



РЕЦЕНЗИЯ

От: **проф. д-р Еленита Кирилова Великова**
Университет за национално и световно стопанство
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.

Основание за представяне на рецензията: **участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 22/12.01.2023 г. на Зам.-ректора по научноизследователска дейност и международно сътрудничество при УНСС.**

Автор на дисертационния труд: **Косара Любомирова Гоцева**
Тема на дисертационния труд: **„Приложение на новите технологии в хотелиерството“**

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към катедра „Икономика на туризма“, факултет „Икономика на инфраструктурата“ на УНСС по научна специалност „Икономика и управление (туризъм)“, съгласно Заповед на Ректора на УНСС № 931/27.04.2020 г. Обучението е осъществено в редовна форма през периода 31.03.2020 г. до 31.03.2023 г.

- **Кратка биографична справка**

Докторант Косара Гоцева е родена на 18.01.1996 г. в гр. София. Средното си образование получава през 2014 г. в Софийска професионална гимназия по туризъм, гр. София. През 2018 г. завършва бакалавърска степен в УНСС, специалност „Икономика на туризма“, а през 2019 г. придобива магистърска степен, специалност „Международен туризъм“. От 2020 г. се обучава като редовен докторант към катедра „Икономика на туризма“ под научното ръководство на проф. д.н. Таня Парушева.

- **Кратка информация за изпълнението на индивидуалния план**

Докторант Гоцева е завършила работата, предвидена в индивидуалния учебен план. Нейната дейност е атестирана всяко тримесечие, съгласно нормативните изисквания на УНСС, като са представени конкретни мнения и оценки на научния ѝ ръководител. Те свидетелстват за отговорното и последователното изпълнение на всички дейности, заложи в индивидуалния учебен план.

Задължителните докторантски изпити са положени успешно. Докторант Гоцева е реализирала общо 60 кредита от тях. През периода на обучение тя проявява необходимата активност по отношение на публикациите, свързани с дисертационния труд. Косара Гоцева активно е участвала в учебно-методическата и педагогическата дейност на катедрата, като е водила семинарни занятия по дисциплините „Хотелиерство и ресторантьорство“, „Социална психология и туристическо поведение“ и „Културен туризъм“. По време на обучението си е атестирана с положителна оценка. Дисертационният труд е депозиран в катедра „Икономика на туризма“ при УНСС на 07.11.2022 г. Процедурните изисквания са спазени.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

- *Структура, обем*

Представеният за рецензиране дисертационен труд е разработен в обем от 209 стандартни страници. В структурно отношение се състои от увод (7 стр.), 3 глави (162 стр.), заключение (5 стр.), списък на литературните източници (11 стр.) и 3 приложения (17 стр.). В основния текст последователно са разгледани теоретичните основи на хотелиерството и новите технологии и са направени анализ и оценка на приложението на новите технологии в хотелиерството. Определени са възможностите за приложение на новите технологии в хотелиерството в дестинация България, въз основа на резултатите от емпиричните изследвания, отразяващи мненията на туристите и експертите.

- *Оценка за: актуалност на темата; целта; задачите; обекта; предмета; основната теза на дисертационния труд.*

Темата на дисертационния труд е формулирана добре. Уводът съдържа необходимите реквизити. Актуалността на изследването е обоснована. Налице са и лични мотиви за разработване на темата, свързани с професионалното развитие на кандидата, които аргументират неговия избор.

Обектът и предметът на изследването са правилно определени. Целта на дисертационния труд е „да се изследват възможностите, които новите технологии предлагат на хотелиерството и на тази основа, да се

разработи модел за тяхното приложение в хотелския бизнес в дестинация България.“. Формулирани са пет изследователски задачи. Основната цел и задачите са уместни и обосновани, като ясно отразяват извършената изследователска работа от докторанта и определят логиката в изложението на дисертационния труд.

