел за трансформация на хотелската индустрия, съчетаващ технологични, организационни и поведенчески измерения;
- формулирането на практически насоки за управлението на процесите по дигитализация в хотелските предприятия.

Считам, че приносите имат предимно научно-приложен характер и са в съответствие с тематиката и целите на дисертационното изследване.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Представените публикации са тематично свързани с дисертационния труд и отразяват основни аспекти на проведеното изследване. Те дават публичност на част от получените резултати и допринасят за тяхното популяризиране в научната общност.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът е разработен съгласно нормативните изисквания и коректно отразява структурата, целите, съдържанието, резултатите и приносите на дисертационния труд. Той дава достатъчно ясна представа за проведеното изследване и постигнатите резултати.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Наред с безспорните достойнства на разработката могат да бъдат отправени и някои препоръки.

На първо място, емпиричното изследване би спечелило от по-голям обем на извадката при групата на хотелските мениджъри, което би позволило по-задълбочени статистически сравнения и по-голяма представителност на резултатите.

На второ място, част от заявените научни новости могат да бъдат аргументирани по-детайлно чрез по-задълбочено сравнение със съществуващи международни модели и концептуални рамки в областта на Smart Tourism и AI в туризма.

Като препоръка за бъдещи изследвания бих посочила

необходимостта от проследяване на дългосрочните ефекти от внедряването на AI технологии върху качеството на туристическото изживяване и конкурентоспособността на хотелските предприятия.

Посочените бележки не намаляват общата положителна оценка на дисертационния труд.

8. Заключение

Представеният дисертационен труд на тема „Възможности за трансформиране на туристическата индустрия посредством смарт технологиите и изкуствения интелект“ представлява самостоятелно научно изследване по актуален и значим проблем. Трудът съдържа научни и научно-приложни резултати и приноси, които отговарят на изискванията на Закона за висшето образование, Закона за развитието на академичния състав в Република България и вътрешните нормативни документи на УНСС.

Въз основа на изложеното давам своята положителна оценка и предлагам на уважаемото научно жури да присъди на Агнес Тодорова Бачева образователната и научна степен „доктор“ по научна специалност „Икономика и управление“ (Туризъм).

18.06.2026 г.

Подпис:

OPINION

By: Assoc. Prof. Irena Kirilova Emilova, PhD

New Bulgarian University

Professional Field 3.9. Tourism

Regarding: a dissertation submitted for the award of the educational and scientific degree of Doctor (PhD) in the scientific specialty "Economics and Management (Tourism)" at the University of National and World Economy (UNWE).

Author of the dissertation: Agnes Todorova Bacheva

Title of the dissertation: “Opportunities for Transforming the Tourism Industry through Smart Technologies and Artificial Intelligence”

Grounds for presenting this opinion: Participation as a member of the Scientific Jury for the public defense of the dissertation in accordance with Order No. 1315/20.05.2026 of the Rector of UNWE.

1. Information about the PhD Candidate

The PhD candidate has been enrolled in the doctoral programme at the Department of Tourism Economics of the University of National and World Economy in the scientific specialty Economics and Management (Tourism), pursuant to Order No. 1228/26.04.2024 of the Vice-Rector for Research Activities. The doctoral training has been conducted in a part-time form during the period from 16.04.2024 to 16.04.2028.

2. General Characteristics of the Dissertation

The submitted dissertation comprises 235 pages and includes an introduction, three chapters, a conclusion, a list of references, and appendices. The bibliography contains 193 sources, a substantial proportion of which are contemporary international publications, demonstrating the candidate's thorough knowledge of current scientific research in the field.

The topic is undoubtedly relevant and significant from both theoretical and practical perspectives. Digital transformation, smart technologies, and artificial intelligence are among the most rapidly developing areas in contemporary tourism and hospitality. In this context, the research addresses an issue of considerable practical relevance and future importance.

The object of the study is the hotel industry in Bulgaria in the context of digital transformation processes, while the subject of the research encompasses the implementation and management of smart technologies and artificial intelligence and their impact on consumer behaviour, organizational practices, and the tourism experience.

The research objective, tasks, thesis statement, and hypotheses are logically interconnected and consistently developed throughout the dissertation. The methodological framework combines theoretical and empirical approaches, enabling the achievement of the stated research objectives.

3. Evaluation of the Scientific and Applied Scientific Results

It should be noted that the doctoral candidate has made substantial efforts to systematize existing concepts related to digital transformation, Smart Tourism, Industry 5.0, and the application of artificial intelligence in the tourism industry.

Particular merit should be attributed to the developed methodological framework for analysing the interaction between technological solutions, organizational readiness, and the tourism experience. The empirical study includes both hotel service consumers and representatives of hotel management, allowing the issue to be examined from two complementary perspectives.

The findings confirm the importance of personalization, digital competencies, and organizational adaptability as key factors for the successful implementation of smart technologies and AI-based solutions in hospitality. Particularly valuable is the emphasis placed on balancing technological efficiency with the human factor in tourism services.

The stated research objectives and tasks may be considered fulfilled to the required extent.

4. Evaluation of the Scientific and Applied Scientific Contributions

In general, I accept the contributions identified by the doctoral candidate.

Among the more significant scientific and applied scientific contributions, I would highlight:

- the development of an integrated conceptual framework for analysing digital transformation in the hotel industry;
- the substantiation of a human-centred approach to the implementation of smart technologies and artificial intelligence in tourism;
- the identification of organizational readiness, digital competencies, and managerial adaptability as key factors for successful digital transformation;
- the development of an integrated model for the transformation of the hotel industry, combining technological, organizational, and behavioural dimensions;

- the formulation of practical guidelines for managing digitalization processes in hotel enterprises.

I consider these contributions to be predominantly of an applied scientific nature and fully consistent with the scope and objectives of the dissertation research.

5. Evaluation of the Publications Related to the Dissertation

The submitted publications are thematically related to the dissertation and reflect its major research aspects. They disseminate part of the obtained results and contribute to their visibility within the scientific community.

6. Evaluation of the Dissertation Abstract

The dissertation abstract has been prepared in accordance with the applicable academic requirements and accurately reflects the structure, objectives, content, results, and contributions of the dissertation. It provides a sufficiently clear overview of the conducted research and the achieved outcomes.

7. Critical Remarks, Recommendations, and Questions

Alongside its unquestionable merits, several recommendations may be offered.

First, the empirical research would benefit from a larger sample of hotel managers, which would allow for more in-depth statistical comparisons and greater representativeness of the findings.

Second, some of the claimed scientific novelties could be substantiated in greater detail through a more comprehensive comparison with existing international models and conceptual frameworks in the fields of Smart Tourism

and artificial intelligence in tourism.

As a recommendation for future research, I would suggest examining the long-term effects of AI implementation on the quality of the tourism experience and on the competitiveness of hotel enterprises.

These remarks do not diminish the overall positive assessment of the dissertation.

8. Conclusion

The dissertation entitled “Opportunities for Transforming the Tourism Industry through Smart Technologies and Artificial Intelligence” constitutes an independent scientific study addressing a relevant and significant research problem. The dissertation contains scientific and applied scientific results and contributions that comply with the requirements of the Higher Education Act, the Academic Staff Development Act of the Republic of Bulgaria, and the internal regulations of the University of National and World Economy.

Based on the above considerations, I give my positive evaluation and recommend that the distinguished Scientific Jury award Agnes Todorova Bacheva the educational and scientific degree of Doctor (PhD) in the scientific specialty “Economics and Management (Tourism)”.

18 June 2026

Signature: