



СТ А Н О В И Щ Е

От: Проф. д-р Стоян Петков Маринов
Катедра „Икономика и организация на туризма”, Икономически
университет-Варна, научна специалност „Икономика и управление
(туризъм)”

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна
степен **„доктор“** по научна специалност „Икономика и
управление (туризъм)” в УНСС.

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

Основание за представяне на становището: участие в състава на
научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед №
22/12.01.2023 г. на Ректора на УНСС

1. Информация за дисертанта

Докторантката се е обучавала по докторска програма към катедра
„Икономика на туризма“, факултет „Икономика на инфраструктурата“ на
УНСС по научна специалност „Икономика и управление (туризъм)“. Зачислена е като редовен докторант със заповед № 931/27.04.2020 г. на Ректора на УНСС и е отчислена със заповед № 131/25.01.2023 г., считано от 31.03.2023 г.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Обемът на дисертационния труд е 209 страници. Отличава се с балансирана структура, която включва всички задължителни елементи на научно-изследователска разработка: увод от 7 стр., изложение в три глави с общо 162 стр., заключение от 5 стр., 3 приложения (17 стр.) и списък на литературните източници (11 стр.).

Дисертационният труд има ясно дефинирани обект и предмет на изследването. *Обект* на разглеждане са новите технологии в хотелиерския бизнес. *Предмет* на изследване е приложението на новите технологии в

хотелиерството. Авторката си поставя за *цел* да изследва възможностите на новите технологии в хотелиерството и на тази основа да предложи модел за тяхното приложение в хотелиерския бизнес в дестинация България. Изследването в разработката е подчинено на *тезата*, че новите технологии в хотелиерството са ключов фактор за успех на сектора в XXI век.

Авторката демонстрира задълбочени познания на наличната литература по темата и е използвала богат набор от информационни източници. В списъка на използваната литература са посочени общо 190 заглавия, от които 21 – са на кирилица, 108 на латиница и 61 са Интернет източници.

Интерпретациите и изводите в изложението се илюстрирани и аргументирани с 4 таблици, 16 фигури и 5 графики.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Авторката използва подходящи изследователски методи и подходи за постигане на поставената научна цел като: индукция и дедукция, анализ и синтез, исторически метод, сравнителен анализ, статистически и дескриптивни методи, метод на наблюдение, анкетно проучване, метод на дълбочинно интервю.

За целите на дисертационния труд е осъществено емпирично изследване. Реализирано е дълбочинно интервю на мениджъри на отдели във високотехнологични хотелски комплекси както и на представители на фирми, специализирани в провеждане на одити на хотели. Сондирано е мнението на експертите относно приложението на новите технологии в хотелиерския бизнес. Проведено е анкетно проучване на туристи с анкета на български и английски език. Анкетирани са 193 български и 154 чуждестранни туристи относно техните нагласи за използване на новите технологии при потребление на хотелиерски услуги.

Съдържанието на дисертационния труд доказва постигането на поставената научна цел. В глава първа чрез критичен анализ на литературата са систематизирани теоретичните основи на хотелиерството, на новите технологии и на връзката между двете категории. Втора глава е посветена на анализа и оценката на развитието на новите технологии в хотелиерството в света и в България. Разработена е авторска методика и инструментариум на проучването на приложението на новите технологии в хотелиерството. В трета глава са анализирани получените резултати от анкетното проучване и дълбочинните интервюта. Предложен е модел за приложение и развитие на новите технологии в хотелиерството в България. Формулирани са насоки и препоръки за успешното интегриране на хотелските технологии в страната.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

По наша преценка, представени в обобщен вид, в дисертационния труд се съдържат научно-приложни приноси както следва:

Първо, на основата на критичен литературен обзор са систематизирани същността и особеностите на хотелиерството и новите технологии, както и на зависимостта между тях.

Второ, извършен е анализ и е направена оценка на приложението на новите технологии в хотелиерството в Япония, Китай и Южна Корея. Разкрит е потенциалът на България за технологични трансформации в хотелиерството.