Изследователската теза е коректно формулирана: „новите технологии в хотелиерството са ключов фактор за успех на сектора в XXI век. Създаването на стратегически действия и мерки за приложението на нововъведенията зависи от бързината на адаптиране на хората към тях“. Тя е разгърната и доказана чрез различни общонаучни и практико-приложни методи и подходи. Правилно са дефинирани 3 работни хипотези. Със своите достойнства се отличават методологическият инструментариум и основните ограничения. Използваната съвкупност от методи и подходи позволява на докторанта да извърши добросъвестно своето изследване. Ограниченията насочват анализите в конкретната тематика и постигането на основната цел на дисертационния труд.

• *Използвана научна литература (оценка на осведомеността на дисертанта по проблематиката, разглеждана в дисертационния труд).*

Списъкът с използваната литература е съставен от 190 заглавия, от които 21 са на кирилица и 169 на латиница, в т.ч. 106 на английски език, 2 на испански език и 61 източника от интернет. Основният текст е илюстриран от 4 таблици, 16 фигури и 5 графики. Изложението и използваната литература показват, че докторант Гоцева се е запознала със значителен брой литературни източници. Те са правилно цитирани. Отделните части са съразмерни до абсолютна точност.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

• *Акцентира се върху основните научни и/или научно-приложни резултати, постигнати в дисертационния труд*

В първа глава е представен теоретичен анализ на хотелиерството и новите технологии, като са разгледани дефиниции на световно признати автори в изследваната научна област. Формулирано е предложение за авторово определение за хотелиерството. То е изследвано като елемент от хотелиерската индустрия. Анализирани са обхватът на хотелиерството. Специално внимание е обърнато на характеристиките на новите технологии и техните основни видове в хотелиерството. Изведено е предложение за авторова класификация на новите технологии. Открити са трансформациите в използването им в хотелиерството. Представено е предложение за авторова дефиниция за технологичните трансформации. Акцентът е поставен върху връзката между хотелиерството и новите

технологии. Установени са ефектите от използването на хотелски нововъведения. Оценено е влиянието им върху качеството на услугите. Представена е ролята на новите технологии в хотелиерството.

Във втора глава са извършени анализ и оценка на приложението на новите технологии в хотелиерството във водещи световни дестинации. Представено е технологичното развитие в Япония, Китай и Южна Корея. Анализирани са състоянието на хотелските технологични подобрения в дестинация България. Оценено е развитието на новите технологии в българското хотелиерство, чрез SWOT анализ, систематизиран от докторанта. Разгледан е потенциалът на България в приложението на новите технологии в хотелиерството. Представени са методиката и инструментариумът на емпиричното изследване, проведено за целите на дисертационния труд.

В трета глава са представени обработените данни от анкетното проучване. Те насочват вниманието към нагласите и степента на приемственост към технологиите от страна на туристите. Представени са мненията на експертите в дълбочинните интервюта. Получените резултати открояват добри практики при внедряването на технологични подобрения в хотелите и хотелските вериги. Интерес представлява разработеният модел за приложение на новите технологии в българското хотелиерство. Формулирани са действия и стратегически мерки. Те са неразривно свързани с входящите данни от проведените анкети и интервюта. За успешното интегриране на модела, са открити конкретни насоки и препоръки за приложение на новите технологии в хотелиерството в дестинация България.

Приложенията допълнително потвърждават значителната работа, която докторантът е извършил при разработването на дисертационния труд. Той е написан на много добър език и стил, прецизен е по отношение на терминологията. Технически дисертацията е оформена грижливо и според изискванията. Библиографията е изчерпателна.

- *Обръща се внимание на използваната методология*

Докторант Гоцева използва методология, която се основава на комплекс от научноизследователски подходи и методи. Те са индукция и дедукция, анализ и синтез, исторически метод, сравнителен анализ, статистически и дескриптивни методи, метод на наблюдение, анкетно проучване, метод на дълбочинно интервю.

