

РЕЦЕНЗИЯ

от

проф. д-р Манол Рибов, УНСС

професионално направление 3.8 „Икономика“

относно: дисертационен труд за образователната и научна степен „Доктор“ по научната специалност „Икономика и управление (Туризъм)“ в УНСС

Автор на дисертационния труд: Деница Диянова Димова
Тема на дисертационния труд: „Ефектът от цифровизацията върху уелнес туризма“

Основание за рецензиране на дисертационния труд: чл. 9 от ЗРАСРБ,
чл. 30, ал. 3, чл. 31 от ППЗАРСРБ
и чл. 99, ал. 2 от Правилника за учебната дейност на УНСС и заповед № 23/12.01.2023 г. на Зам.-ректора по НИД на УНСС.

1. Информация за докторанта

Деница Диянова Димова е родена 03.02.1993 г. в град Казанлък. През 2012 г. завършва СОУ „Екзарх Антим I“ в град Казанлък. В същата година е приета в Икономически университет град Варна, специалност „Туризъм“, където през 2016 г. успешно се дипломира в ОКС „Бакалавър“. Продължава обучението си в ОКС „Магистър“ в УНСС, специалност „Финанси“, където се дипломира през 2018 г. През 2020 г. е приета в ОНС „Доктор“ в УНСС, специалност „Икономика и управление (Туризъм)“. След завършване на висшето си образование работи в туристическите агенции „Премиер Турс“ ЕООД (2017 г.) и „Гоу Глобъл Травъл България“ ЕООД (2018 г. - 2022 г.).

2. **Обща характеристика на дисертационния труд**

2.1. **Оценка на структурата и обема**

Представеният за рецензиране дисертационен труд е съставен от три глава, увод и заключение, списък на използваната литература и приложения. В **увода** докторантът е обосновал актуалността и значимостта на темата и е определил обекта, предмета, целта, задачите, тезата и работните хипотези, методологията на изследването, ограниченията и източниците на информация. В **трите глави** на дисертационния труд последователно са разгледани теоретичните, методологичните и приложните проблеми на ефекта от цифровизацията в уелнес туризма. В **заключението** докторантът е обосновал своите виждания за постигнатия ефект от цифровизацията, направил е съответните изводи и е дал полезни за практиката препоръки.

Дисертационният труд е представен в едно книжно тяло с **обем 258 страници** компютърно набран текст. От тях 222 страници съдържат **основен текст**, 7 страници са **увод**, 3 страници **заключение**, 16 страници **използвана литература** и 5 страници са **приложения**. **Основният текст** съдържа 39 фигури и 32 таблици. **Използваната литература** включва 136 заглавия, от които 29 са на кирилица и 107 на латиница. Освен това има 3 законови и подзаконови актове и 59 интернет източника.

2.2. **Оценка на актуалността и значимостта на темата**

Актуалността на темата се обуславя от необходимостта да се оцени реалният ефект от уелнес туризма, вследствие на цифровизацията, като значим фактор в съвременното развитие, особено след пандемичната обстановка от последните години. Технологиите променят туристическия сектор, а в България липсват актуални данни и изследвания относно корелационната връзка между технологичния напредък и уелнес туризма. Последното десетилетие е белязано от ускорена цифрова имплементация, която изисква задълбочено изследване относно нейната степен на проявление и въздействие върху сектора и потребителите. Цифровизацията се превръща във водеща изследователска област и провокира както научните, така и бизнес средите, които все повече осъзнават потенциала на нейните възможности. Навлизането на цифровизацията и новите технологии поставя на преден план въпроси свързани с това до каква степен и в какви граници се случва този процес, както и какво е неговото икономическо и социално отражение.

2.3. **Оценка на обекта и предмета на изследването**

Обект на изследване в дисертацията е цифровизацията в уелнес туризма, а **предмет** е нейният ефект в този вид туризъм. По този начин е подчертана

субординацията между обекта и предмета на изследването, до колкото предметът на изследването предполага обекта, но не съвпада с него.

2.4. Оценка на основната цел и на изследователските задачи

Основната **цел** на дисертационния труд е да се установи **ефектът от цифровизацията в уелнес туризма** като на тази основа се изведат конкретни препоръки за подобряване на бизнеса в България, така че целесъобразно да се използва цифровия напредък в световен мащаб и да се адаптира към уелнес предлагането в България.

Считам, че формулираната по този начин **цел** очертава сравнително добре предметната насоченост на изследователския процес и е добра предпоставка за нейното структуриране в подцели или задачи. Определената от докторанта цел се декомпозира в пет **задачи**, а именно:

- Осъществяване на литературен обзор и анализ на концепциите и моделите в уелнес туризма, свързани с неговата цифровизация. Извеждане на единно определение за уелнес туризма, чрез което се цели елиминиране на основните противоречия, свързани с терминологията в тази област, а именно.
- Обобщаване и извеждане на основните съвременни тенденции в цифровизацията на уелнес туризма.
- Анализиране на нови изисквания и потребности на уелнес туристите и преглед на добрите практики, основани на цифровия уелнес туризъм.
- Оценка на степента на цифровизация в уелнес туризма в България на основата на авторово първично изследване и критичен анализ на вторични проучвания по темата.
- Извършване на кръстосан анализ, от гледна точка на потребители и експерти, с оглед събиране на нужната информация и извеждане на заключения и препоръки за сектора с оглед на неговото усъвършенстване и намиране на нови потребителски ниши.

Обосновани по този начин **задачите** отразяват основните параметри на изследването, чието осъществяване чрез вътрешно присъщите му дейности позволява да се постигне целта на дисертационния труд.

2.5. Оценка на изследователската теза и работните хипотези

Възприетата от докторанта **теза** цели да докаже, че навлизането на цифровизацията в уелнес туризма въздейства върху сектора, като ефектът от нея, от една страна, се измерва с положителното ѝ влияние върху усъвършенстването на предлагането в уелнес обектите и повишаване на удовлетвореността на потребителите, а

от друга страна допринася за създаването на нови туристически продукти, свързани с предлагането на дигитален детокс, тъй като равнището на цифровизация в уелнес обектите все още е ниско и потребителите търсят възможност за откъсване от цифровите технологии, които значително доминират в ежедневието им. Разбира се, България има потенциал за развитие и в двете насоки.

Познанието и приложението на цифровите технологии в уелнес туризма е от значение за повишаване на конкурентоспособността на този вид туризъм, както и за неговото развитие паралелно с глобалните тенденции. Потвърждаването на тезата се осъществява чрез следните **работни хипотези**, доказването или отхвърлянето, на които ще послужи като основа за разработването на насоки и препоръки към обектите, занимаващи се с уелнес туризма:

Хипотеза 1: Уелнес туризмът е един от най-бързоразвиващите се видове туризъм, както в България, така и в световен мащаб, поради което е от съществено значение неговото професионално опознаване и устойчиво управление.

Хипотеза 2: Цифровите технологии в уелнес туризма предлагат редица възможности за развитие на уелнес сектора. Тяхното имплементиране променя облика на уелнес туризма, като успешно работят в полза на потребителите чрез подобрена мотивация и подобро предлагане на уелнес продукта.

Хипотеза 3: Ускорената цифровизация в живота може да доведе и до дигитална пренатовареност, която предразполага образуването на една нова пазарна ниша в уелнес туризма - дигитален детокс.

Така дефинираната **теза** като съждение от по-общ характер и **хипотезите** като нейна структурна част отговарят на изискванията за допускане на възможното взаимодействие и съпътстващ го резултат за **истина**, която при определени условия може да се прояви.

2.6. Оценка на методологията на изследването

За постигане на поставената **цел** и решаване на произтичащите от нея **задачи** в дисертацията се използват следните изследователски **подходи и методи**: системният подход, експертен анализ, методи на познанието – анализ и синтез, индуктивни и дедуктивни методи, методът на наблюдението, анкетното проучване, сравнителен анализ, дескриптивни и статистически методи, метод на дълбочинното интервю.

Може да се приеме, че използваните от докторанта **методологически инструментариум** е подходящ за особеностите на обекта и предмета на изследването за

равнището на развитие на съвременната методология и нейната приложимост за целите и задачите на дисертационния труд.

3. Оценка на съдържанието на дисертационния труд

Оценката на съдържанието на дисертацията е съсредоточена върху нейната научна достоверност, изчерпателност и цялостност. Обърнато е внимание върху спазването на логическите изисквания за съотношението между фактите и теорията, за подбора, подреждането и структурирането на материала в трите глави в дисертационния труд.

В първа глава на дисертационния труд се изяснява свързаната с областта на изследването терминология, както и с обзор на авторите, работили в тази сфера. Разгледани са различните определения за уелнес туризма, дадени от различни автори, за да се състави единна и пълноценна дефиниция. Представени са детайлно основните елементи, концепции и модели, съставляващи този вид туризъм. Засегната е нормативната уредба (Наредба № 04-14 от 9 октомври 2019 г.), изясняваща условията и реда за сертифициране на различните видове спа центрове у нас. Направено е разграничение между двете основни понятия, а именно спа и уелнес. Подчертава се необходимостта от критичен анализ на тези две понятия в България, както и нуждата от повишена информираност за българския турист относно уелнес продукта.

