

## РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Манол Рибов

Автор на дисертационния труд: **Ивайло Стоянов Иванов**

Тема на дисертационния труд: **Анализ и оценка на влиянието на онлайн туристическите агенции и онлайн резервационни системи върху стратегическите възможности за хотела**

Основание за рецензиране на дисертационния труд: **Заповед № 747/5.04.2022 г. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ - Благоевград**

### 1. Информация за докторанта

Ивайло Иванов е роден в гр. Пловдив. Средно образование е придобил в Езикова гимназия „Акад. Людмил Стянов“, Благоевград. През 2002 г. приключва обучението си по бакалавърска програма „Финанси“ в УНСС, гр. София, а през 2005 г. по магистърска програма „Финанси“, в ЮЗУ „Неофит Рилски“, гр. Благоевград. От 2018 г. е докторант по докторска програма „Икономика и управление на туризма“ в катедра „Туризъм“ на ЮЗУ „Неофит Рилски“ – Благоевград. Паралелно е съдружник и помощник управител в семеен хотел, гр. Благоевград, където придобива богат практически опит в сферата на туризма и хотелиерството. Владее английски и руски език.

### 2. Обща характеристика на дисертационния труд

#### 2.1. Оценка на структурата и обема

Представеният за рецензиране дисертационен труд е съставен от въведение, три глави, заключение, приноси, използвана литература и приложения. В **увода**, докторантът е обосновал актуалността и значимостта на темата и е определил обекта, предмета, целта, тезата и три микротези, методологията, научната новост и ограниченията, засягащи обхвата на изследването. В трите глави на дисертационния труд последователно са изследвани теоретичните, методологически и приложни проблеми, свързани с въздействието на он-лайн туристическите агенции (ОТА) и резервационните системи върху градските хотели.

Изградена по този начин, **структурата** 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** 307 страници компютърно набран текст. От тях 235 страници съдържат **основен текст**, 7 страници са **въведение**, 4 страници – **заклучение**, 22 страници – **използвана литература**, 39 страници – **приложения** (общо 28 на брой). В началото на труда е направен опис на **съдържанието и на включените в труда използвани съкращения, таблици, фигури и приложения. Библиографският апарат** в края на разработката включва 413 информационни източника, от които 33 на кирилица, 342 на латиница и 38 интернет източника.

Конструиран с този обем, дисертационният труд създава необходимите предпоставки, за да бъдат изложени теоретичните, методологически и приложни проблеми на проведеното от докторанта изследване. Обемът от 307 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 докторантския труд**

Актуалността и значимостта на избраната от докторанта тема за неговия труд се обяснява с необходимостта от конкретизиране на влиянието на ОТА и онлайн резервационните системи върху стратегическите възможности за хотела. Неговата обосновка се базира на нарастващото значение на ОТА и он-лайн резервационни системи под влияние на дигитализацията, движенията на туристите в глобален план, както и въздействието, оказано от Ковид-19 пандемията върху сектора на туризма.

## **2.3. Оценка на обекта и предмета на изследването**

**Обект** на изследване в дисертационния труд са хотелите, разположени в градска среда в България, ползващи онлайн резервационни системи и туристически агенти, а

**предмет** на изследване са взаимоотношенията, които възникват помежду им. Така представени основните атрибути на изследването подчертават субординацията между тях, доколкото предметът на изследването предполага обекта, но не съвпада с него.