- *Дава се оценка на изпълнението на поставените задачи и постигането на целта на дисертационния труд.*

Откритите научни и научно-приложни резултати дават основание за извода, че целта на дисертационния труд е постигната, а

изследователските задачи са успешно изпълнени. Основната теза и работните хипотези са доказани.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

- *Оценка за приносите, посочени от дисертанта*

Дисертационният труд е посветен на актуален и значим проблем, който все още е недостатъчно изследван в българската литература по хотелиерство. Това дава възможност за редица новаторски моменти и обосновани заключения, които в значителна степен ще подобрят хотелиерската дейност.

• *Акцентира се върху основните научни и/или научно-приложни приноси в дисертационния труд.*

Приемам изведените от докторанта приноси. Считам, че самооценката на докторант Косара Гоцева е прецизна. Според мен в дисертационния труд могат да се открият следните приносни моменти с теоретичен и научно-приложен характер:

- Определени са същността и спецификата на хотелиерството и новите технологии. Изведени са авторови дефиниции за хотелиерството и за технологичните трансформации. Представена е авторова класификация на новите технологии.

- Проучена и изследвана е връзката между новите технологии и хотелиерството.

- На база на извършени анализ и оценка е представено приложението на новите технологии в хотелиерството в Япония, Китай и Южна Корея. Открит е потенциалът на България като дестинация с технологични трансформации в хотелиерството.

- Разработен е авторов модел за приложение на новите технологии в хотелиерството.

- Формулирани са насоки и препоръки, и са очертани перспективи за приложението на новите технологии в хотелиерството в дестинация България.

Приносните моменти в дисертацията са резултат от самостоятелната работа на автора. Те обогатяват туристическата теория и практика и предлагат нова посока за приложение на новите технологии в хотелите в дестинация България.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

- *Посочват се публикациите*

Докторант Гоцева има 9 публикации, свързани с темата на дисертационния ѝ труд, от които 8 самостоятелни и 1 в съавторство. Пет от тях са статии, публикувани в нереферирани списания с научно рецензиране – Google Books и Index EVISA's Journal Database. Останалите са доклади, изнесени на международни и научнопрактически конференции, публикувани в редактирани колективни томовете.

- *Дава се оценка на степента на разпространение на получените резултати в научната литература.*

Считам, че тези публикации представляват реално постиженията на докторанта. Те са достатъчно представителни, за да се огласят резултатите от дисертационния труд пред академичната общност и заинтересованите делови кръгове от практиката. Публикациите по темата на дисертационния труд превишават минималните национални изисквания за придобиване на ОНС „доктор”, съгласно чл. 2б, ал. 2 и 3 от ЗРАСРБ. Тя реализира общо 85 точки.

6. Оценка на автореферата

- *Дава се оценка на коректността и степента на отразяване на съдържанието на дисертационния труд в автореферата.*

Авторефератът достоверно представя съдържанието на дисертационния труд. Той е в обем от 99 страници компютърно набран текст на български и английски език. Съставен е от шест части, които включват обща характеристика на дисертационния труд, структура и съдържание, синтезирано изложение, справка за научните приноси, списък на публикациите и декларация.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Препоръчваме на докторант Гоцева да продължи научните си изследвания в областта на хотелиерството и да проучи възможностите за удължаване престоя на туристите в местата за настаняване. Целта е неутрализиране на сезонността и привличане на туристопотоци в нашата страна.

8. Заключение

В дисертационния труд са поставени ясни цели и задачи, които докторант Косара Гоцева безспорно е постигнала и изпълнила. Изследването е задълбочено, добре аргументирано и добросъвестно. Проучена е както съществуващата литература, така и актуални документи

в изследваната област. Анализите са коректни, препоръките обосновани и произтичащи от резултатите от изследването. Самооценката за научните приноси е точна и отговаря на действителните приноси. Косара Гоцева има задълбочени научни публикации по темата на дисертационния труд, представени на национални и международни форуми, публикувани в значими издания и признати издателства. Рецензираната дисертация представлява творческо постижение, което като тематика, теоретични обобщения, изводи и препоръки има своето безспорно значение за теорията и практиката в туризма и хотелиерството.

