



## СТ А Н О В И Щ Е

От: Професор д-р Таня Дъбева Филипова, Икономически университет-Варна; катедра "Икономика и организация на туризма"; научна област 3.Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.9. Туризм, научна специалност "Икономика и управление (Туризм)"

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

Автор на дисертационния труд: Косара Любомирова Гоцева

Тема на дисертационния труд: Приложение на новите технологии в хотелиерството

Научен ръководител: Професор д.н. Таня Петрова Парушева

**Основание** за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед 22/12.01.2022 г. на Зам. ректора по НИД на УНСС.

### **1. Информация за дисертанта**

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към катедра "Икономика на туризма", факултет "Икономика на инфраструктурата" на УНСС по професионално направление 3.8.Икономика, научна специалност "Икономика и управление (Туризм)" съгласно Заповед на Ректора на УНСС №931/27.04.2020 г. Обучението е осъществено в редовна форма през периода 27.04. 2020 – 31.03. 2023 г.

### **2. Обща характеристика на представения дисертационен труд**

Докторатът на Косара Гоцева е с характерната за подобни изследвания класическа структура от три глави като първата е теоретична, втората – аналитична, а третата конструктивна. Обемът на труда е 209 страници, разпределени както следва: увод (7 стр.), изложение в три глави (162 стр.), заключение (5 стр.). Представени са 3 приложения (17 стр.) и списък на литературните източници (11 стр.). В структурно отношение дисертацията включва необходимите елементи, както и 4 таблици, 16 фигури, 5 графики, свързани с тематиката на изследването.

Използваната научна литература също кореспондира с анализираната проблематика и наброява 190 източника. От тях 21 са на кирилица, 106 - на английски език и 2 на испански езици и 61- от интернет. Авторката е положила усилия да проучи някои от основните публикации по тематиката в националната специализирана литература, както и подходящи чуждестранни издания, предимно на английски език. Структурата на библиографския апарат е логичен резултат от особеностите на предмета на изследване, както и от липсата на достатъчно не само национална, но и чуждестранна специализирана литература по проблематиката.

Предложеното изследване е актуално поради две причини: - първо, ролята и значението на новите технологии нарастват поради: превръщането на „милениумите“ в основен потребителски сегмент, изобилието от мобилни устройства и платформи за споделено настаняване, навлизането на изкуствения интелект и роботите в хотелиерството, здравната криза;- второ, прилагането на новите технологии в производството и реализацията на хотелиерският продукт се превръщат във водещ фактор за устойчивост и конкурентоспособност на хотелиерските организации. В тази връзка оценявам като отлично подбрани и подходящо формулирани **предмета и обекта** на изследването.

На базата на предмета и обекта (процесът е представен графично от автора) е формулирана **основната цел** на изследването, която оценявам като удачна. За нейното реализиране авторката си поставя 5 подробни, логично изведени научноизследователски задачи. Добре структурирана е и изследователската теза, както и необходимите за доказването ѝ авторови хипотези.

### **3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати**

Предметът, обектът, целта, задачите и тезата са основа за избор на методология на изследването. Докторантката прилага традиционния за подобен род проучвания инструментариум като подборът и комбинацията

на научните подходи и методи са подходящи. Направен е обширен преглед на чуждестранната литература по изследваните категории и понятия, както и компетентен анализ на приложението на новите технологии в избрани развити страни.

Емпиричните методи (анкетно проучване на български и английски езици с 347 респондента- 193 български и 154 чуждестранни туристи, реализирано чрез социалните медии и хотелски сайтове, както и дълбочинни интервюта с мениджъри и експерти от високотехнологични обекти), респективно обработката на резултатите също са традиционни, но кореспондират с контекста на изследването и подпомагат изпълнението на формулираната цел. Като се опира на комплекса от подходи и методи, авторката последователно решава научноизследователските задачи, което води до реализацията на поставената основна цел.

Основните научни резултати, постигнати от докторантката се свеждат до обогатяване на теорията относно същността на хотелиерството, технологичните трансформации и връзките между тях, класификацията на новите технологии. В методологичен план е създаден авторов модел за приложение на новите технологии в хотелиерството.

Научно-приложните резултати се отнасят предимно до анализиране на водещи световни практики по прилагане на технологични иновации в хотелиерството; оценяване, респективно открояване на потенциала на този процес у нас; формулиране на насоки за по-пълно насищане на българското хотелиерство с нови технологии.

