

РЕЦЕНЗИЯ

от

проф. д-р Манол Рибов – УНСС

Относно: Дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ по научната специалност „Икономика и управление (туризъм)“ в УНСС.

Автор на дисертационния труд: Косара Любомирова Гоцева

Тема на дисертационния труд: Приложение на новите технологии в хотелиерството

Основание за рецензиране на дисертационния труд: чл. 9 от ЗРАСРБ, чл. 30, ал. 3, чл. 31 от ППЗРАСРБ и чл. 99, ал. 2 от Правилника за учебната дейност на УНСС и заповед № 22/12.01.2023 г. на Зам.-ректора по НИД на УНСС.

1. Информация за докторанта

Косара Любомирова Гоцева е родена на 18.01.1996 г. в град София. През 2014 г. завършва Софийска професионална гимназия по туризъм. През същата година е приета в УНСС, в специалност „Икономика на туризма“, където успешно се дипломира в ОКС „бакалавър“ и в ОКС „магистър“ през 2018 г. и 2019 г. През 2020 г. е приета в ОНС „доктор“ на същата специалност в УНСС. Паралелно със следването си работи като служител пътническа агенция/бюро в „Гоу Глобъл Травъл България“ ЕООД (от 2017 година – до момента), гр. София.

2. Обща характеристика на дисертационния труд

2.1. Оценка на структурата и обема

Представеният за рецензиране дисертационен труд е съставен от три глави, увод и заключение, списък на използваната литература, и приложение. В **увода** докторантът е обосновал актуалността и значимостта на темата и е дефинирал обекта, предмета, целта, задачите, тезата и работните хипотези, методологията на изследването, ограниченията, очакваните резултати, източниците на информация, научната новост и полезност на изследването. В **трите глави** на дисертационния труд последователно са изследвани теоретичните, методологическите и приложни проблеми на приложението на новите технологии в хотелиерството. В **заключението** докторантът е обосновал своите виждания за посочените нови технологии, направил е съответни изводи и е дал полезни за практиката препоръки.

Изградената по този начин **структура** на труда отговаря на формалните изисквания за осигуряване на органическо единство на съставните части на дисертационния труд в тяхната взаимна връзка, обусловеност, целенасоченост и определеност. С нея се конкретизират връзките и отношенията на включените в дисертационния труд понятия и съждения, използвани за извеждане на една или друга закономерност и обосноваването на едно или друго твърдение.

Дисертационният труд е представен в едно книжно тяло с **обем** 209 страници компютърно набран текст. От тях 162 страници съдържат **основен текст**, 7 страници са **увод**, 5 страници – **заключение**, 11 страници са **използвана литература** и 17 страници са **приложения**. **Основния текст** съдържа 16 фигури, 4 таблици и 5 графики. **Използваната литература** включва 190 заглавия, от които 21 са на кирилица и 108 на латиница. Освен това има 61 интернет източника.

Обемът, в който е подготвен дисертационния труд е достатъчен, за да бъдат изложени теоретичните, методологически и приложни проблеми на проведеното от докторанта изследване. Обемът от 209 страници, побрани в едно книжно тяло му е дало възможност да систематизира и изложи познанията в изследваната от него област и да изгради съдържанието на дисертационния труд като използва подходящи за целта средства на научното познание.

2.2. Оценка на актуалността и значимостта на темата

Актуалността и значимостта на темата, на която е посветен дисертационния труд се обяснява с въздействието, оказано от технологиите, които са в основата на сегашната индустриална революция, върху начина, по който се води, организира и финансира хотелиерската дейност. Тези технологии, захранвани и активирани от цифровите възможности увеличават скоростта и мащаба на промяната в цялостната хотелиерска дейност.

2.3. Оценка на обекта и предмета на изследването

Обект на изследването в дисертационния труд са новите технологии като част от хотелския бизнес, а **предмет** на изследването е приложението на тези технологии в хотелиерството, с цел повишаване конкурентоспособността на тази дейност. По този начин, е подчертана субординацията между обекта и предмета на изследването, доколкото предметът на изследването предполага обектът, но не съвпада с него.