Всичко това ми дава основание да предложа на уважаемите членове на научното жури да гласуват „ЗА” присъждането на образователната и научна степен „доктор” по професионално направление 3.8. „Икономика”, научна специалност „Икономика и управление (туризъм)” на Косара Любомирова Гоцева – редовен докторант към катедра „Икономика на туризма” при УНСС.

Дата 07.04.2023 г.
гр. София

Рецензент:
(проф. д-р Еленита Великова)



REVIEW

From: **Prof. Dr. Elenita Kirilova Velikova**
University of National and World Economy
Scientific Specialty “Economics and Management (Tourism)”

Regarding: dissertation thesis for acquiring an educational and scientific degree
“doctor” in the Scientific Specialty “Economics and Management
(Tourism)” at the University of National and World Economy

Grounds for submission of the review: participation in the scientific jury for the defense of the dissertation thesis in accordance with Order № 22/12.01.2023 of the Vice-Rector for Research and International Cooperation of UNWE.

Author of the dissertation: **Kosara Lyubomirova Gotseva**
Topic of the dissertation: **“Application of the new technologies in hospitality”**

1. Information about the PhD student

The PhD student studied in a doctoral program at the Department of “Economics of Tourism”, Faculty of “Economics of Infrastructure” at UNWE in the scientific specialty “Economics and Management (Tourism)”, according to Order № 931/27.04.2020 of the Rector of UNWE. The study was conducted in a regular form from 31.03.2020 to 31.03.2023.

- *Brief biographical reference*

Doctoral student Kosara Gotseva was born on 18.01.1996 in the city of Sofia. He received his secondary education in 2014 at Sofia Vocational High School of Tourism, Sofia. In 2018, he completed a bachelor’s degree at UNSS, majoring in Tourism Economics, and in 2019 he obtained a master’s degree, majoring in International Tourism. Since 2020, he has been studying as a full-time doctoral student at the “Economics of Tourism” department under the scientific supervision of Prof. D.Sc. Tanya Parusheva.

- *Brief information on the implementation of the individual plan*

PhD student Gotseva has completed the work provided for in the individual study plan. Its activity is certified every quarter, according to the

normative requirements of the UNSS, and specific opinions and evaluations of its scientific supervisor are presented. They testify to the responsible and consistent implementation of all activities set out in the individual study plan.

Mandatory doctoral exams have been passed successfully. PhD student Gotseva has realized a total of 60 credits from them. During the period of study, she shows the necessary activity regarding the publications related to the dissertation work. Kosara Gotseva has actively participated in the Department's teaching and methodological and pedagogical activities, and has led seminars in the disciplines "Hospitality and Restaurant Management", "Social Psychology and Tourist Behaviour" and "Cultural Tourism". During her studies, she was attested with a positive grade. The dissertation was submitted to the Department of "Economics of Tourism" at the University of National and World Economy on November 7, 2022. The procedural requirements are observed.

2. General description of the presented dissertation

- *Structure, volume*

The dissertation presented for review is developed in a volume of 209 standard pages. Structurally, it consists of an introduction (7 pages), 3 chapters (162 pages), a conclusion (5 pages), a list of references (11 pages), and 3 appendices (17 pages). In the main text, the theoretical foundations of hospitality and new technologies have been consistently examined, and an analysis and assessment of the application of the new technologies in hospitality have been made. The possibilities for the application of new technologies in hospitality in destination Bulgaria has been determined, based on the results of empirical research, reflecting the opinions of tourists and experts.

- *Assessment for: topicality of the topic; the goal; the tasks; the object; the subject; the main thesis of the dissertation.*

The topic of the dissertation is well formulated. The introduction contains the necessary details. The relevance of the study is justified. There are also personal motives for developing the topic related to the professional development of the candidate, which justify her choice.