Трето, разработен е авторски модел за приложение на новите технологии в хотелиерството. Изведени са насоките и са формулирани конкретни препоръки за приложението на новите технологии в хотелиерството в дестинация България.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Косара Гоцева прилага 9 публикации по темата на дисертацията - 5 статии (4 самостоятелни и една в съавторство) и четири самостоятелни научни доклада. Представените публикации отразяват съществени резултати от дисертационния труд и му осигуряват достатъчна публичност.

6. Оценка на автореферата

Представеният автореферат е изготвен на български и английски език. Отражава съдържанието на основните структурни части на дисертационния труд и отговаря на нормативните изисквания.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Дисертационният труд би спечелил съдържателно, ако се изследва влиянието на онлайн туристическите агенции върху хотелиерския бизнес. Съпоставянето на резултатите от анкетните проучвания на българските и чуждестранните туристи би дало по-ясна представа за потенциалните потребители на новите технологии в хотелите в България.

Бих препоръчал, в бъдещата си научноизследователска работа, докторант Косара Гоцева да насочи вниманието си към анализиране на основните конкурентни предимства на всяка нова технология в хотелиерството поотделно.

С цел достойна защита предлагам на вниманието на докторанта два въпроса.

Първо, как блокчейн технологиите могат да помогнат за подобряване на контрола на качеството и отчетността в хотелиерството?

Второ, какви са предизвикателствата пред създаването на партньорства за приложение на новите технологии в хотелиерството в дестинация България?

8. Заключение

Представеният дисертационен труд отговаря на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ) и на Правилника за неговото прилагане.

Достойнствата на дисертационния труд ми дават основание да му поставя **положителна оценка** и да гласувам за присъждането на образователната и научна степен “доктор” по научна специалност „Икономика и управление (туризъм)” в професионално направление 3.8 Икономика на Косара Любомирова Гоцева

21.03.2023 г.

Изготвил становището:

Гр. Варна

(проф. д-р Стоян Маринов)



OPINION

From: Prof. Dr Stoyan Petkov Marinov
Department "Economics and Organization of Tourism", University of
Economics - Varna, scientific specialty "Economics and Management
(Tourism)"

Regarding: Dissertation for awarding the educational and scientific degree of
"Doctor" in the scientific specialty "Economics and Management
(Tourism)" at the UNWE.

Author of dissertation: Kosara Lubomirova Gotseva
Topic of dissertation: "Application of New Technologies in the Hospitality
Industry"

Reason for submission of the opinion: participation in the scientific
examining jury on the defense of the dissertation pursuant to Order No
22/12.01.2023 of the Rector of UNWE

9. Information about the dissertation defender

The doctoral student was trained in a doctoral degree programme with the
Department "Economics of Tourism", Faculty "Economics of Infrastructure" of
UNWE in the scientific specialty "Economics and Management (Tourism)". She
was enrolled as a full-time doctoral student pursuant to order No 931/27.04.2020
of the Rector of UNWE and was disenrolled pursuant to order No 131/25.01.2023
as of 31.03.2023.

10. General characterization of the presented dissertation

The volume of the dissertation is 209 pages. It is characterized by a
balanced structure, which includes all the required elements of a research work:
an introduction of 7 pgs, a body consisting of three chapters of a total of 162 pgs,
a conclusion of 5 pgs, 3 appendices (17 pgs) and a list of literary sources (11 pgs).

The dissertation has clearly defined object and subject of study. *The object*
of examination are the new technologies in the hotel business. *The subject* of the
study is the application of new technologies in the hospitality industry. The author
set herself *the goal* to investigate the capabilities of new technologies in the

hospitality industry and on that basis to propose a model for their application to the hotel business in destination Bulgaria. The study in the present work is founded on *the proposition* that the new technologies in the hospitality industry are a key factor for the success of the sector in the 21st century.