Извършен е ретроспективен анализ на развитието на уелнеса от самото му зараждане, което го представя като постоянно развиващ се ключов сектор с дълбоки традиции. Цифровизацията е представена като водещ ускорител в сектора и текуща тенденция в световен мащаб. Приведени и систематизирани са новите технологични тенденции пред уелнес индустрията. Уелнес туризмът е обособен като важна икономическа дейност, която допринася значително за икономическия растеж, заетостта и напредъка в световен и национален мащаб. Засегнати са и уелнес предлаганите модели спрямо различните региони по света. Забелязва се засилено значение на спа елемента в Европа, духовният аспект на уелнес туризма в Азиатско-Тихоокеанския регион, засиленост на дигитализацията в Северна Америка и Канада и наблягане на природната свързаност в останалите региони.

В тази глава се засягат перспективите на България като уелнес туристическа дестинация, от гледна точка на тенденциите на световно ниво, които се забелязват в страната. Всичко това е описано като доказателство на една от основните **хипотези**, че уелнес философията е водещ лост за развитие на туристическата индустрия, подобряване на благосъстоянието и стимулиране на бизнеса. Уелнес туризмът се е обособил като един

от най-бързоразвиващите се сектори, заслужаващ изследване и инвестиции. Дигитализацията и нейните възможности, от своя страна, представят уелнес индустрията от първоначално развила се предимно в хотели и курорти, до излизаща извън тези предели днес и влизаща в дома ни чрез новите приложения и изобретения.

Втора глава представя новото уелнес търсене и предлагане. Поставя се акцент върху европейските уелнес туристи и се правят редица разграничения на различните видове уелнес потребители. Изгражда се профил на новия уелнес турист, с което се изпълнява и третата поставена задача пред дисертационния труд. Акцентът в тази глава се свежда върху цифровизацията в сектора. Анализират се основните нужди и мотиви за предприемането на уелнес пътуване. Освен че се разглежда цифровото предлагане в специализираните уелнес хотели и центрове, се представят и актуални вторични изследвания в сферата на носимите технологии, мобилните уелнес приложения, смарт оборудването и обзавеждането. Излагат се както силните, така и слабите страни на новите цифрови технологии, интегрирани с уелнес туризма. В края на тази част от разработката се описва методиката на научно-изследователската работа, чрез което се представят основните методи на авторово изследване, използвани в настоящия труд. Успешно се доказват и останалите **две хипотези**, поставени в приложната част на дисертацията. Бурното развитие на туристическия уелнес сектор е тясно обвързано с новите технологии, което се оказва, че има и негативно проявление за съвременния човек като засилено изразяване на техностреса и други клинични симптоми и явления.

Трета глава се базира на първите две глави и доразвива описаното, въз основа на предходни вторични проучвания, както и авторовото първично изследване с цел привеждане на основни препоръки и изводи, полезни за бъдещото развитие на уелнес туризма в България. Изложени са и основни проблеми, пречещи за ефективното функциониране на уелнес индустрията в страната. Целта, която си поставя докторанта в тази глава е да се докажат **основните работни хипотези**, а именно, че цифровизацията променя облика на туристическата индустрия, в т.ч. и на уелнес туризма, и се превръща в отправна точка за последващо развитие и задължително условие за конкурентоспособност. Цифровите технологии и последиците, свързани с тях, водят началото на две нови основни направления: **цифровизация и детокс**. Дисертационният труд поставя акцента върху детокс туризма и репозиционирането на България в тази област. Предложеното се основава на редица проучвания и официални документи, потвърждаващи дигиталната изостаналост на България по отношение на цифровата внедреност в туризма. Успешно се доказват **основни задачи**, поставени в приложната

част на дисертацията. **Стига се до заключение, че ефектът на цифровизацията в уелнес туризма у нас трудно би бил оценен, поради началния му етап на развитие и имплементация на национално ниво.** Въпреки всичко, пред България се открива възможност за преимущество на националния и международния уелнес пазар чрез обособяване и развитие на уелнес детокс туризъм, благодарение на богатата природна даденост на страната.

4. Оценка на получените научно-приложни резултати

Оценката на постигнатите от докторанта научно-приложни резултати обхваща **трите глави** на дисертационния труд и приложенията към тях. **В първа глава** на дисертацията е изяснен понятийният и терминологичен апарат за цифровизацията в уелнес туризма. Въз основа на изследванията в тази област на Халберт Дън, Джон Травис, Майърс, Суини и Уимер, Мюлер и Кауфман, и Дон Ардел, както и определенията дадени от Европейския уелнес съюз, докторантът предлага **дефиниция за уелнес туризма**, която удовлетворява изискванията на теорията и практиката (с.20). Извършен е рестроспективен анализ на уелнес туризма в контекста на неговото цифрово надграждане. В този смисъл може да се каже, че потенциалът за иновации в уелнес туризма бе отключен чрез парадигмата на дигиталната трансформация – Туризм 4.0. Индустрия 4.0 се появи с въвеждането на нови технологии от цифрово поколение, които се считат за технологичен микс от информация, изчисления, комуникация и свързаност, и включват технологии като социални, мобилни, аналитични, **облачни изчисления, интернет на нещата, изкуствен интелект и блокчейн.** Тези технологични иновации могат да бъдат внедрени като технологии за управление на предприемачеството, за създаване на иновативни туристически продукти, услуги и преживявания и за разбиране и свързаност на туристическия пазар.

