

СТАНОВИЩЕ

от доц. д-р Венцислав Статев Статев

член на научно жури, съгласно заповед № 60/14.01.2026 г.,
издадена от Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ - Благоевград

за дисертационен труд с автор:

Ефстатиос-Мариос Папаконстантину

Efstathios-Marios Papakonstantinou

на тема:

УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

В ЛУКСОЗНИТЕ ХОТЕЛИ НА ОСТРОВ КРИТ

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN THE LUXURY HOTELS

ON THE ISLAND OF CRETE

за придобиване на образователна и научна степен „доктор”

Област на висше образование: **3. Социални, стопански и правни науки.**

Професионално направление: **3.9. Туризъм.**

Научна специалност: **Икономика и управление на туризма.**

Представеният за становище дисертационен труд със заглавие „Управление на човешките ресурси в луксозните хотели на остров Крит” представлява задълбочено авторско изследване в областта на жизнеспособността на туризма в Гърция, с оглед поддържане устойчивост на икономическия му растеж. Авторът, Ефстатиос-Мариос Папаконстантину, докторант в самостоятелна форма на обучение към катедра „Туризъм” при Стопански факултет на ЮЗУ „Неофит Рилски” - Благоевград, е направил успешен опит за изследване на текущи практики по управление на човешките ресурси /в т.ч. удовлетвореност, мотивация и реализация/, работещи във висококатегорийни петзвездни сезонни хотели на остров Крит.

Настоящото становище съдържа обобщена оценка на дисертационния труд в две основни направления, а именно: структурно и приносно. В структурното направление са разгледани въпросите, свързани с актуалността, съдържанието, структурата, научния стил и техническото оформление на дисертационния труд. Обърнато е внимание и на разработения автореферат. В приносното направление се прави оценка на реално постигнатите научно-приложни резултати, формулирани са препоръки и е формирано крайно становище, относно качеството на дисертационния труд.

I. Структурни особености на дисертационния труд.

- 1. Актуалност и съдържание** – Следствие нарастващата глобализация на трудовите пазари, динамиката в тенденциите на удовлетворяване на кадровите нужди в хотелиерството в последното десетилетие е огромна. Изоставят се стари, доказали виталност, концептуални модели и се експериментират нови, за прилагането на които принципът „проба-грешка“ важи с пълна сила. Това налага много по-често и много по-задълбочено да се правят научни изследвания в областта на човешките ресурси в туризма, с оглед успешното подпомагане на процеса на вземане на решения. Настоящата дисертация допълва научната теория и практика с принос в областта на управлението на човешките ресурси в хотелиерството, с особен акцент върху сезонните морски петзвездни хотели. Докторант Ефстатиос-Мариос Папаконстантину използва комбинация от теоретичен анализ и емпирични данни с оглед изясняване системната взаимовръзка между практиките по управление на човешките ресурси и удовлетвореността на заетия персонал във висококатегорийни хотели. Получените резултати дават ценна обратна информация на хотелските управленци, стремящи се да укрепят стабилността на фактора „труд“, с оглед повишаване конкурентоспособността на предлагания от тях туристически продукт.
- 2. Структура** – Изложението на дисертационния труд следва класическата структура от увод, изложение в три глави и заключение. Обемът на разработката е 265 стандартни страници, от които 236 страници основен текст и 24 страници библиографска справка. Използвани са 270 литературни източника на утвърдени автори по разглежданата тематика. Използваната литература основно е от английски и гръцки автори. Преди библиографската справка са намерили място справка за научните приноси и едно приложение /въпросник/. Дисертационният труд се характеризира с лесно разбираема логическа структура и задълбоченост на изследването. Дисертацията има ясно формулирани цел, обект, предмет и задачи. Разписаните задачи са адекватни от гледна точка на поставената цел, а обектът и предметът на дисертационния труд са подходящо подбрани. Към тези констатации се добавят оригиналност на изследването, висока степен на проникване в същността на разглежданата проблематика и адекватно подбран методичен апарат, които взети заедно са спомогнали за успешното доказване на основната изследователска цел на дисертационния труд.
- 3. Стил** – докторант Ефстатиос-Мариос Папаконстантину е успял да овладее научния стил на изказ, което е важно условие за придобиване на ОНС „доктор“. Борави свободно със специфичната за икономическата наука терминология и се стреми да изказва и защитава авторска позиция. Демонстрирал е добри умения за техническо оформление на дисертационния труд, подбрал е ефектен и в същото време ясен,

систематизиран и разбираем схематичен материал. Основното изложение се базира на сериозен литературен обзор.