#### **4. Оценка на научните и научно-приложни приноси**

Посочените в параграф 3 достижения са основа за извеждане на научните и научно-приложни приноси в дисертационния труд. Приемам посочените от авторката приноси в Автореферата от теоретично, аналитично, методическо и методологично естество. Високо оценявам структурата и приложимостта на авторовия модел за приложение на новите технологии в хотелиерството, както и неговото апробиране в хотел Интерконтинентал и на тази база – формулираните насоки за използване на новите технологии в българското хотелиерство.

#### **5. Оценка на публикациите по дисертацията**

Представените публикации по дисертацията като брой (9) и структура : 5 статии (от които 4 на англ.език и 1 - на български; 1 в съавт. и 4 самостоятелни) и 4 научни доклада (1 на англ. език и 3 – на

български) значително надхвърлят минималните национални изисквания – отчетени 85 точки при минимум 30. Тези публикации кореспондират с тематиката на дисертацията като статиите са издадени в научни издания, реферирани и индексирани в международни бази данни, а докладите - в колективни томове и са изнесени на представителни научни форуми.

## **6. Оценка на автореферата**

**Авторефератът** е с обем от 50 страници и коректно отразява характеристиките, структурата и съдържанието на дисертационния труд.

## **7. Критични бележки, препоръки и въпроси**

### **Критични бележки:**

1. Дисертационният труд би спечелил, ако бъдат посочени повече примери за технологични подобрения в хотелския бизнес в световен мащаб.

2. Изследването може да се обогати с подробен анализ на нагласите на българските служители относно внедряването на технологии в хотелските процеси.

### **Препоръка:**

Бих препоръчала, в бъдещата си научноизследователска работа, докторант Косара Гоцева да изследва негативните страни на роботите, автоматизацията и изкуствения интелект в хотелиерството.

### **Въпроси:**

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

1. Кои са основните бариери на българския пазар, които могат да възпрепятстват внедряването на предложението от Вас модел за приложение на новите технологии в хотелиерството?

2. Как може интернет на нещата да бъде използван за оптимизиране на енергопотреблението в хотелите и подобряване на ефективността на операциите им?

## 8. Заключение

На базата на оценките, посочени в настоящото становище, считам, че докторатът на Косара Гоцева отговаря на изискванията на ЗРАСРБ, неговия Правилник и Правилата на УНСС. Спазени са всички процедурни стандарти. Съобразно тези констатации **давам изключително положителна оценка на представения докторат и препоръчвам на почитаемото Научно жури да присъди на докторант Косара Любомирова Гоцева образователната и научна степен “доктор” по професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност „Икономика и управление (Туризм)”**.

25.03.23  
гр. Варна

Изготвил становището:  
/Проф. д-р Таня Дъбева/

## S T A T E M E N T

**From:** *Prof. Tanya Dabeva, PhD;*  
*University of Economics – Varna;*  
*Economics and Organization of Tourism Department;*  
*Scientific specialty: "Economics and Management (Tourism)";*

**Regarding:** *Dissertation thesis for acquiring the scientific degree "Doctor" under the scientific specialty "Economics and Management (Tourism)" at UNWE;*

**Author of the dissertation:** *Kosara Lyubomirova Gotseva*

**Dissertation topic:** *“Application of the new technologies in the hospitality“*

**Grounds for submission of the statement:** *participation in the scientific jury of defence for the dissertation thesis in accordance with Order № 22/12.01.2022 of the Rector of UNWE.*

### **1. Information about the PhD Student.**

The PhD Student studied under a doctoral program at the Department of "Economics of Tourism", „Economics of Infrastructure Faculty " at UNWE, in the specialty "Economics and Management (Tourism)" according to a decision of Economics of Infrastructure Faculty and order № 931 / 27.04.2020 of the Rector of UNWE. The training was carried out in regular form during the period 27.04.2020-31.03.23.

### **2. Summary of the presented dissertation work**

Kosara Gotseva's doctorate has the classic structure of three chapters typical of similar studies, the first being theoretical, the second analytical, and the third constructive. The dissertation consists of 209 pages and includes an introduction (7 pages), an exposition in three chapters (162 pages) and a conclusion (5 pages). 3 appendices (17 pages) and a list of literature sources (11 pages) are also included. Structurally, the work has the necessary elements, as well as 4 tables, 16 figures, 5 graphs related to the research topic.

The used scientific literature also corresponds to the researched topic and consists of 190 sources. The list includes 21 titles in Cyrillic, 108 titles in Latin

and 61 Internet sources. The author has made efforts to study some of the main publications regarding the topic in the national scientific literature, as well as relevant foreign publications, mostly in English. The structure of the bibliographic apparatus is a logical result of the peculiarities of the subject of research, as well as the lack of sufficient not only national, but also foreign specialized literature on the issue.