The object and subject of the study are correctly defined. The aim of the dissertation is "to investigate the possibilities that new technologies offer to hospitality and, on this basis, to develop a model for their application in the hotel business in destination Bulgaria". Five research tasks have been formulated. The main goal and tasks are relevant and justified, clearly reflecting the research work done by the doctoral student and determining the logic in the presentation of the dissertation work.

The research thesis is correctly formulated: "new technologies in the hospitality industry are a key factor for the success of the sector in the 21st

century. The creation of strategic actions and measures for the application of innovations depends on the speed of people's adaptation to them". It has been developed and proven through various general scientific and practical applied methods and approaches. Three working hypotheses are correctly defined. The methodological tools and the main limitations are distinguished by their merits. The set of methods and approaches used allows the doctoral student to perform her research in good faith. The limitations direct the analysis of the specific topic and the achievement of the main goal of the dissertation work.

- *Used scientific literature (assessment of the dissertation's awareness of the issues discussed in the dissertation).*

The list of used literature consists of 190 titles, 21 of which are Cyrillic, 169 in Latin, including 106 in English, 2 in Spanish, and 61 sources from the Internet. The main text is illustrated by 4 tables, 16 figures, and 5 graphs. The exhibition and the used literature show that the doctoral student Gotseva has gotten acquainted with a considerable number of literary sources. They are correctly quoted. The individual parts are proportional to absolute accuracy.

3. Evaluation of the obtained scientific and scientific-applied results

- *Emphasis is placed on the main scientific and/or scientific-applied results achieved in the dissertation*

In the first chapter, a theoretical analysis of hospitality and new technologies is presented, and definitions of world-renowned authors in the researched scientific field are examined. A proposal for an author's definition of hospitality has been formulated. It has been studied as an element of the hotel industry. The scope of hospitality has been analyzed. Special attention is paid to the characteristics of new technologies and their main types in the hotel industry. A proposal for the author's classification of new technologies has been made. The transformations in their use in the hospitality industry are highlighted. A proposal for an author's definition of technological transformations is presented. Emphasis is placed on the relationship between hospitality and new technologies. The effects of the use of hotel innovations have been established. Their influence on the quality of services was evaluated. The role of new technologies in the hospitality industry is presented.

In the second chapter, an analysis and evaluation of the application of new technologies in hospitality in leading world destinations are performed. Technological growth in Japan, China, and South Korea is presented. The state of hotel technological improvements in the destination Bulgaria has been analyzed. The development of new technologies in the Bulgarian hotel industry was evaluated through a SWOT analysis systematized by the doctoral student. The potential of Bulgaria in the application of new technologies in hospitality

was examined. The methodology and tools of the empirical research conducted for the purposes of the dissertation are presented.

The third chapter presents the processed data from the survey. They draw attention to the attitudes and the degree of acceptance towards technology on the part of tourists. The opinions of the experts in the in-depth interviews are presented. The obtained results highlight good practices in the implementation of technological improvements in hotels and hotel chains. Of interest is the developed model for the application of new technologies in Bulgarian hospitality. Actions and strategic measures have been formulated. They are inextricably linked to the input data from the conducted surveys and interviews. For the successful integration of the model, specific guidelines and recommendations have been highlighted for the application of new technologies in hospitality in destination Bulgaria.

The appendices further confirm the significant work the doctoral student has done in developing the dissertation. It is written in very good language and style, it is precise in terms of terminology. Technically, the dissertation is carefully designed and according to the requirements. The bibliography is comprehensive.

- *Attention is paid to the methodology used*

PhD student Gotseva uses a methodology that is based on a set of research approaches and methods. They are induction and deduction, analysis and synthesis, historical method, comparative analysis, statistical and descriptive methods, observation method, survey, and in-depth interview method.

- *An assessment is given of the implementation of the set tasks and the achievement of the goal of the dissertation.*

The outstanding scientific and scientific-applied results give grounds for the conclusion that the goal of the dissertation has been achieved and the research tasks have been successfully completed. The main thesis and working hypotheses are proven.