2.4. Оценка на основната цел и на изследователските задачи

Основната **цел** 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.

Считам, че формулираната по този начин **цел** очертава сравнително добре предметната насоченост на изследователския процес и е добра предпоставка за нейното декомпозиране в подцели или изследователски задачи.

Дефинираната от докторанта цел се декомпозира в **5 задачи** включващи: проучване на теоретичните основи и дефиниране на същността и спецификата на хотелиерството, и новите технологии; изследване на връзката между новите технологии и хотелиерството; анализ и оценка на приложението на новите технологии в хотелиерството във водещи световни дестинации и България; разработване на авторов модел за приложение на новите технологии в хотелиерството; формулиране на насоки и препоръки, и очертаване на перспективите за приложението на новите технологии в хотелиерството в България.

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

2.5. Оценка на изследователската теза и на работните хипотези

Възприетата от докторанта **теза** цели да докаже, че новите технологии в хотелиерството са ключов фактор за развитието и конкурентоспособността на тази дейност. За **потвърждаването** или **отхвърлянето** на определената от докторанта теза се използват следните **хипотези**:

1. Новите технологии са инструмент за развитие на хотелиерството и повишаване на конкурентоспособността на хотелиерския продукт;
2. Новите технологии оказват положително влияние върху хотелските услуги във всяка дестинация по света;
3. Приложението на новите технологии стимулира развитието на хотелиерството в дестинация България.

Така дефинираната **теза** като съждение от по-общ характер и **хипотезите** като нейна структурна част отговарят на изискването 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 дисертационния труд са използвани **методите** за анализ и синтез, индукция и дедукция, исторически метод, сравнителен анализ, статистическите и дескриптивни методи, метод на наблюдение, анкетно проучване, метод на дълбочинното интервю и др.

Може да се приеме, че използвания от докторанта методологически инструментариум е **подходящ** за особеностите, 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 е фокусирана върху неговата научна достоверност, изчерпателност и цялост. Обърнато е внимание върху спазването на логическите изисквания за съотношението между фактите и теорията, за подбора, подреждането и структурирането на материала в трите глави на дисертационния труд. **Първата глава** на труда е посветена на теоретичните проблеми. В нея е изяснена същността на хотелиерската дейност. Дефинирани са основните понятия в тази област. Направена е подробна характеристика на хотелиерството като средство за пребиваване. Определени са

параметрите и обхвата на хотелиерството. Специално внимание е отделено на новите технологии. Изследвани са особеностите на тези технологии в хотелиерството. Разгледана е тяхната типология. Проучен е цялостният процес на трансформация на традиционните технологии и тяхното заменяне с нови технологии. В отделни параграфи на тази глава са разгледани ефектите от използването на новите технологии в хотелиерството и тяхното влияние върху качеството на обслужването като един от важните индикатори на конкурентоспособността.

Втора глава на дисертационния труд се отнася за методологията на изследване, приложението на новите технологии в хотелиерството. В нея са намерили място анализа и оценката на тези технологии във водещи дестинации в света. Става въпрос за Япония, Китай и Южна Корея. Представени са резултати от анализа и оценката на новите технологии в хотелиерството в България. Определено е състоянието на тези технологии и е извършена диагностика на тяхното приложение в хотелиерската дейност. Изследван е потенциалът на България за приложението на тези технологии. Специално внимание е отделено на методиката и инструментариума приложен за проучването на приложението на новите технологии в хотелиерството. Представена е методика за провеждане на анкетно проучване и дълбочинно интервю. В нея са намерили отражение показателите, критериите и ограниченията, както и методите за провеждане на комплексното емпирично изследване.

