

Югозападен университет „Неофит Рилски“

СТАНОВИЩЕ

На

проф. д-р Мария Златкова Станкова, ЮЗУ „Неофит Рилски“, Благоевград, член на научно жури по процедура за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ в Югозападния университет, съгласно Заповед на Ректора № 60/14.01.2026 г.

Автор на дисертационния труд: Ефстатиос-Мариос Йоаннис Папаконстантину

Тема на дисертационния труд: УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В ЛУКСОЗНИТЕ ХОТЕЛИ НА ОСТРОВ КРИТ

Научен ръководител: доц. д-р Гергана Ангелова

Настоящото становище е изготвено по процедурата за публична защита на докторант **Ефстатиос-Мариос Йоаннис Папаконстантину** към катедра „Туризъм“ на Стопанския факултет при ЮЗУ „Неофит Рилски“, Благоевград.

Основание за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд, съгласно Заповед № 60/14.01.2026 г. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“, Благоевград за провеждане на процедура за придобиване на ОНС "доктор" по ПН 3.9 Туризъм, докторска програма “Икономика и управление на туризма.

По процедурата е представен дисертационен труд, автореферат (на български и английски език) и автобиография на докторант Папаконстантину. В автореферата са включени списъци с публикации и с приноси, реализирани в резултат на изследването. Материалите са предоставени на електронен носител. Приложена е и справка да изпълнение на минималните национални изисквания за ОНС „доктор“, както и отчет за автентичност на текст от програмата iThenticate.

Югозападен университет „Неофит Рилски“

Ефстатиос-Мариос Йоаннис Папаконстантину е докторант в самостоятелна форма на обучение в катедра „Туризм“ от 2022 г. на английски език. Магистър е по бизнес администрация в хотелиерството и туризма на Гръцко-средиземноморски университет на остров Крит и има бакалавърска степен по бизнес планиране и информационни системи от А.Т.Е.І. Патра. Завършил е и Институт за професионално обучение „Льо Монд“ като специалист по хотелиерски мениджмънт. От 2025 г. се обучава в магистърска програма по преподаване на природни науки и съвременни технологии в Университет „Демокрит“, Тракия. Към момента е преподавател към ВСА College, Атински колеж по икономика и бизнес. Тази му професионална реализация, допълнена от заемани ръководни позиции в хотелиерския сектор, обясняват и интереса му към допълнително развитие и надграждане на знанията и компетентностите във връзка с туризма. Владее на добро ниво английски, френски, немски и италиански езици, при майчин език – гръцки.

I. Обобщено представяне на дисертационния труд

Представеният ми за становище дисертационен труд е в обем от 265 страници. В него се включва основен текст от 237 страници, списъци с таблици, фигури и изображения, с абривиатури и използвана литература (24 страници). За илюстриране на изследването са използвани 18 таблици и 77 фигури. Библиографският апарат съдържа 270 източника.

Разработката е структурирана по стандартен начин и съдържа следните основни раздели: увод и заключение, три глави, разглеждащи управлението на туризма, хотелиерството и управлението на човешките ресурси. Осигурена е като материали и методи за изследване на нивото на удовлетвореност на служителите в петзвездни хотелски обекти в Крит, при използване на количествена изследователска методология. Предлага се модел за изследване и подобряване на удовлетвореността на служителите в луксозните хотели, както и се представят обосновани резултати и препоръки към HR мениджърите в хотелиерството. Разработен е модел

В **глава първа**, наименувана „Концептуална рамка на управлението на човешките ресурси в хотелиерството“, са включени *три параграфа*, разглеждащи развитието на теорията за управление на човешките ресурси в хотелския сектор, набирането и задържането на квалифициран персонал и спецификите, откривани в тази връзка при луксозните хотели. Специално внимание е отделено на динамиката в развитието на теоретичните основи и преминаването от социално ориентирани практики към стратегически, технологично подпомогнати подходи, съсредоточени върху човешките потребности.