Особено внимание е отделено на съвременните тенденции в цифровото надграждане на уелнес туризма. Характерните промени за уелнес туризма намират израз в неговото индивидуализиране и предлагането на богат избор от услуги. За потребителите на тези услуги промяната намира израз в техните ценности и засилената грижа за тяхното здраве.

В тази част на дисертационния труд е намерила място и **пространствената диверсификация на уелнес туризма.** Изследвано е неговото развитие в Европа, Северна Америка и Канада, Латинска Америка, Карибите, Близкия Изток, Субсахарска Африка и Азиатско-Тихоокеанския регион.

Втора глава на дисертационния труд засяга цифровизацията в уелнес туризма. Акцентът тук е поставен върху изискванията и потребностите на уелнес потребителите. Направен е сполучлив опит за профилиране на уелнес туриста, на неговите мотиви, потребности и желаниа относно изживяването му и новите технологии. Изграждането на детайлен профил и проследяване на новите тенденции е единственият начин да удовлетвори потребностите на уелнес туристите и да ги превърнем в лоялни бъдещи клиенти. Установено е, че новите технологии променят уелнес навиците, свързани с търсенето и предлагането на този вид услуги.

Дигитализацията в уелнес туризма следва да се разглежда като ускорител и условие, което оставя след себе си редица възможности и предизвикателства за развитието на туризма. За успешното проследяване на неизбежния ефект от цифровизацията в сектора е проведено задълбочено проучване. В него са взели участие **потребители, експерти в сферата на уелнес туризма, както и експерти от Министерството на туризма.** Приложените методи за набиране на първична информация от докторанта са **експертна оценка, индивидуални дълбочинни интервюта и анкети.** В тази глава подробно са разгледани текущите **изисквания и потребности на уелнес потребителите,** които са главно свързани с цифровизацията. Направен е обзор както на европейския, така и на световния пазар, а резултатът клони към **дигитализация, безконтактно обслужване, високи нива на хигиена и персонализация.**

В трета глава на дисертационния труд докторантът си поставя за цел да оцени в каква степен предлагането съответства на търсенето. Липсата на актуални и изчерпателни данни по темата са станали причина той да състави актуален общ **профил на уелнес туриста** и да обобщи **новите потребителски очаквания, желаниа и изисквания.** В фокуса на вниманието са някои от основните проблеми, предимства и недостатъци, задачи и възможности пред страната ни. Основните **въпроси,** засегнати от докторанта се отнасят за: извеждане на уелнес туризма като приоритет на държавната политика с ясна дългосрочна стратегия за развитие; законово регламентиране и актуализиране на нормативната уредба с отразяване на новите условия и изисквания към участниците на туристическия пазар; насърчаване на устойчивото развитие на ниво „дестинация“ с ясно изразен туристически продукт; въвеждане на иновации и стандарти с акцент върху високото качество; стриктно спазване на правилата и прилагане на нови смарт технологии, квалификация на кадрите; поддържане на сътрудничество между всички заинтересовани страни за устойчиво развитие на уелнес туризма; повишаване на

конкурентоспособността на уелнес центровете на национално ниво; разширяване хоризонтите на услуги, продукти, пакети и програми, с аргументи за балансиран цени, промоции и стратегическа визия за устойчивост; разработване на нормативна уредба с хармонизирана система на европейско ниво и със строги изисквания към прилаганите програми и процедури в различните спа, уелнес, медикъл СПА и таласотерапевтични центрове у нас; предлагане на услуги за целогодишно практикуване на уелнес и детокс туризъм като по този начин ще се стимулира ограничаването на сезонността. Широкият смислов обхват на уелнес туризма дава възможност за значително развитие на такъв тип туристически продукт на територията на цялата страна като основен, а и за печеливши комбинации с традиционни и специализирани форми на туризъм.

5. Критични бележки

Направените от мен критични бележки за дисертационния труд се отнасят за прецизиране на текста в отделни параграфи. За тях съм уведолил научния ръководител и докторанта и те са отразени. Посочените бележки не касаят структурата и съдържанието на труда и по никакъв начин не омаловажават неговите достойнства и приносите на докторанта.

6. Оценка на публикациите на докторанта

Докторантът е представил **1 студия, 3 статии и 4 доклада**, които отразяват основни резултати от дисертационния труд. Студията е публикувана в Научни трудове на УНСС, статиите в списания, а докладите в сборници от доклади, отпечатани в университетските издателства на УНСС, ИУ-Варна и НБУ. Едната от статиите е отпечатана в списание *Economic Alternatives* и е реферирана в Scopus. Може да се приеме, че посочените **печатни издания са достатъчно представителни, за да огласят постиженията на докторанта** пред академичната общност и заинтересованите делови кръгове от практиката.

6. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Докторантът е изследвал задълбочено ефекта от цифровизацията в уелнес туризма. Изводите и обобщенията до които той е достигнал засягат както проблеми на теорията, така и на практиката. В резултат на това е **допълнен фондът от научни знания в областта на уелнес туризма**. По-конкретно неговите **научни и научно-приложни приноси** са както следва:

1. Систематизирани и анализирани са основните постановки, възгледи и концепции в областта на цифровизацията в уелнес туризма и е дадено авторово определение за уелнес туризма.

2. Определени са изискванията и предпочитанията на потребителите към уелнес туризма с цифрово надграждане и е определен профилът на уелнес туриста.

3. Установено е равнището на цифровизация в уелнес обектите в България и са дадени препоръки за повишаването на това равнище.

4. Разработена е методика за определяне на ефекта за цифровизацията в уелнес туризма, основаваща се на кръстосан анализ и оценка на експерти и потребители.

5. Дадени са насоки и препоръки за внедряване на цифровизацията в уелнес обектите и разработване на туристически продукти, основаващи се на дигитален детокс.

З а к л ю ч е н и е

Рецензираният дисертационен труд представлява научно изследване на актуални и значими проблеми. В него са намерили място всички по-съществени страни на ефекта от цифровизацията в уелнес туризма. **Цялостната ми оценка на труда, основаваща се на неговата актуалност, структура, съдържание и теоретични обобщения ми дава основание да приема, че в него се съдържат предвидените в чл. 6 (3) на ЗРАСРБ и в чл. 27 (1) на ППЗРАСРБ научни и научно-приложни резултати, които представляват принос в науката.** Това са и съображенията ми да предложа на уважаемите членове на научното жури да вземат решение за присъждане на докторант **Деница Диянова Димова** на образователната и **научна степен „Доктор“** по научната специалност **„Икономика и управление (Туризм)“**.

София, 10.03.2023 г.

Рецензент:

(проф. д-р М. Рибов)

SCIENTIFIC REVIEW

by

Prof. Dr. Manol Ribov – UNWE

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 thesis: Denitsa Diyanova Dimova
Theme of the thesis: "The effect of digitalisation on wellness tourism"
Reason for reviewing the thesis: Art. 9 of ASDA, Art. 30, par. 3, art. 31 of RILDASRB and Art. 99, par. 2 from the The Regulations for the Educational Activity of the UNWE and Order No. 23/12.01.2023 of the Deputy Rector of the UNWE

1. Information about the PhD student

Denitsa Diyanova Dimova was born 03.02.1993 in Kazanlak. In 2012 she graduated from "Exarch Antim I" secondary school in Kazanlak. In the same year she was admitted to the University of Economics in Varna, specialty "Tourism", where in 2016 she successfully graduated with a Bachelor's degree. She continued her studies at the UNWE, majoring in Finance, where she graduated in 2018. In 2020, she was admitted to the UNWE, majoring in Economics and Management (Tourism). After completing her higher education she worked in the travel agencies Premier Tours Ltd (2017) and Go Global Travel Bulgaria Ltd (2018 - 2022).

2. General characteristics of the dissertation

2.1. Assessment of structure and volume

The dissertation submitted for review consists of three chapters, an introduction and a conclusion, a list of references, and an appendix. In the **introduction**, the PhD student has justified the relevance and importance of the topic and has defined the object, subject, goal, tasks, thesis and working hypotheses, research methodology, limitations, expected results, sources of information, scientific novelty and usefulness of the research. **In the three chapters** of the dissertation the theoretical, methodological and applied issues of the effect of digitalization in wellness tourism are successively discussed. In the **conclusion**, the PhD

student has justified her views on the achieved effect of digitalization, drawn relevant conclusions and provided useful recommendations for practice.

The dissertation is presented in a single book body with **volume of 258 pages** of computer typeset text. Of these, 222 pages comprise the **main text**, 7 pages **introduction**, 3 pages **conclusion**, 16 pages of **reference list** and 5 pages – **appendices**. The **main text** contains 39 figures and 32 tables. The **references** include 136 titles, of which 29 are in Cyrillic and 107 in Latin. In addition, there are 3 laws and regulations and 59 internet sources.

2.2. Assessment of the relevance and importance of the topic

The **relevance** of the topic is determined by the need to assess the real impact of wellness tourism, due to digitalization, as a significant factor in modern development, especially after the pandemic situation of the recent years. Technology is changing the tourism sector and there is a lack of up-to-date data and research in Bulgaria on the correlation between technological advances and wellness tourism. The last decade has been marked by accelerated digital implementation, which requires in-depth research on its extent and impact on the sector and consumers. Digitalisation is becoming a leading research area and is provoking both the scientific and business communities to become increasingly aware of its potential. The advent of digitisation and new technologies raises questions about the extent to which and within what boundaries this process is taking place, as well as its economic and social impact.