Последната **трета глава** на дисертацията засяга въпросите свързани с възможностите за прилагането на новите технологии в хотелиерската дейност в дестинация България. В нея са намерили място резултатите от анкетното проучване и интервютата с експертите. Определен е профилът на респондентите в анкетното проучване, намеренията и нагласите на туристите за използване на новите технологии, както и мненията и оценките на експерти за приложението на тези технологии в хотелиерството. Представен е модел за приложението на новите технологии в хотелиерството в България. В него са намерили място добрите практики в приложението на тези технологии, разработването на модел за тяхното приложение, а така също и авторов модел за приложението на тези технологии в хотел Интерконтинентал, София. В заключителната част на тази глава са отразени насоките и препоръките за приложението на новите технологии в хотелиерството в България. В нея са дадени също така перспективите за технологичното осигуряване на хотелиерската дейност в България в условия на рискови проблемни ситуации.

Оценката на съдържанието на дисертационния труд показва, че той се отличава с концептуалната си обвързаност, изследователска насоченост и приложна ориентация. Представената от докторанта информация е **актуална, точна и защитима**. Добре са представени идеите, концепциите и гледната точка на автора. Спазени са пропорциите в съотношението между основния, допълнителен и пояснителен текст. Тематичният подбор осигурява систематичен и цялостен поглед върху проведеното научно изследване. Съдържанието се откроява с **ясните си цели, добре формираните основни идеи, точните и достъпно дефинирани нови термини, понятия, концепции** и не на последно място достъпен стил на изложение.

4. Оценка на получените научно-приложни резултати

Оценката на получените научно-приложни резултати обхваща трите глави на дисертационния труд и приложенията към тях. В **първа глава** на дисертационния труд са разгледани теоретичните основи на цифровото надграждане в хотелиерството. Описани са дефинициите на световно признати автори в изследваната проблематика. Изведено е предложение за авторово определение (*подпараграф 1.1.*). Научният интерес на докторанта е насочен към хотелиерството като елемент от хотелиерската индустрия. Поставен е акцент върху понятията за домакин и гост, които са ключови за сектора (*подпараграф 1.2.*). Анализирани са обхватът на хотелиерството. Открити са неговите параметри (*подпараграф 1.3.*). Специално внимание е обърнато на характеристиките на новите технологии в хотелиерството (*подпараграф 2.1.*). Обсъдени са основните видове нови технологии в хотелиерството. Изведена е авторова класификация на тези технологии. Нововъведенията са разгледани според тяхното приложение във всеки от петте етапа на пътуване (*подпараграф 2.2.*). Открити са трансформациите в използването на нови технологии в хотелиерството. Представено е предложение за авторова дефиниция за технологичните трансформации (*подпараграф 2.3.*).

Акцентът в проведеното от докторанта изследване е поставен върху връзката между новите технологии и хотелиерството. Установени са ефектите от използването на хотелски нововъведения. Разгледани са положителните и отрицателните последици, както и заплахите, които съпътстват интеграцията на технологични подобрения (*подпараграф 3.1.*). Вниманието е насочено към качеството на услугите, формиращо тяхната конкурентоспособност. Изведени са резултати от няколко ключови изследвания за връзката между технологиите и удовлетвореността на гостите (*подпараграф 3.2.*).

Представена е ролята на новите технологии в хотелиерството. Във връзка с това, са анализирани характеристиките на т.нар. „нови туристи“. Фокусът е поставен върху значението, което технологиите имат за хотелите и промените в операциите, които настъпват след тяхното внедряване (*подпараграф 3.3.*).

Във втора глава е извършен анализ и оценка на приложението на новите технологии в хотелиерството във водещи световни дестинации. Представено е технологичното развитие в Япония, Китай и Южна Корея (*параграф 1*). За да се направи сравнение е анализирано състоянието на хотелските технологични подобрения в дестинация България (*подпараграф 2.1.*). Оценено е развитието на новите технологии в българското хотелиерство. В тази връзка е представен SWOT анализ, интерпретиран от автора (*подпараграф 2.2.*). Определен е потенциалът на България в приложението на новите технологии в хотелиерството. Изследователският интерес е насочен към видовете български туристи и техните интереси според нивото им на приемственост към технологиите. Открити са бариерите, които стоят пред българския хотелски бизнес по отношение на интегрирането на технологични средства (*подпараграф 2.3.*).