Втора глава – „Методология на изследването“ - също се състои от три параграфа. В

Югозападен университет „Неофит Рилски“

логическа последователност, те представят изследователската конструкция на дисертацията по отношение на нивото на удовлетвореност на служители в луксозни (петзвездни) хотелски обекти. Идентифицира се дестинация Крит, с което се дава локализационна перспектива на търсенията на докторанта и се представя инструментариума, базиран на изчисления и анализ чрез IBM SPSS версия 24 на данни от структурирана анкета. Провеждането ѝ е онлайн и използва предварително форматирани шаблон в Google Forms.

Глава трета, озаглавена „Препоръки за подобряване на УЧР в луксозните хотели“ представя, отново в *три параграфа*, резултатите от проведеното анкетно проучване, ведно с интерпретация на данните, разработения от докторанта и апробиран ESPA модел, и съответно, препоръки към HR мениджърите за повишаване на мотивацията, задържането и удовлетвореността на персонала, в луксозни хотели (на примера на дестинация Крит).

Актуалността и значението на изследваната тема са представени от докторанта в контекста на туристическа дестинация в Гърция. Обвързани са с луксозното хотелско предлагане и обслужване на туристи, като фокусът е стеснен о. Крит. Всъщност, те представят и опита и професионалната основа на докторанти върху управлението на човешките ресурси, свързани със сезонността, нестабилността на работната сила, качеството на услугите и професионалното развитие в конкретни обекти, за които той набира и предоставя данни и анализ. В допълнителна степен, отличителна страна на дисертацията е обвързването на разглежданите структурните характеристики на управлението на човешките ресурси в хотелите с преживяванията и нагласите на служителите, които често биват непостоянно заети, извън рамките на активния сезон.

Докторант Папаконстантину ориентира своите търсения и изследователски интерес към комплексното представяне на практиките по управление на човешките ресурси и тяхната връзка с удовлетвореността, мотивацията и трудовото представяне на служителите в избрани сезонни хотели на о. Крит. В тази връзка е изведена главната цел и подкрепящите я изследователски задачи. Обекта, предмета и тезата на изследване са изведени съответстващо на основната цел. Предложеният подход за изследване съчетава възможностите на количествени и качествени методи. За постигане на поставената цел, в хода на работата по дисертационния труд, са приложени анализ и синтез на данни от предварително систематизирано анкетно проучване, както и други статистически данни, релевантни към обекта и предмета. IBM SPSS Statistics Версия 24 е статистическият софтуер, използван за анализ на първичните данни. Обосновано е приложението на метода „снежна топка“, с оглед на мобилността и разпръснатостта на сезонните служители. Разбира се, направено е и уточнението, че изследването е географски концентрирано върху луксозните хотели на о. Крит и поради това обстоятелство, е възможно да не отразява

Югозападен университет „Неофит Рилски“

напълно условията в други туристически региони на Гърция, при все сходните условия и фактори.

Резултатите са добре илюстрирани и логически изложени. Видно, докторантът добре познава тематиката, особено в практическата ѝ част. Също така, смятам, че той притежава възможности за самостоятелна изследователска работа. Това проличава в направените от него изводи, които насочват към типични проблеми от практиката на управлението на човешките ресурси в туризма. Трябва да се подчертае, че докторант Папаконстантину разбира тези проблеми и, поставяйки ги на критичен анализ прави опит за концептуализиране на модел за изследване и подобряване на удовлетвореността на служителите в луксозните хотели на Крит. Също така, той валидира модела и се опитва да го универсализира, което е и предпоставка за бъдещи изследователски инициативи.

Обобщението на изследването позволява да се очертае набор от изводи:

- Управлението на човешките ресурси в хотелиерството се трансформира от административна функция в стратегически инструмент за конкурентно предимство.

- В луксозните хотели – особено в Крит – успехът зависи от: ефективно рекрутиране и задържане на персонала, мотивираща и справедлива работна среда, стратегическо и дигитално ориентирано УЧР, фокус върху качество на услугата и автентично клиентско преживяване.

- Дефинираният изследователски подход е добре представен, както и надежден и практически приложим, като стъпва върху пилотно тестване с хотелски професионалисти. *В резултат са* отразени мнения на служители от различните функционални отдели в изследваните хотели (рецепция, домакинство, кухня, F&B, HR, спа, техническа поддръжка);

- Постигнатите резултати позволяват рамкирането на реалистична картина на УЧР практиките през активния сезон (на примера на луксозните хотели в Крит)

Съдържанието на дисертационния труд е отразено и в изготвения от кандидата автореферат с обем от 50 страници. В него, коректно са описани отделните части на изследването, представени са приносните моменти и са изброени реализираните по темата публикации.