#### **2.4. Оценка на основната цел и на изследователските задачи**

Основната **цел**, която си поставя докторантът в дисертационния труд, е да се **определят ефектите от влиянието на ОТА върху градските хотели в България** и на тази основа да бъде **разработен модел за оптимизиране на ефектите от влиянието на онлайн туристическите агенции**. Считаю, че определената по този начин **цел** очертава сравнително добре предметната насоченост на изследователския процес и е добра предпоставка за нейното декомпозиране в три подцели и набор от изследователски задачи, включващи: изясняване на същността на хотелите и онлайн турагентите и спецификата на взаимоотношенията между тях; установяване на нивото на навлизане на ОТА в хотелския сектор в България и на механизмите и условията за сътрудничество; анализ и оценка на зависимостите, които възникват между хотелите и ОТА; определяне заинтересоваността на хотелите в България от създаване на собствена резервационна система и участие в национален резервационен портал – тип ОТА; определяне на насоките и даване на препоръки за развитието на сътрудничеството на градските хотели и онлайн турагентите.

Формулирани 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. Оценката на изследователската теза и на микротезите**

Възприетата от докторанта **теза** цели да докаже, че ОТА са достатъчно установени в България и заемат сериозен и увеличаващ се дял от пазара на хотелски продукт.

За **потвърждаването** или **отхвърлянето** на определената от докторанта **теза** се предлагат следните **микротези**:

1. Хотелите в България са представени онлайн главно чрез ОТА или други посредници.

2. Хотелите в България се нуждаят от разработването и внедряването на собствени онлайн резервационни системи, с цел намаляване на разходите за дистрибуция и по-голяма независимост от ОТА.

3. Създаването на национален онлайн портал за хотелски резервации, който ще работи при минимални или дори нулеви комисионни, би диверсифицирал каналите за пласмент на хотелски продукт и би улеснил процеса на дигитализация на малките и средни предприятия в областта на хотелиерството. Сериозен финансов ресурс ще бъде прехвърлен от комисионните за чуждестранни ОТА към самите хотели и/или към държавните приходи.

Така дефинираната **тезаq** като съждение от по-общ характерq и **микротезитеq** 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** историко-логически, системен и структурен анализ, както и статистико-математически методи, емпирични наблюдения, графични изображения и проверка на хипотези. Докторантът провежда анкетно проучване и използва дисперсионен анализ, корелационен и линеен регресионен анализ за обработка на резултатите. Използва още моделът ТОЕ, както и Верига на стойността и Петте сили на Поргър.

Посочените **методи** формират използваният от докторанта методологически инструментариум. Може да се приеме, че този 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 същността и смисъла 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 отношенията хотел - он-лайн турагенция като са описани особеностите на организацията на осъществявана дейност в хотелиерството, развитието и тенденциите при туроператорската и туристическа агентска дейност, както и организацията на маркетинговата комуникация между туристическите агенции и хотела в условията на онлайн среда. Специално внимание е отделено на съпоставката на процесите на интермедиация и дисинтермедиация, завършваща със заключението, че диспосредничеството не е актуална тенденция в развитието на хотелските резервационни системи. Особено внимание в дисертационния труд е обърнато и на видовете посредници в онлайн пространството и, едновременно с това, на маркетинговите подходи за развитие на хотелиерския бизнес в съвременната конюнктура на туристическия пазар. В тази връзка са разгледани основните фактори, оказващи въздействие върху развитието на хотелиерски бизнес в настоящите условия, както и е подчертана важността на постигането на синергия между дигиталния маркетингов подход, разпознаваемостта в онлайн дистрибуционните канали и развитието и поддържането на системи за комуникация с лоялни клиенти и бизнес партньори.

Във втората **глава** на дисертацията са засегнати въпросите за анализа и оценката на въздействието на ОТА и онлайн резервационните системи върху стратегическите възможности за хотелите. Изследвани са факторите и критериите за оценка на влиянието на ОТА във връзка с възможностите за развитие на съвременния хотел. Представени са критерии за избор на ОТА от гледна точка на хотелиера, както и е отделено специално внимание на критериите на Booking.com, като водеща (в глобален план) ОТА, за позициониране на хотелите в платформата. Изследвани са и факторите, повлияващи отношенията хотел – ОТА. Специално внимание изисква направения от докторанта преглед на научните изследвания в областта на взаимоотношенията хотел – ОТА, възприет като основа за конструиране на методологическата рамка на изследването. В нея са включени и статистически методи, дисперсионен анализ, корелационен и линеен регресионен анализ. Интерес представлява и използването на моделите ТОЕ, Верига на стойността и Петте сили на Портър като теоретични модели и стратегии, в контекста на отношенията хотел – ОТА.