Проведеното комплексно емпирично изследване проучва възможността за приложение на новите технологии в хотелиерството. То показва, че тази област е все още недостатъчно позната за туристите. Те изпитват много и смесени емоции по отношение на дигиталните промени, но като цяло се откроява тенденция на положителни нагласи от тяхна страна. Забелязва се и наложен страх от изместване на човешкия фактор. Поради това, е от съществено значение начинът и процесът на внедряване на тези технологии да бъде с внимание към хората. Резултатите сочат, че липсва достатъчна информираност за иновациите прилагани в хотелското настаняване, на местно и световно ниво. Няма единна и структурирана стратегия за използване на тези подобрения.

В трета глава, обработените данни от анкетното проучване на практика ориентират вниманието към нагласите и степента на приемственост към технологиите от страна на туристите. Данните разкриват местата, върху които трябва да се обърне сериозно внимание при приложението на технологичните подобрения. Подчергати са предпочитанията на гостите относно използването на нововъведения (*подпараграфи 1.1. и 1.2.*). Представени са мненията на експертите в дълбочинните интервюта (*подпараграф 1.3.*). Проведеният анализ на получената информация изтъква добри практики за приложение на новите технологии в хотелиерството и по-специално в избрани хотели и

хотелски вериги. Открити са ключови стратегии при внедряването на нови технологии в хотелите. Вниманието е насочено към модела на технологична приемственост (ТАМ) (*подпараграф 2.1.*).

Систематизацията на резултатите от изследването ми дава основание да направя общия извод, че **основната цел на дисертационния труд е постигната**. Поставените конкретни изследователски **задачи** са изпълнени. **Основната теза** и формулираните **работни хипотези** са доказани. Разработен е авторов модел за приложението на новите технологии в българското хотелиерство. Специално внимание е отделено на формулирането на действия и стратегии за успешното интегриране на нововъведенията. За изграждането на по-ясна концепция за използването на модела, авторът изследва възможностите за неговото приложение в хотел Интерконтинентал, София (*подпараграфи 2.2. и 2.3.*). За успешното интегриране на модела, са открити **конкретни насоки и препоръки за приложение на новите технологии в хотелиерството в дестинация България** (*параграф 3*).

В заключение можем да обобщим, че приложението на новите технологии в българските хотели представлява съчетание от дейности свързани с анализа, проектирането и внедряването на тези технологии. Нововъведенията носят своите положителни и отрицателни страни. Поради тази причина, създаването на правилни стратегически мерки е основа за успех. Познаването на потребностите, нагласите и мненията на туристите относно технологията на хотелското настаняване е важно за мениджърите. Така се изгражда конкурентоспособен продукт с добавена стойност. Плавното въвеждане на промените гарантира спокойното им приемане както от служителите, така и от гостите в хотелите. Следването на световните тенденции и търсенето на нови начини за отговор на предизвикателствата в бизнеса, са ключови за достигане на нови нива на печалба, качество и удовлетвореност. Тъй като хотелиерството е един от основополагащите сектори в туризма, оптимизирането на обслужването води до подобрене в икономическото състояние на дестинацията.

5. Оценка на публикациите на докторанта

Докторантът е представил 5 статии и 4 доклада, които отразяват основни резултати от дисертационния труд. От тях 4 от статиите и 1 от докладите са на английски език. **Статиите** са публикувани в списания, а **докладите** в сборници от конференции, отпечатани в университетските издателства на УНСС, Икономически университет Варна и

Университетът „Асен Златаров“, гр. Бургас. Единият от докладите е публикуван в Agenda Publishing House LTD London. Може да се приеме, че посочените печатни издания, са достатъчно, **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 теоретичните основи, методологията и възможностите за приложение на новите технологии в хотелиерството в дестинация България. Изводите и обобщенията, до които той достига засягат както проблеми на теорията и практиката, така и въпроси от злободневен характер. В резултат на това е допълнен фонда от знания в областта на цифровото надграждане в хотелиерството. По-конкретно неговите научни и научно-приложни приноси са както следва:

1. Анализирани и систематизирани са добрите практики в приложението на новите технологии в хотелиерството.
2. Предложена е система от критерии и показатели за анализ и оценка на новите технологии в хотелиерството.
3. Разработена е методика за анкетно проучване и дълбочинно интервю относно приложението на новите технологии в хотелиерството.
4. Създаден е модел за приложението на новите технологии в хотелиерството.
5. Определено е отношението на туристите и оценките на експертите за приложението на новите технологии в хотелиерството.
6. Установен е ефектът от използването на новите технологии в хотелиерството.
7. Формулирани са насоки и препоръки за приложението на новите технологии в хотелиерството.

Оценката на въведените от докторанта понятия, категории, концепции и класификации дават основание да се говори за **научни приноси**, а предложените от него методи, методики и модели, квалифицират приносите му като **научно-приложни**.

7. Заключение

Рецензираният дисертационен труд представлява научно изследване на **актуални и значими** проблеми. В него са намерили място всички по-съществени страни на приложението на новите технологии в хотелиерството. Цялостната ми оценка на труда, базирана 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 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 **Косара Любомирова Гоцева** на образователната и научна степен „доктор“ по научната специалност **„Икономика и управление (туризъм)“**.

София, 14.03.2023 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: **Kosara Lyubomirova Gotseva**

Theme of the thesis: **Application of new technologies in the hospitality industry**

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. 22/12.01.2023 of the Deputy Rector of the UNWE.**

8. Information about the PhD student

Kosara Lyubomirova Gotseva was born on 18.01.1996 in Sofia. In 2014 she graduated from Sofia Vocational School of Tourism. In the same year she was admitted to the UNWE in the specialty „Economics of Tourism“, where she successfully graduated in Bachelor and Master in 2018 and 2019. Parallel to her studies, she is working as a travel agency/bureau employee in "Go Global Travel Bulgaria" Ltd (since 2017 - till now), Sofia.

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 problems of the application of new technologies in the hospitality industry are successively studied. In the **conclusion**, the PhD student has justified her views on the mentioned new technologies, made relevant conclusions and given useful recommendations for practice.

The **structure** of the thesis thus developed meets the formal requirements for ensuring the organic unity of the component parts of the thesis in their mutual relationship, conditionality, purposefulness and definiteness. It specifies the relationships and relations of the concepts and judgments included in the dissertation, used to derive one or another regularity and to justify one or another claim.

The dissertation is presented in a single book with **volume** of 209 pages of computer typeset text. Of these, 162 pages contain the **main text**, 7 pages are **introduction**, 5 pages are **conclusion**, 11 pages are **references** and 17 pages are **appendices**. **The main text** contains of 16 figures, 4 tables and 5 graphs. **The references used** include 190 titles, of which 21 are in Cyrillic and 108 in Latin. In addition, there are 61 internet sources.

The volume in which the dissertation has been prepared is sufficient to set out the theoretical, methodological and applied problems of the research carried out by the PhD student. The volume of 209 pages gathered in one book body has enabled her to systematize and expose the knowledge in the field she has investigated and to build the content of the dissertation using appropriate means of scientific knowledge.

2.2. Assessment of the relevance and importance of the topic

The relevance and importance of the topic which this dissertation is dedicated to is explained by the impact that the technologies that are at the heart of the current industrial revolution have had on the way in which hospitality is conducted, organised and financed. These technologies, powered and enabled by digital capabilities are increasing the speed and scale of change in the overall hospitality industry.

2.3. Assessment of the object and subject of the study

The **object** of the research in the dissertation is the new technologies as part of the hotel business, and the **subject** of the research is the application of these technologies in the hotel industry in order to increase the competitiveness of this activity. Thus, the subordination between

the object and the subject of the research is emphasized, insofar as the object of the research implies the subject but does not coincide with it.

2.4. Assessment of the main goal and the research tasks

The main objective of the dissertation is to **investigate the opportunities** that new technologies offer to the hospitality industry and on this basis, **to develop a model for their application** in the hotel business in destination Bulgaria.