От справка на докторант *Ефстатиос-Мариос Йоаннис Папаконстантину* по процедурата за публична защита, е видно, че той изпълнява националните минимални изисквания за придобиване на ОНС „доктор“, заложи в изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България и Правилника за неговото приложение, както и изискванията на вътрешните за Югозападния университет изисквания.

В дисертацията не се установява сходство с чужди трудове. В уверение на това се

Югозападен университет „Неофит Рилски“

представя документ, генериран при проверка с програма iThenticate.

II. Оценка на научните и на практическите резултати и приноси на докторанта

Научните и приложни приноси по дисертационния труд са включени като част от Автореферата на с. 46. Прави впечатление големия им брой и някои от използваните формулировки, което по същество, считам, че изисква прецизиране. Същевременно, за целите на тяхната оценка, предлагам следното им обобщение:

1. Направен е анализ на теорията на управлението на човешките ресурси и е проследена еволюцията ѝ в областта на и туризма;

2. Предложен е валидиран ESPA модел за изследване и подобряване на удовлетвореността на служителите в луксозните хотели на Крит, който може да има и универсален характер;

3. Предложен е подход за идентифициране на факторите, които влияят върху удовлетвореността на служителите, обхващащо демографски, организационни и контекстуални променливи чрез стриктен статистически анализ (ANOVA, регресионен анализ, непараметрични методи).

По дисертационния труд, докторант Папаконстантину е представил 5 броя публикации, всичките самостоятелни.

III. Критични бележки и препоръки

Докторант Папаконстантину показва добри познания в изследваната област. Препоръчвам му, да продължи научните си изследвания и публикации в областта на хотелиерството. По процедурата, имам въпроси, чийто отговор ще допълни цялостното впечатление от изследването, а именно: Кои са ключовите фактори, от интерпретирането на които, зависи, от една страна, повишаването на ефективността на труда на служителите в луксозните хотели, а от друга – тяхната удовлетвореност? Как предложеният модел отчита значението на тези фактори?

IV. Заключение

Като имам предвид, че дисертацията е разработена от докторанта, и, видно от предоставените по процедурата материали и документи, са спазени изискванията на ЗРАСРБ и вътрешните правила на ЮЗУ „Неофит Рилски“, Благоевград, както и обстоятелството, че **Ефстатиос-Мариос Йоаннис Папаконстантину** притежава умения за провеждане на научни изследвания, предлагам на Уважаемите членове на Научното жури да гласуват положително и да вземат решение, с което да се присъди на кандидата образователната и

Югозападен университет „Неофит Рилски“

научната степен ДОКТОР по ПН 3.9 Туризм, научна специалност „Икономика и управление на туризма.

Дата: 27.02.2026 г.

Изготвил становището:

проф. д-р Мария Станкова

(Подпис)

ACADEMIC OPINION

From:

**Prof. Mariya Zlatkova Stankova, PhD, South-West University “Neofit Rilski”,
Blagoevgrad, Member of the Scientific Jury for the procedure of awarding the
educational and scientific degree “Doctor” at South-West University, according to
Rector’s Order № 60/14.01.2026**

Author of the doctoral dissertation: Efstathios-Marios Ioannis Papakonstantinou

Title of the dissertation: HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN THE LUXURY
HOTELS ON THE ISLAND OF CRETE

Research supervisor: Assoc. Prof. Gergana Angelova, PhD

This academic opinion has been prepared within the procedure for public defense of the doctoral student Efstathios-Marios Ioannis Papakonstantinou at the Department of Tourism, Faculty of Economics, South-West University “Neofit Rilski”, Blagoevgrad.

Basis for providing the review: Participation as a member of the scientific jury for the public defense of the dissertation, according to Rector’s Order № 60/14.01.2026, for the procedure of awarding the Doctoral degree under Professional Field 3.9 Tourism, doctoral program “Economics and Management of Tourism.”