The author demonstrates thorough knowledge of the existing literature on the subject and has used a wide range of sources of information. The Bibliography lists a total of 190 titles, 21 of which are in Cyrillic, 108 in Latin and 61 are Internet sources.

The interpretations and conclusions in the exposition are illustrated and justified by 4 tables, 16 figures and 5 charts.

11. Evaluation of the obtained scientific and applied research findings

The author uses the appropriate research methods and approaches in order to achieve the scientific goal that has been set, such as: induction and deduction, analysis and synthesis, the historical method, comparative analysis/benchmarking, statistical and descriptive methods, the observation method, the survey, the method of in-depth interview.

For the purposes of the dissertation there has been done empirical research. Conducted is an in-depth interview of managers of departments in high-tech hotel complexes as well as an interview of representatives of companies that specialize in carrying out hotel audits. The opinions of experts regarding the application of new technologies in the hospitality business are sounded. A survey of tourists using a poll in Bulgarian and English is carried out. Surveyed are 193 Bulgarian and 154 foreign tourists with respect to their attitudes towards the use of new technologies in the consumption of hospitality services.

The contents of the dissertation prove the achievement of the scientific goal that has been set. Chapter one - through critical analysis of the literature - systematizes the theoretical foundations of hotel keeping, those of new technologies and the link between the two categories. Chapter two is devoted to the analysis and assessment of the development of new technologies in the hospitality industry around the world and in Bulgaria. The author has developed her own methodology and tools for the study of the application of new technologies in the hospitality industry. Chapter three provides an analysis of the obtained results from the survey and the in-depth interviews. A model for the application and development of new technologies in hotel keeping in Bulgaria is proposed. Guidelines and recommendations for the successful integration of hotel technologies in this country are laid down.

4. Evaluation of the scientific and applied research contributions

In our judgement, the dissertation contains applied research contributions - presented in generalized form - as follows:

First - based on a critical literature overview - the nature and the particularities of the hospitality industry and the new technologies are systematized, as well as the relation between those.

Second, an analysis is performed and an evaluation is made of the application of new technologies in the hospitality industry in Japan, China and South Korea. The potential of Bulgaria for technological transformations in the hospitality industry is uncovered.

Third, the author's own model is developed for applying new technologies in the hospitality industry. Guidelines are worked out and particular recommendations are laid down for the application of the new technologies in the hospitality industry in destination Bulgaria.

5. Evaluation of the publications on the dissertation

Kosara Gotseva has appended 9 publications on the theme of the dissertation: 5 articles (4 written independently and one as a co-author) and four independent scientific papers. The submitted publications represent substantial findings of the dissertation and provide it with adequate publicity.

6. Evaluation of the summary

The submitted summary is prepared in Bulgarian and English. It reflects the contents of the main structural parts of the dissertation and complies with the normative requirements.

7. Critical remarks, recommendations and questions

The dissertation would benefit in terms of content, if the impact of the online travel agencies on the hospitality business is studied. The comparison of the results of the surveys of Bulgarian and foreign tourists would provide a clearer idea of the potential users of new technologies in hotels in Bulgaria.

I would recommend that in her future research work doctoral student Kosara Gotseva direct her attention towards analyzing the principal competitive advantages of each new technology in the hospitality industry separately.

For the purpose of a respectable defense I present two questions for the attention of the doctoral student.

First, how can blockchain technologies help improve the control over quality and accounting in the hospitality industry?

Second, what are the challenges to the formation of partnerships for the application of new technologies in the hospitality industry in destination Bulgaria?

8. Conclusion

The submitted dissertation complies with the requirements of the Law on the Development of Academic Staff in the Republic of Bulgaria (LDASRB) and its Implementing Regulation.

The merits of the dissertation give me reason to grant it a **positive evaluation** and to vote in favour of awarding the educational and scientific degree of "Doctor" in the scientific specialty "Economics and Management (Tourism)", professional field 3.8 *Economics*, to Kosara Lyubomirova Gotseva.

21 Mar 2023

Opinion drawn up by:

Varna

(Prof. Dr Stoyan Marinov)