I believe that the **goal** thus formulated outlines relatively well the subject focus of the research process and is a good prerequisite for its decomposition into sub-objectives or research tasks.

The goal defined by the PhD student is decomposed into 5 **tasks** including: study of the theoretical foundations and definition of the nature and specificity of the hospitality industry and new technologies; study of the relationship between new technologies and the hospitality industry; analysis and evaluation of the application of new technologies in the hospitality industry in leading world destinations and Bulgaria; development of an author's model for the application of new technologies in the hospitality industry; formulation of guidelines and recommendations, and outlining the perspectives for the application of new technologies in the hotel industry in Bulgaria.

Thus justified, the **tasks** reflect the main parameters of the research, the implementation of which through their intrinsic activities allow to achieve the **goal** of the dissertation.

2.5. Assessment of the research thesis and working hypotheses

The thesis adopted by the Ph.D. student aims to prove that new technologies in the hospitality industry are a key factor for the development and competitiveness of this activity. The following **hypotheses** are used to **confirm** or **reject** the thesis defined by the PhD student:

1. New technologies are a tool for the development of the hotel industry and for increasing the competitiveness of the hotel product;
2. New technologies have a positive impact on hotel services in any destination in the world;
3. The application of new technologies stimulates the development of the hotel industry in destination Bulgaria.

The **thesis** defined in this way as a judgment of a more general nature and the **hypotheses** as its structural part meet the requirement of assuming the possible interaction and its accompanying result to be **true**, which under certain conditions can be manifested.

2.6. Assessment of the research methodology

In order to achieve the set **goal** and solve the resulting **tasks**, the dissertation uses the **methods** of analysis and synthesis, induction and deduction, historical method, comparative analysis, statistical and descriptive methods, observation method, survey method, in-depth interview method, etc.

It can be assumed that the methodological toolkit used by the PhD student is **appropriate** for the peculiarities, 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 content focuses on its scientific credibility, comprehensiveness and integrity. Attention is paid to the compliance with the logical requirements for the correlation between facts and theory, the selection, arrangement and structuring of the material in the three chapters of the dissertation. **The first chapter** of the thesis is devoted to theoretical problems. It clarifies the nature of hotel business. The main concepts in this field are defined. It is made a detailed characterization of the hotel industry as a means of residence. Defined are the parameters and scope of the hospitality industry. Special attention is paid to the new technologies. Studied are the features of these technologies in the hospitality industry. Their typology is examined. The overall process of transformation of traditional technologies and their replacement by new technologies is studied. The effects of the use of new technologies in the hospitality industry and their impact on service quality as one of the important indicators of competitiveness are discussed in separate paragraphs of this chapter.

The second chapter of the dissertation concerns the research methodology, the application of new technologies in the hospitality industry. It includes the analysis and evaluation of these technologies in leading destinations around the world. It is about Japan, China and South Korea. Presented are results of the analysis and evaluation of new technologies in the hospitality industry in Bulgaria. The status of these technologies is determined and a diagnosis of their application in the hotel industry is made. The potential of Bulgaria for the application of these technologies is studied. Special attention is paid to the methodology and tools applied for the study of the application of new technologies in the hospitality industry. A methodology for conducting a survey and an in-depth interview is presented. It reflects the indicators, criteria and limitations as well as the methods for conducting the complex empirical research.

The last **third chapter** of the dissertation affects the issues related to the opportunities for the application of new technologies in the hotel business in destination Bulgaria. It includes the results of the survey and the interviews with the experts. The profile of the respondents in the survey, the tourists' intentions and attitudes towards the use of new technologies, as well as the experts' opinions and assessments on the application of these technologies in the hospitality industry have been identified. A model for the application of new technologies in the hospitality industry in Bulgaria is presented. It includes the best practices in the application of these technologies, the development of a model for their application, as well as an author's model for the application of these technologies in the Intercontinental Hotel, Sofia. The final part of this chapter reflects the guidelines and recommendations for the application of new technologies in the hotel industry in Bulgaria. It also gives the perspectives for the technological provision of the hotel business in Bulgaria in the conditions of risky problematic situations.