The procedure included the submission of dissertation, abstract (in Bulgarian and English language), and doctoral student’s CV. The abstract includes lists of publications and research contributions. All materials were provided in electronic format. A statement of compliance with the national minimum requirements for the Doctoral degree, as well as an authenticity report from iThenticate program, were attached.

Efstathios-Marios Ioannis Papaconstantinou is doctoral student in independent form of study in English in the Department of Tourism since 2022. He holds a Master of Business

Югозападен университет „Неофит Рилски“

Administration in Hospitality and Tourism from the Hellenic-Mediterranean University of Crete and a Bachelor of Business Planning and Information Systems from A.T.E.I. Patras. He also graduated from the Le Monde Institute for Vocational Training as a specialist in hospitality management. Since 2025, he has been studying in a master's program in teaching natural sciences and modern technologies at Democritus University, Thrace. He is currently a lecturer at BCA College, Athens College of Economics and Business. His professional realization, complemented by leadership positions held in the hospitality sector, also explains his interest in further developing and upgrading his knowledge and competencies in relation to tourism. He is fluent in English, French, German and Italian, and his mother language is Greek.

I. Summary of the dissertation

The dissertation submitted to me for review is 265 pages long. It includes 237 pages of main text and 24 pages containing lists of tables, figures, images, abbreviations, and references. A total of 18 tables and 77 figures are used to illustrate the study. The bibliography contains 270 sources.

The manuscript is structured in a standard manner and contains the following main sections: Introduction and Conclusion, and three chapters examining tourism management, hospitality, and human resource management. The research includes materials and methods for examining the level of employee satisfaction in five-star hotel facilities in Crete, using a quantitative research methodology. A model for researching and improving employee satisfaction in luxury hotels is proposed, and substantiated results and recommendations for HR managers in the hospitality industry are presented.

Chapter One, entitled “*Conceptual Framework of Human Resource Management in the Hospitality Industry*”, includes three sections examining the development of human resource management theory in the hotel sector, the recruitment and retention of qualified personnel, and the specific characteristics of luxury hotels in this regard. Special attention is paid to the dynamics in the development of theoretical foundations and the transition from socially oriented practices to strategic, technologically assisted approaches focused on human needs.

Chapter Two, “*Research Methodology*,” also consists of three sections. In logical sequence, they present the research structure of the dissertation regarding the level of employee satisfaction in luxury (five-star) hotel facilities. The destination of Crete is identified, providing a localization perspective to the doctoral student’s research. The research toolkit is presented, based on calculations and analysis using IBM SPSS Statistics Version 24, applied to data

Югозападен университет „Неофит Рилски“

collected through a structured survey. The survey was conducted online using a pre-formatted template in Google Forms.

Chapter Three, entitled “*Recommendations for Improving HRM in Luxury Hotels*”, presents, again in three sections, the results of the survey together with an interpretation of the data, the ESPA model developed and tested by the doctoral student, and corresponding recommendations to HR managers for increasing staff motivation, retention, and satisfaction in luxury hotels, using the destination of Crete as an example.

The relevance and importance of the research topic are presented by the doctoral student within the context of a tourist destination in Greece. More specifically, the study focuses on the supply of and service quality in luxury hotels, narrowing its scope to the island of Crete. The candidate also presents his professional experience and background in human resource management related to seasonality, workforce instability, service quality, and professional development in specific hotel establishments for which he collects and provides data and analysis. A distinctive aspect of the dissertation is the linking of the structural characteristics of human resource management in hotels with the experiences and attitudes of employees, who are often employed intermittently outside the active tourist season.

Doctoral student Papakonstantinou directs his research focus toward a comprehensive presentation of human resource management practices and their relationship with employee satisfaction, motivation, and work performance in selected seasonal hotels on the island of Crete. In this regard, the main goal and supporting research tasks are logically derived. The object, subject, and thesis of the study are formulated in accordance with the main goal. The proposed research approach combines the capabilities of quantitative and qualitative methods. To achieve the stated goal, the dissertation applies analysis and synthesis of data from a previously systematized survey, as well as other statistical data relevant to the object and subject of the study. IBM SPSS Statistics Version 24 is the statistical software used for the analysis of the primary data. The application of the “snowball” method is justified in view of the mobility and dispersion of seasonal employees. It is also clarified that the study is geographically concentrated on luxury hotels on the island of Crete and, due to this limitation, may not fully reflect conditions in other tourist regions of Greece, despite similar contextual factors.