2.3. Assessment of the object and subject of the study

The **object** of study in this dissertation is digitalization in wellness tourism, and the **subject** is its effect in this type of tourism. Thus, the subordination between the object and the subject of the research is highlighted insofar as the subject of the research implies the object, but does not coincide with it.

2.4. Assessment of the main goal and the research tasks

The **main purpose** of the dissertation is to **identify the effect of digitalization in wellness tourism** and on this basis to derive specific recommendations for improving the business in Bulgaria so as to appropriately exploit the digital advances worldwide and adapt them to the wellness offer in Bulgaria.

I believe that the objective thus formulated outlines relatively well the subject focus of the research process and is a good prerequisite for its structuring into sub-objectives or tasks. The **goal** defined by the PhD student is decomposed into five **tasks**, namely:

➤ Performing a literature review and analysis of concepts and models in wellness tourism, related to its digitalization. Deriving a unified definition of wellness tourism, which aims to eliminate the main contradictions related to terminology in this field, namely.

- Summarizing and deriving the main current trends in the digitalization of wellness tourism.
- Analysing new demands and needs of wellness tourists and reviewing best practices based on digital wellness tourism.
- Assessment of the extent of digitalization in wellness tourism in Bulgaria based on the author's primary research and critical analysis of secondary research on the topic.
- Performing a cross analysis, from the perspective of users and experts, in order to gather the necessary information and draw conclusions and recommendations for the sector with a view to improving it and finding new consumer niches.

Reasoned in this way, the **tasks** reflect the main parameters of the research, the implementation of which through its intrinsic activities allows to achieve the objective of the thesis.

2.5. Assessment of the research thesis and working hypotheses

The **thesis** adopted by the doctoral student aims to prove that the entry of digitalization in wellness tourism impacts the sector, its effect being measured, on the one hand, by its positive impact on the improvement of the offer in wellness facilities and the increase of consumer satisfaction, and on the other hand, contributes to the creation of new tourism products, linked to the digital detox offer, as the level of digitalisation in wellness facilities is still low and consumers are looking for an opportunity to disconnect from the digital technologies that significantly dominate their daily lives. Of course, Bulgaria has the potential to develop in both directions.

The knowledge and application of digital technologies in wellness tourism is important for increasing the competitiveness of this type of tourism, as well as for its development in parallel with global trends. The validation of the thesis is carried out through the following **hypotheses**, the proof or rejection of which will serve as a basis for the development of guidelines and recommendations to the sites involved in wellness tourism:

Hypothesis 1: Wellness tourism is one of the fastest growing types of tourism, both in Bulgaria and globally, therefore its professional understanding and sustainable management is essential.

Hypothesis 2: Digital technologies in wellness tourism offer a number of opportunities for the development of the wellness sector. Their implementation is changing the face of wellness tourism, successfully working to the benefit of consumers through improved motivation and enhanced wellness product offering.

Hypothesis 3: Accelerated digitalisation in life can also lead to digital overload, which predisposes to the formation of a new niche market in wellness tourism – digital detox.

The **thesis** thus defined as a proposition of a more general nature and the **hypotheses** as its structural part meet the requirements of assuming a possible interaction and its concomitant result to be **true**, which under certain conditions can manifest.

2.6. Assessment of the research methodology

In order to achieve the set goal and solve the resulting **tasks**, the following research **approaches and methods** are used in the dissertation: the systematic approach, expert analysis, methods of cognition – analysis and synthesis, inductive and deductive methods, the method of observation, survey research, comparative analysis, descriptive and statistical methods, in-depth interview method.

It can be assumed that the **methodological tools** used by the doctoral candidate are appropriate for the peculiarities of the object and subject of the research for the level of development of modern methodology and its applicability to the goals and objectives of the dissertation.

3. Assessment of the dissertation content

The evaluation of the dissertation content focuses on its scientific credibility, comprehensiveness and completeness. Attention has been paid to the observance of the logical requirements for the correlation between facts and theory, for the selection, arrangement and structuring of the material in the three chapters of the dissertation.

The **first chapter** of the dissertation clarifies the terminology related to the field of research, as well as a review of the authors researched in this field. The different definitions of wellness tourism given by different authors are examined in order to compile a unified and complete definition. The main elements, concepts and models constituting this type of tourism are presented in detail. It is covered the regulatory framework (Regulation No. 04-14 of 9 October 2019) clarifying the conditions and procedures for the certification of different types of spas in the country. A distinction is made between the two main concepts, namely spa and wellness. The need for a critical analysis of these two concepts in Bulgaria is emphasized, as well as the need for increased awareness of the Bulgarian tourist about the wellness product.