В **отделна глава** са засегнати приложните въпроси във връзка с оптимизиране на влиянието на ОТА и онлайн резервационните системи върху стратегическите възможности

на хотела. Това е направено на основата на извеждането на статистическите измерения на хотелиерския сектор в България, чрез представяне развитието на хотелиерския сектор в страната в контекста на отношенията с ОТА, както и чрез представяне на резултатите от проведеното емпирично изследване на влиянието на ОТА върху градските хотели. Вниманието изисква методиката на автора за провеждане на проучването, базирано на анкетна карта, съставена от 46 въпроса и извадка от 104 напълно попълнени формуляра, представляващи около 14 % от генералната съвкупност на хотели в разглежданите градски зони. Интерес представлява и проведените дисперсионен анализ на зависимостите, чрез който са изведени по-важните такива. В продължение, е проектиран модел за оптимизиране влиянието на ОТА, при който се използва метода на индукция с цел откриване на подходящ модел за сътрудничество с ОТА и се съставят няколко примерни модела за развитие на хотелски обекти в България. Разгледан е въпроса за формиране на Български обединен хотелски онлайн портал (ВУНОР), който да способства постигането на конкурентно предимство на хотелите в България и независимост от чуждестранните ОТА. Идентифицирани са основните стратегически проблеми пред градските хотели в България и насоките за тяхното преодоляване при партньорството с ОТА, в условията и особеностите на конюнктурата в сектора.

В **заключителната част** на дисертационния труд са очертани особеностите в развитието на съвременните хотелски предприятия, предопределени от продажбите чрез ОТА и онлайн резервационни системи. Направени са обобщения и заключения, подчертаващи ползите от внедряването на онлайн резервационна система на уебсайта българските хотели и значението ѝ за постигането на конкурентно предимство.

**Оценката на съдържанието на дисертационния труд** показва, че той се отличава с концептуалната си обвързаност, изследователска насоченост и приложна ориентация. Използваната 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

В оценката на постигнатите от докторанта научно-приложни резултати са обхванати трите глави на дисертационния труд и приложенията към него. В **първа глава** са разгледани теоретичните основи на хотелиерството и бизнес единиците - посредниците при продажбата на хотелски продукт. Специално място е отделено на динамиката на развитие на процесите на дигитализация в хотелиерския сектор, както и на засиленото присъствие на онлайн турагенциите на пазара на хотелски продукт в света, но и практиката на България. В тази връзка е направена съпоставка между роля и въздействия на ОТА и традиционните турагенти, като е обобщено, че независимо от изравнените позиции, които имат, ОТА постепенно ще увеличават влиянието си за сметка на традиционните, което от своя страна стимулира традиционния турагент да инвестира и навлезе в онлайн пазара. Освен това, са разгледани и утвърдени модели на работа, зададени от централните резервационни системи и глобалните дистрибуционни системи, както и са проучени икономиката на споделянията и влиянията на новите мобилни технологии и на millennials като генерация.

Във **втора глава** на дисертационния труд е извършен анализ и оценка на влиянието на ОТА и онлайн резервационните системи върху стратегическите възможности за хотелите. Осъщественото изследване е методологически осигурено от подбран научен инструментариум. В тази глава на дисертацията е намерила място и методиката за анализ и оценка на изследваното влияние. Включва също критериите за анализ и оценка, изведени в три аспекта, както следва: за избор на ОТА от гледна точка на хотелиера, за позициониране на хотелите в платформите на ОТА, за факторите, определящи отношенията хотел – ОТА. Представен е и опита на докторанта за моделиране на маркетинговата комуникация между туристическите агенции и хотела в условията на онлайн среда.