The results are well illustrated and logically presented. It is evident that the doctoral student has strong knowledge of the subject, particularly in its practical dimension. I believe that he possesses the capabilities required for independent research work. This is demonstrated in the conclusions he has drawn, which identify typical problems in human resource management practices in tourism. It should be emphasized that doctoral student

Югозападен университет „Неофит Рилски“

Papakonstantinou understands these problems and, through critical analysis, attempts to conceptualize a model for researching and improving employee satisfaction in luxury hotels in Crete. He also validates the model and attempts to generalize it, which creates opportunities for future research initiatives.

The summary of the study allows the following *conclusions* to be outlined:

- Human resource management in the hospitality industry is transforming from an administrative function into a strategic tool for achieving competitive advantage.
- In luxury hotels—especially in Crete—success depends on effective recruitment and staff retention, a motivating and fair work environment, strategically and digitally oriented HRM, a focus on service quality, and the provision of an authentic customer experience.
- The defined research approach is well presented, reliable, and practically applicable, based on pilot testing with hotel professionals. The results reflect the opinions of employees from different functional departments in the studied hotels (reception, housekeeping, kitchen, F&B, HR, spa, technical support).
- The achieved results allow for the formation of a realistic picture of HRM practices during the active season, using luxury hotels in Crete as an example.

The content of the dissertation is also reflected in the 50-page abstract prepared by the candidate. In it, the individual parts of the study are accurately described, the main contributions are presented, and the publications on the topic are listed.

From the documentation submitted by doctoral student Efstathios-Marios Ioannis Papakonstantinou regarding the public defense procedure, it is evident that he meets the national minimum requirements for acquiring the Educational and Scientific Degree “Doctor,” as set out in the Act on the Development of the Academic Staff in the Republic of Bulgaria, the Regulations for its implementation, and the internal requirements of South-West University “Neofit Rilski.”

The dissertation does not establish any similarity with other research works. In confirmation of this, a document generated through verification with the iThenticate program has been presented.

II. Assessment of Scientific and Practical Contributions

The scientific and applied contributions of the dissertation are presented in the Abstract (p. 46). Their number and some of the formulations used suggest that further refinement may be appropriate. For the purposes of evaluation, I propose the following summary:

Югозападен университет „Неофит Рилски“

- An analysis of the theory of human resource management has been conducted, and its evolution in the field of tourism has been traced.

- A validated ESPA model has been proposed for researching and improving employee satisfaction in luxury hotels in Crete, with potential for broader applicability.

- An approach has been developed for identifying the factors influencing employee satisfaction, covering demographic, organizational, and contextual variables through rigorous statistical analysis (ANOVA, regression analysis, and non-parametric methods).

In connection with the dissertation, doctoral student Papakonstantinou has presented five independent publications.

III. Critical Remarks and Recommendations

Doctoral student Papakonstantinou demonstrates solid knowledge in the research area. I recommend that he continue his scientific research and publications in the field of hospitality.

Regarding the procedure, I have two questions that would complement the overall impression of the study: What are the key factors whose interpretation determines, on the one hand, increased employee efficiency in luxury hotels and, on the other hand, employee satisfaction? How does the proposed model take into account the importance of these factors?

IV. Conclusion

Considering that the dissertation is an independent work of the doctoral student and meets the requirements of the Law on the Development of the Academic Staff in the Republic of Bulgaria, the Regulations for its Implementation, and the internal requirements of South-West University “Neofit Rilski,” Blagoevgrad, and given that **Efstatios-Marios Ioannis Papakonstantinou** possesses the qualities, experience, and competencies necessary to conduct independent scientific research, I propose that the Honorable members of the Scientific Jury vote positively and award the candidate the Educational and Scientific Degree “Doctor” in Professional Field 3.9 Tourism, scientific specialty “Economics and Management of Tourism.”

Date: 27.02.2026

Reviewer:

Prof. Mariya Stankova, PhD

(Signature)