A retrospective analysis of the development of wellness since its inception is done, presenting it as a constantly evolving key sector with deep traditions. Digitalization is presented as a leading accelerator in the sector and a current trend globally. New technological trends facing the wellness industry are presented and systematized. Wellness tourism is singled out as an important economic activity that contributes significantly to economic growth, employment

and progress globally and nationally. The wellness models offered in relation to different regions of the world are also concerned. There has been an increased importance of the spa element in Europe, the spiritual aspect of wellness tourism in Asia Pacific, increased digitalisation in North America and Canada and an emphasis on natural connectivity in other regions.

This chapter discusses the prospects of Bulgaria as a wellness tourism destination in terms of the global trends that are visible in the country. All this is described as evidence of one of the main hypotheses that the wellness philosophy is a leading lever for developing the tourism industry, improving well-being and stimulating business. Wellness tourism has emerged as one of the fastest growing sectors worthy of exploration and investment. Digitalisation and its opportunities, in turn, have seen the wellness industry evolve from initially being primarily based in hotels and resorts, to transcending these boundaries today and entering our homes through new applications and inventions.

Chapter two presents the new wellness demand and supply. It focuses on European wellness tourists and makes a number of distinctions between different types of wellness consumers. A profile of the new wellness tourist is constructed, thus fulfilling the third task set for the dissertation. The focus of this chapter is on digitisation in the sector. The main needs and motivations for undertaking a wellness trip are analysed. In addition to examining the digital offering in specialised wellness hotels and centres, current secondary research in the areas of wearable technology, mobile wellness apps, smart equipment and furnishings is presented. Both strengths and weaknesses of new digital technologies integrated with wellness tourism are exposed. At the end of this part of the paper, the research methodology is described, through which the main author's research methods used in this paper are presented. The remaining two hypotheses posed in the applied part of the thesis are successfully proved. The rapid development of the tourism wellness sector is closely linked to new technologies, which turns out to have negative manifestations for the modern man in terms of increased expression of technostress and other clinical symptoms and phenomena.

The third chapter is based on the first two chapters and elaborates on what has been described, based on previous secondary research, as well as the author's primary research, in order to provide basic recommendations and conclusions useful for the future development of wellness tourism in Bulgaria. The main problems hindering the effective functioning of the wellness industry in the country are also outlined. The aim of the PhD in this chapter is to prove the **main hypotheses**, namely that digitalization is changing the face of the tourism industry, including wellness tourism, and is becoming a starting point for further development and a

prerequisite for competitiveness. Digital technologies and their implications are leading to two new major directions: **digitisation and detoxification**. The dissertation focuses on detox tourism and the repositioning of Bulgaria in this area. The proposal is based on a number of studies and official documents confirming Bulgaria's digital backwardness in terms of digital implementation in tourism. The main tasks set in the applied part of the thesis are successfully proved. **It is concluded that the effect of digitalization in wellness tourism in the country would be difficult to assess due to its initial stage of development and implementation at national level.** Nevertheless, Bulgaria has an opportunity to gain an advantage in the national and international wellness market through the development of wellness detox tourism, thanks to the rich natural resources of the country.

4. Assessment of the obtained scientific and applied results

The evaluation of the scientific and applied results achieved by the PhD student covers the **three chapters** of the dissertation and their annexes. The **first chapter** of the dissertation clarifies the conceptual and terminological apparatus of digitalization in wellness tourism. Based on the research in this area by Halbert Dunn, John Travis, Myers, Sweeney and Wimmer, Mueller and Kaufman, and Don Ardel, as well as definitions provided by the European Wellness Alliance, the PhD student proposes a **definition of wellness tourism** that satisfies the requirements of theory and practice (p.20). A retrospective analysis of wellness tourism in the context of its digital upgrading is carried out. In this sense, it can be said that the potential for innovation in wellness tourism has been unlocked through the paradigm of digital transformation – Tourism 4.0. Industry 4.0 has emerged with the introduction of new digital generation technologies that are considered to be a technological mix of information, computing, communication and connectivity, and include technologies such as social, mobile, analytics, **cloud computing, IoT, artificial intelligence and blockchain**. These technological innovations can be deployed as technologies to drive entrepreneurship, to create innovative tourism products, services and experiences, and to understand and connect the tourism market.

Particular attention is paid to current trends in the digital upgrade of wellness tourism. The characteristic changes for wellness tourism are reflected in its individualisation and the offer of a wide choice of services. For the users of these services, the change is reflected in their values and the increased concern for their health.

The spatial **diversification of wellness tourism** has also found its place in this part of the thesis. Its development in Europe, North America and Canada, Latin America, the Caribbean, the Middle East, Sub-Saharan Africa and the Asia-Pacific region is explored.