4. Evaluation of obtained scientific and scientific-applied contributions

- *Evaluation of the contributions indicated by the dissertation student*

The dissertation is dedicated to a topical and significant problem, which is still insufficiently studied in the Bulgarian literature on hospitality. This allows for several innovative moments and sound conclusions that will significantly improve hospitality activity.

- *Emphasis is placed on the main scientific and/or scientific-applied contributions in the dissertation.*

I accept the contributions made by the doctoral student. I believe that the self-assessment of doctoral student Kosara Gotseva is accurate. In my opinion, the following contribution moments of theoretical and scientific applied nature can be distinguished in the dissertation:

- The essence and specificity of hospitality and new technologies are defined. Author definitions for hospitality and technological transformations are derived. An author's classification of new technologies is presented.
- The relationship between new technologies and hospitality is studied.
- Based on the analysis and evaluation, the application of new technologies in the hospitality industry in Japan, China and South Korea is presented. The potential of Bulgaria as a destination with technological transformations in hospitality is highlighted.
- An author's model for the application of new technologies in the hospitality industry has been developed.
- Guidelines and recommendations are formulated, and perspectives are outlined for the application of new technologies in the hospitality industry in destination Bulgaria.

The contributing moments in the dissertation are the result of the author's independent work. They enrich tourism theory and practice and offer a new direction for the application of new technologies in hotels in destination Bulgaria.

5. Evaluation of the publications concerning the dissertation

- *The publications are indicated*

PhD student Gotseva has 9 publications related to the topic of her dissertation of which 8 are independent and 1 is co-authored. Five of them are articles in unreferenced journals with scientific reviews – Google Books, Index EVISA's Journal Database. The rest are reports presented at international and scientific-practical conferences, published in edited collective volumes.

- *An assessment is given of the degree of dissemination of the obtained results in the scientific literature.*

I believe that these publications represent the real achievements of the doctoral student. They are representative enough to announce the results of the dissertation to the academic community and interested business circles. The publications on the topic of the dissertation work exceed the minimum national requirements for acquiring an educational and scientific degree "doctor", according to Art. 2b, para. 2 and 3 of Law for the Development of Academic Staff in the Republic of Bulgaria. She scored a total of 85 points.

6. Evaluation of the abstract

- *An assessment is given of the correctness and the degree of reflection of the content of the dissertation in the abstract.*

The abstract reliably presents the content of the dissertation. It has a volume of 99 pages of computer-typed text in Bulgarian and English. It consists of six parts, which include a general characteristic of the dissertation work, structure and content, synthesized exposure, report of the contributions, list of publications, and declaration.

7. Critical remarks, recommendations, and questions

We recommend PhD student Gotseva to continue her scientific research in the field of hospitality and explore the possibilities of extending the stay of tourists in accommodation. The goal is to neutralize seasonality and attract tourist flows to our country.

8. Conclusion

The dissertation sets clear goals and objectives, which doctoral student Kosara Gotseva has undoubtedly achieved and fulfilled. The research is thorough, well-argued, and conscientious. Both the existing literature and current documents in the research field have been studied. The analyses are correct, the recommendations are substantiated, and follow the results of the research. The self-assessment of the scientific contributions is accurate and corresponds to the actual ones. Kosara Gotseva has in-depth scientific publications on the subject of her dissertation work, presented at national and international forums, and published in significant publications and recognized publishing houses. The reviewed dissertation is a creative achievement, which as a topic, theoretical summaries, conclusions, and recommendations and have indisputable significance for the theory and practice of tourism and hospitality.

All above gives me a reason to propose to the esteemed members of the scientific jury to vote “FOR” the acquiring of the educational and scientific degree “doctor” in professional field 3.8. “Economics”, scientific specialty “Economics and Management (Tourism)” to Kosara Lyubomirova Gotseva – regular doctoral student at the Department of “Economics of Tourism” at UNWE.

Date: 07.04.2023 г.
Sofia

Reviewer:
(Prof. Dr. Elenita Velikova)