4. **Автореферат** – дискутираните в дисертационния труд аспекти са адекватно и точно отразени в разработения автореферат. В него е включена изчерпателна информация относно аналитичните и обобщаващите аспекти на дисертационния труд. Ясно и точно са формулирани и отразени обобщаващите изводи, както и справка за приноси. По дисертационния труд е направен изискуемият брой публикации.

II. Научни постижения в дисертационния труд.

Научни приноси – в предложения за становище дисертационен труд, могат да бъдат систематизирани следните такива:

Теория:

- Разработена е концептуална методологична рамка, съдържаща количествени и качествени измерители, за изследване на удовлетвореността на нает персонал на примера на висококатегорийния хотелиерски сектор.

Емпирика:

- Приложен е „ESPA модела“ за анализ на емпирични данни от анкетно проучване с цел подобряване на удовлетвореността на заети в хотелиерския сектор на остров Крит.
- Идентифицирани са фактори, влияещи на удовлетвореността на управленски и изпълнителски кадри работещи в сезонни хотели /в т.ч. демографски, организационни и контекстуални променливи/, чрез статистически методи - ANOVA, регресия, непараметрични методи.

Практико-приложна:

- Интегриране на актуални модели за мотивация и удовлетворение на кадри, работещи в туризма.
- Разработване на практически препоръки в помощ на управленските кадри в туризма, с оглед повишаване на мотивацията, удовлетвореността и дългосрочното задържане на работното място на зетия персонал /с акцент върху кадри с малък практически опит/.
- Разработване на практически препоръки за подобряване на социалния статус на практикуващите сезонна работа чрез обществен диалог на ниво национални институции.

III. Критични бележки и препоръки.

Авторът на настоящото становище счита, че сериозни критични бележки към разработения дисертационен труд не могат да бъдат отправени.

Като препоръка може да бъде отбелязано, че обектът на настоящата разработка /набор от петзвездни хотели/ би бил възприет значително по-недвусмислено, ако докторантът бе дал ясно определение за луксозен хотел и какви са отличителните му белези с високотегориен хотел. Не винаги петзвездните хотели носят елемент на лукс. При луксозните хотели персоналят би следвало да има персонализирано отношение към гостите на хотела, докато при високотегорийните хотели /в т.ч. петзвездните/ се залага основно на икономии от мащаба при обслужването на туристопотока. Това е особеност, която изисква и различен подход при избора и мотивацията на обслужващия ги персонал.

В заключение, на база цялостното изложение в настоящото становище, потвърждавам, че може да бъде дадена **положителна оценка** на дисертационния труд „*Управление на човешките ресурси в луксозните хотели на остров Крит*”, а на автора му Ефстатиос-Мариос Папаконстантину да бъде присъдена образователна и научна степен „доктор” по професионално направление 3.9. Туризъм, научна специалност „Икономика и управление на туризма“.

За постигнатото качество на дисертационния труд, не на последно място, трябва да се отдаде заслуженото и на научния ръководител на докторанта доц. д-р Гергана Ангелова.

2.03.2026 г.

Изготвил становището:

Велико Търново

доц. д-р В. Статев

SCIENTIFIC OPINION

by **Assoc. Prof. Ventsislav Statev Statev, PhD**

member of the scientific jury, according to order No. 60/14.01.2026, issued by the Rector of the South-West University "Neofit Rilski" – Blagoevgrad

*For a doctoral thesis authored by **Efstathios-Marios Papakonstantinou***

*On the topic: **HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN THE LUXURY HOTELS ON THE ISLAND OF CRETE***

For acquiring the educational and scientific degree of doctor (PhD)

Field of higher education:

3. Social, economic and legal sciences

Professional field:

3.9. Tourism.

Scientific specialty:

Economics and Management of Tourism

The dissertation submitted for the current scientific opinion titled "*Human Resources Management in the Luxury Hotels on the Island of Crete*" represents an in-depth author's study in the field of tourism viability in Greece, with a view to maintaining the sustainability of its economic growth. The author, Efstathios-Marios Papakonstantinou, an independent PhD candidate at the Department of *Tourism* at the Faculty of Economics of the South-West University "Neofit Rilski" - Blagoevgrad, is a successful attempt to study current human resource management practices /including satisfaction, motivation and performance/ employed in high-end five-star seasonal hotels on the island of Crete.

This opinion contains a summarized assessment of the dissertation work in two main areas, namely: structure and scholarly contributions. In the contribution section, the issues related to the relevance, content, structure, scientific style and technical layout of the dissertation work are considered. Attention is also paid to the developed abstract. In the contribution section, the actually achieved scientific and applied results are assessed, recommendations are formulated and a final opinion is formed regarding dissertation quality.