Chapter two of the dissertation deals with digitalization in wellness tourism. The focus here is on the requirements and needs of wellness consumers. A successful attempt is made to profile the wellness tourist, his motives, needs and desires regarding his experience and new technologies. Building a detailed profile and tracking new trends is the only way to meet the needs of wellness tourists and turn them into loyal future customers. New technologies have been found to change wellness habits related to the demand and supply of this type of service.

Digitalisation in wellness tourism should be seen as an accelerator and a condition that leaves behind a number of opportunities and challenges for tourism development. To successfully track the inevitable effects of digitisation in the sector, an in-depth study has been conducted. It involved **consumers, experts in the field of wellness tourism as well as experts from the Ministry of Tourism**. The methods applied to collect primary information from the PhD student were expert **evaluation, individual in-depth interviews and surveys**. In this chapter, the current demands and needs of wellness consumers are discussed in detail, which are mainly related to digitalisation. An overview of both the European and the global market has been made and the result leans towards **digitalization, contactless service, high levels of hygiene and personalization**.

In the third chapter of the dissertation, the PhD aims to assess the extent to which supply matches demand. The lack of up-to-date and comprehensive data on the topic has led her to compile an up-to-date **general profile of the wellness tourist** and to summarise **new consumer expectations, desires and demands**. The main issues addressed by the PhD student relate to: making wellness tourism a priority of state policy with a clear long-term development strategy; legal regulation and updating of the regulatory framework to reflect the new conditions and requirements for participants in the tourism market; promotion of sustainable development at the "destination" level with a clearly defined tourism product; introduction of innovations and standards with an emphasis on high quality; strict compliance with the rules and application of new smart technologies, qualification of the staff, maintaining cooperation between all stakeholders for sustainable development of wellness tourism; increasing the competitiveness of wellness centers at national level; expanding the horizons of services, products, packages and programs, with arguments for balanced prices, promotions and strategic vision for sustainability; developing a regulatory framework with a harmonized system at European level and with strict requirements for the applied programs and procedures in the various spa, wellness, medical spa and thalassotherapy centers in the country; offering services for year-round wellness and detox tourism, thus stimulating the reduction of seasonality. The broad

meaningful scope of wellness tourism allows for a significant development of this type of tourism product throughout the country as a major, and for profitable combinations with traditional and specialized forms of tourism.

5. Critical notes

The critical notes I have made about the thesis concern the refinement of the text in individual paragraphs. I have informed the scientific supervisor and the PhD student about them and they are reflected. These comments do not concern the structure and content of the thesis and in no way detract from its merits and the contributions of the PhD student.

6. Assessment of the doctoral candidate's publications

The PhD student has submitted **1 study, 3 articles and 4 scientific papers**, which reflect the main results of the dissertation. The study has been published in Scientific Proceedings of the UNWE, the articles in journals, and the reports in collections of papers printed in the university publishing houses of the UNWE, IU-Varna and NBU. One of the articles was printed in the journal Economic Alternatives and is refereed in Scopus. It can be assumed that the above-mentioned publications are **representative enough to publicize the achievements of the PhD student** to the academic community and interested business circles of practice.

7. Assessment of the scientific and applied contributions

The PhD student has thoroughly researched the effect of digitalization in wellness tourism. The conclusions and generalizations she has reached address issues of both theory and practice. As a result, the **fund of scientific knowledge in the field of wellness tourism has been enriched**. In particular, **her scientific and applied contributions** are as follows:

1. The main formulations, views and concepts in the field of digitalization in wellness tourism are systematized and analyzed and an author's definition of wellness tourism is given.
2. Defined are consumer requirements and preferences for digitally-enhanced wellness tourism are identified and the profile of the wellness tourist.
3. Given are the level of digitalization in the wellness facilities in Bulgaria is established and recommendations for increasing this level.
4. A methodology for determining the effect of digitalization in wellness tourism is developed, based on cross-analysis and evaluation of experts and users.
5. Guidelines and recommendations are given for the implementation of digitalization in wellness facilities and the development of tourism products based on digital detox.

Conclusion

The peer-reviewed dissertation is a scientific study of topical and significant problems. All the more significant aspects of the effect of digitalization in wellness tourism have been addressed. **My overall assessment of the thesis**, based on its relevance, structure, content and theoretical generalizations, gives me reason to assume that it contains the intended in **Art. 9 of ASDA and art. 27 of RILDASRB scientific and applied results that represent a contribution to science.**

These are my reasons for proposing to the distinguished members of the scientific jury to take a decision for awarding to doctoral student **Denitsa Diyanova Dimova** the educational and **scientific degree "Doctor"** in the scientific specialty "**Economics and Management (Tourism)**".

Sofia, 10.03.2023

Reviewer:

(prof. dr. M. Ribov)