The evaluation of the dissertation content shows that it is distinguished by its conceptual commitment, research orientation and applied orientation. The information presented by the doctoral candidate is **up-to-date, accurate and defensible**. The author's ideas, concepts and point of view are well presented. The proportions between the main, supplementary and explanatory text are respected. The thematic selection provides a systematic and comprehensive view of the research conducted. The content stands out for its **clear objectives, well-formed main ideas, precise and accessibly defined new terms, concepts**, notions and finally an accessible style of presentation.

4. Assessment of the obtained scientific and applied results

The evaluation of the obtained scientific and applied results covers the three chapters of the dissertation and their annexes. **Chapter one** of the dissertation discusses the theoretical foundations of digital upgrading in the hospitality industry. The definitions of world-recognized authors in the studied issues are described. A proposed author's definition is presented (sub-paragraph 1.1.). The PhD student's scientific interest is focused on the hotel industry as an element of the hospitality industry. Emphasis is placed on the concepts of host and guest, which are key to the sector (sub-paragraph 1.2.). The scope of the hospitality industry is analysed. Its parameters are outlined (sub-paragraph 1.3). Special attention is paid to the characteristics of new technologies in the hospitality industry (sub-paragraph 2.1). The main types of new technologies in the hospitality industry are discussed. An author's classification of these technologies is given. The innovations are discussed according to their application in each of the five stages of the

journey (sub-paragraph 2.2.). Transformations in the use of new technologies in the hospitality industry are highlighted. A proposed author's definition of technological transformations is presented (sub-paragraph 2.3.).

The focus of the research conducted by the PhD student is on the relationship between new technologies and the hospitality industry. The effects of the use of hotel innovations are identified. The positive and negative consequences as well as the threats that accompany the integration of technological improvements are examined (sub-paragraph 3.1.). Attention is focused on the quality of services, which shapes their competitiveness. The results of several key studies on the relationship between technology and guest satisfaction are highlighted (sub-paragraph 3.2.). The role of new technologies in the hospitality industry is presented. In this connection, the characteristics of the so-called 'new tourists' are analysed. The focus is on the importance that technology has for hotels and the changes in operations that occur after its implementation (sub-paragraph 3.3.).

Chapter two analyses and evaluates the application of new technologies in the hospitality industry in leading global destinations. Technological developments in Japan, China and South Korea are presented (paragraph 1). In order to make a comparison, the status of hotel technological improvements in destination Bulgaria is analysed (sub-paragraph 2.1.). The development of new technologies in the Bulgarian hotel industry is assessed. In this respect, a SWOT analysis interpreted by the author is presented (sub-paragraph 2.2.). The potential of Bulgaria in the application of new technologies in the hospitality industry is identified. The research interest is focused on the types of Bulgarian tourists and their interests according to their level of continuity towards technology. The barriers facing the Bulgarian hotel business in terms of integration of technological tools are highlighted (sub-paragraph 2.3.).

The conducted complex empirical study investigates the possibility of applying new technologies in the hospitality industry. It shows that this area is still insufficiently known to tourists. They experience many and mixed emotions regarding digital changes, but overall a trend of positive attitudes on their part stands out. There is also an imposed fear of human displacement. Therefore, it is essential that the way and process of implementing these technologies is people-centric. The results indicate that there is a lack of sufficient awareness of innovations applied in hotel accommodation, locally and globally. There is no unified and structured strategy for using these improvements.

In **chapter three**, the processed survey data practically orient the attention to the attitudes and the degree of continuity towards technology by tourists. The data reveals the areas that need to be given serious consideration in the application of technological improvements. Guest preferences regarding the use of innovations are highlighted (sub-paragraphs 1.1. and 1.2.). The views of the experts in the in-depth interviews are presented (sub-paragraph 1.3.). The analysis of the information gathered highlights good practices for the application of new technologies in the hospitality industry and in selected hotels and hotel chains in particular. Key strategies in implementing new technologies in hotels are highlighted. Attention is focused on the Technology Continuity Model (TAM) (sub-paragraph 2.1.).