I. Structural characteristics of the dissertation.

1. Relevance and content – As a result of the increasing globalization of labor markets, the dynamics of trends in meeting the staffing needs in the hotel industry in the last decade has been enormous. Previous, proven vitality are being abandoned, conceptual models and new ones are being experimented, for the application of which the principle of "trial and error" applies in full force. This requires much more frequent and much more in-depth scientific research to be carried out in the field of human resources in tourism, in order to successfully support the decision-making

process. This dissertation complements scientific theory and practice with a contribution to the field of human resources management in the hospitality industry, with a particular emphasis on seasonal hotels. The PhD candidate Papakonstantinou uses a combination of theoretical analysis and empirical data with a view to clarifying the systemic relationship between human resource management practices and employee satisfaction in high-end hotels. The results provide valuable feedback to hotel managers seeking to strengthen the stability of the "labor" factor, with a view to increasing the competitiveness of the tourism product they offer.

2. Structure – The presentation of the dissertation follows the classical structure of an introduction, an exposition in three chapters and a conclusion. The volume of the work is 265 standard pages, of which 236 pages are main text and 24 pages are the bibliography. 270 bibliographic sources of established authors were used. The literature used is mainly by English and Greek authors. Before the bibliographic reference, there is a reference to the scientific contributions and an appendix /questionnaire/. The dissertation is characterized by an easily understandable logical structure and thoroughness of the research. The dissertation has a clearly formulated goal, object, subject and tasks. The tasks listed are adequate from the point of view of the set goal, and the object and subject of the dissertation are appropriately selected. Other strengths of the PhD thesis entail the originality of the research, a high degree of penetration into the essence of the issues under consideration and an adequately selected methodological apparatus, which taken together have helped to successfully prove the main research goal of the dissertation work.

3. Style – the PhD student Efstathios-Marios Papakonstantinou has managed to master the scientific style of expression, which is an important condition for obtaining a doctoral degree as a field of higher education. He is fluent in the specific science terminology and seeks to express and defend an author's position. He has demonstrated good skills in the technical design of the dissertation, he has also selected an effective and at the same time clear, systematized and understandable schematic material. The main presentation is based on a serious literature review.

4. Abstract – aspects discussed in the dissertation are adequately and accurately reflected in the developed abstract. It includes comprehensive information about the analytical and generalizing aspects of the dissertation. The generalizing conclusions are clearly and accurately formulated and reflected, as well as the reference for contributions. The required number of publications has been duly achieved.

II. **Scientific achievements in the dissertation.**

Scientific contributions - in the dissertation submitted for evaluation, the following contributions can be systematized:

Theory:

- A conceptual methodological framework has been developed, containing quantitative and qualitative indicators to study the satisfaction of employed personnel using the example of the high-class hotel sector.

Empirical:

- The “ESPA model” was developed and proposed to analyze empirical data from a survey to improve employee satisfaction in the hotel sector on the island of Crete.
- Factors influencing the satisfaction of managerial and lower staff working in seasonal hotels /including demographic, organizational and contextual variables/ have been identified through statistical methods - ANOVA, regression, non-parametric methods.

Practical and applied:

- Integration of current models for motivation and satisfaction of staff, working in tourism.
- Development of practical recommendations to assist management staff in tourism, with a view to increasing the motivation, satisfaction and long-term retention of employed staff /with an emphasis on staff with little practical experience/.
- Development of practical recommendations for improving the social status of seasonal workers through public dialogue at the level of national institutions.

III. Critical notes and recommendations.

The author of the current scientific opinion considers that serious critical remarks cannot be addressed to this dissertation.

As a recommendation, it can be noted that the object of the present work /a set of five-star hotels/ would have been perceived significantly more unambiguously if the doctoral student had given a clear definition of a luxury hotel and what its distinguishing features are from a high-class hotel. Five-star hotels do not always carry an element of luxury. In luxury hotels, the staff should have a personalized attitude towards the hotel guests, while in high-class hotels /including five-star hotels/ the focus is mainly on economies of scale in servicing the tourist flow. This is a feature that also requires a different approach to the selection and motivation of the staff serving them.

In conclusion, based on the overall presentation in this scientific opinion, I **confirm** that a **POSITIVE** assessment can be given to the dissertation "Human Resources Management in Luxury Hotels on the Island of Crete", and its author Efstathios-Marios Papakonstantinou can be awarded the educational and scientific degree of "Doctor" in the professional field 3.9 Tourism, scientific specialty "Economics and Management of Tourism".

For the achieved quality of the dissertation, not least, credit must also be given to the doctoral student's supervisor, Assoc. Prof. Dr. Gergana Angelova.

2.03.2026

Veliko Tarnovo

Scientific opinion prepared by:

Assoc. Prof. V. Statev, PhD