The proposed research is relevant for two reasons: - first, the role and importance of new technologies are growing due to: the transformation of "millennials" into a major consumer segment, the abundance of mobile devices and platforms for shared accommodation, the entry of artificial intelligence and robots into hospitality, healthcare crisis; secondly, the application of new technologies in the production and realization of the hotel product become a leading factor for the sustainability and competitiveness of hotel organizations.

In this regard, I conclude that the subject and the object of the thesis are well selected and appropriately formulated.

The main goal of the research is logically based on the subject and the object (the process is presented graphically by the author). I consider it well formulated and appropriate for the chosen topic. In relation to the scientific work the author presents 5 detailed, logically derived research tasks. The research's main thesis and its hypotheses are coherent and well structured.

### **3. Evaluation of the obtained scientific and applied scientific results**

The subject, object, goal, tasks and thesis are used as basis for selecting a research methodology. The doctoral student applies traditional and corresponding to the research analytical tools. The selection and combination of scientific approaches and methods are appropriate for the chosen topic. An extensive review of foreign literature on the studied categories and concepts was made, as well as a competent analysis of the application of new technologies in selected developed countries.

The empirical methods (survey in Bulgarian and English languages with 347 respondents - 193 Bulgarian and 154 foreign tourists, implemented through social media and hotel websites, as well as in-depth interviews with managers and experts from high-tech facilities), respectively the processing of the results are also traditional, but correspond to the context of the study and support the fulfillment of the stated objective. Using a set of scientific approaches and methods, the author consistently solves research tasks, which lead to the completion of the research objective.

The main scientific results achieved by the doctoral student are reduced to enriching the theory about the essence of hospitality, technological

transformations and the connections between them, the classification of new technologies. Methodologically, an author's model for the application of new technologies in the hotel industry has been created.

The scientific and applied results mainly refer to the analysis of leading world practices in the application of technological innovations in the hotel industry; evaluation, respectively highlighting the potential of this process in our country; formulation of guidelines for more complete saturation of the Bulgarian hotel industry with new technologies.

#### **4. Evaluation of the scientific and applied scientific contributions**

The achievements mentioned in paragraph 3 are the basis for deriving the scientific and scientific-applied contributions in the dissertation work. I accept the contributions indicated by the author in the Abstract. They are of theoretical, analytical, methodological and methodological nature. I highly appreciate the structure and applicability of the author's model for the application of new technologies in the hotel industry, as well as its testing at the Intercontinental Hotel and on this basis - the formulated guidelines for the use of new technologies in the Bulgarian hotel industry.

#### **5. Assessment of the dissertation publications**

The presented publications on the dissertation as number (9) and structure: 5 articles (of which 4 in English and 1 in Bulgarian; 1 in co-authorship and 4 independent) and 4 scientific reports (1 in English and 3 in Bulgarian) significantly exceed the minimum national requirements - scored 85 points with a minimum of 30. These publications correspond to the subject of the dissertation, as the articles were published in scientific publications, referenced and indexed in international databases, and the reports - in collective volumes and presented at representative scientific forums.

#### **6. Evaluation of the abstract**

The abstract has a volume of 50 pages and correctly reflects the characteristics, structure and content of the dissertation.

#### **7. Critical remarks, recommendations and questions**



**Critical remarks:**

1. The thesis would benefit from more examples of technological improvements in the hotel business worldwide.
2. The research can be enriched with a detailed analysis of the attitudes of Bulgarian employees regarding the implementation of technologies in hotel processes.

**Recommendations**

I would recommend, in her future research work, PhD student Kosara Gotseva to investigate the downsides of robots, automation and artificial intelligence in the hospitality industry.

**Questions**

For the purpose of a worthy defense I present to the attention of the doctoral student the following questions:

1. What are the main barriers on the Bulgarian market that can prevent the implementation of your proposed model for the application of new technologies in the hotel industry?
2. How can the Internet of Things be used to optimize energy consumption in hotels and improve the efficiency of their operations?

**8. Conclusion**

On the basis of the evaluations indicated in this opinion, I believe that Kosara Gotseva's doctorate meets the requirements of ZRASRB, its Regulations and the Rules of the UNSS. All procedural standards have been met. In accordance with these findings, I give an extremely positive assessment of the presented doctorate and recommend to the honorable Scientific Jury to award doctoral candidate **Kosara Lubomirova Gotseva the educational and scientific degree "doctor" in professional direction 3.8. Economics, scientific specialty "Economics and Management (Tourism)".**

25.03.23  
Varna

Signature: .....  
(prof. T. Dabeva, PhD)