The systematization of the results of the research gives me the reason to draw the general conclusion that **the main objective of the dissertation has been achieved**. The specific research **tasks** have been fulfilled. The main **thesis** and the formulated working **hypotheses** have been proved. An author's model for the application of new technologies in the Bulgarian hotel industry has been developed. Special attention is paid to the formulation of actions and strategies for the successful integration of innovations. In order to build a clearer concept of the use of the model, the author explores the possibilities of its application in the Intercontinental Hotel, Sofia (sub-paragraphs 2.2. and 2.3.). For the successful integration of the model, **specific guidelines and recommendations for the application of new technologies in the hospitality industry in destination Bulgaria are highlighted (paragraph 3)**.

In conclusion, we can summarise that the application of new technologies in the Bulgarian hotels is a combination of activities related to the analysis, design and implementation of these technologies. Innovations have their positive and negative sides. For this reason, creating the right strategic measures is the basis for success. Knowing the needs, attitudes and opinions of tourists regarding hotel accommodation technology is important for managers. This is how to build a competitive product with added value. The smooth introduction of changes ensures their calm acceptance by both employees and guests in hotels. Following global trends and finding new ways to respond to business challenges are key to achieving new levels of profit, quality and satisfaction. As the hospitality industry is one of the foundational sectors in tourism, optimising service leads to improvements in the economic health of the destination.

5. Assessment of the PhD student's publications

The PhD student has submitted 5 articles and 4 scientific papers, which reflect the main results of the dissertation. 4 of the articles and 1 of the scientific papers are in English. The

articles have been published in journals and the **scientific papers** in conference proceedings printed in the university publishing houses of the UNWE, Varna University of Economics and Asen Zlatarov University, Varna, Bulgaria. The articles were published in the journal of the University of Burgas and in the journal of the University of Burgas. One of the papers was published in Agenda Publishing House LTD London. It can be assumed that the above-mentioned publications are sufficient to **publicize the achievements of the PhD student** to the academic community and interested business circles of practice.

6. Assessment of the scientific and applied contributions

The doctoral candidate has thoroughly researched the theoretical foundations, methodology and possibilities of application of new technologies in the hotel industry in destination Bulgaria. The conclusions and generalizations she reaches concern both problems of theory and practice, and issues of an unfortunate nature. As a result, the fund of knowledge in the field of digital upgrading in the hospitality industry is enriched. In particular, her scientific and applied contributions are as follows:

1. Best practices in the application of new technologies in the hospitality industry are analyzed and systematized.
2. A system of criteria and indicators for the analysis and evaluation of new technologies in the hospitality industry is proposed.
3. A survey and in-depth interview methodology on the application of new technologies in the hospitality industry is developed.
4. A model for the application of new technologies in the hospitality industry is created.
5. Tourists' attitude and experts' evaluations about the application of new technologies in hospitality industry are determined.
6. The effect of the use of new technologies in the hospitality industry is established.
7. Guidelines and recommendations for the application of new technologies in the hospitality industry are formulated.

The evaluation of the concepts, categories, concepts and classifications introduced by the doctoral student give grounds to speak of **scientific contributions**, and the methods, methodologies and models proposed by her qualify her contributions as **scientifically applied**.

7. Conclusion

The peer-reviewed dissertation is a scientific study of **topical and significant** problems. All the more significant aspects of the application of new technologies in the hospitality industry have found their place in it. My overall assessment of the thesis, based on its relevance, structure, content and theoretical generalizations, gives me reason to assume that it contains the scientific and applied results provided for in Article 6 (3) of the **ASDA and in Article 27 (1) of the RILDASRB**, which constitute a contribution to science. These are my reasons for proposing to the esteemed members of the scientific jury to take a decision for awarding to doctoral student **Kosara Lyubomirova Gotseva** the educational and scientific degree of Doctor of Science in the scientific specialty "**Economics and Management (Tourism)**".

Sofia, 14.03.2023

Reviewer:

(Prof. Dr. M. Ribov)