В **трета глава** на дисертацията са изследвани възможностите за оптимизиране на въздействието на ОТА и онлайн резервационните системи върху стратегическите възможности на хотела. Представени и разгледани са резултатите от емпиричното изследване на отношенията хотел – ОТА, които имат очертана практическа значимост. По-конкретно, са представени статистическите измерения на хотелиерския сектор в България, при ползване на статистическа информация на НСИ и Регистъра на местата за настаняване. Открит е профилът на хотелите в България във връзка с протичащите процеси на дигитализация, като е очертано нежеланието на много собственици да имплементират ИКТ

в дейността на хотелите, което е ограничителен фактор за тяхното развитие. Проектиран е модел за оптимизиране влиянието на ОТА на базата на емпиричните данни. В заключителната част на тази глава са идентифицирани по-важните стратегически проблеми, които стоят пред хотелите и способите за решаването им при установено партньорството с ОТА. На основата на обобщени мнения, изследвания и емпирични данни са очертани възможностите за стратегическо развитие на градските хотели в България, в рамките на отношенията им с ОТА и създаване на интранет (собствени) онлайн резервационни системи.

Оценката на научно-приложните приноси дава основание да се приеме, че основната цел на дисертационния труд е постигната. Поставените конкретни изследователски задачи са изпълнени. Основната теза и съпътстващите я микротези са обосновани.

#### **5. Оценка на публикациите на докторанта**

Докторантът е декларирал, че има 5 публикации – 4 доклада и 1 статия, 3 от които са на английски език. **Статията** е публикувана в реферирано и индексирано издание в база данни с научна информация, а 3 от **докладите** – в нереферирано издание с научно рецензиране, другият доклад е в издание, индексирано в световна база данни. Представил е и автореферат в обем от 48 страници.

Може да се приеме, че посочените **печатни издания са достатъчно представителни, 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 развитието на хотелския сектор, акцентирайки върху промените в спецификата на работа с онлайн резервационните системи и ОТА. В по-голяма конкретика, вниманието му е спряно на въздействията на ОТА върху стратегическите възможности за развитие на градските хотели в България. Изводите и обобщенията, до които той е достигнал 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 хотелиерството и туризма. По-конкретно неговите научни и научно-приложни приноси са както следва:



1. Изяснени са **теоретичните основи** на същността на хотелите и ОТА, както и са открити особеностите и принципите в процеса на сътрудничество **в условията на дигитализация**.

2. Изведени са водещите световни тенденции по отношение функционирането на онлайн резервационните системи и ОТА в сектора на хотелиерството.

3. Предложени са **критерии и показатели** и е представена **методика** за провеждане на емпирично изследване.

4. Разработена е **технология** за провеждане на комплексно емпирично изследване и методи за анализ и оценка на получените резултати.

5. Въз основа на резултатите от проведени анкетни проучвания е установено нивото на навлизане на ОТА в хотелския сектор в България и на механизмите и условията за сътрудничество между двете страни.

6. Проектиран е модел за оптимизиране влиянието на ОТА върху дейността на градските хотели в България при адаптиране на модела ТОЕ и Верига-та на стойността

7. Определени са **насоките** и са дадени **препоръки** за стратегическото развитие на градските хотели в България при сътрудничеството им с ОТА.


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

### **Заклучение**

Рецензираният дисертационен труд е изграден не само на традициите, но и на изпитан във времето научен подход. В него са намерили място всички по-съществени страни на взаимодействието между хотела и онлайн туристическите агенции и резервационни системи. 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 присъдят образователната и научната степен “доктор” на Ивайло Стоянов Иванов.

София,  
01.05.2022 г.

Рецензент:

  
(проф. д-р М. Рибов)

## **REVIEW**

**by Prof. Dr. Manol Ribov**

<b>Author of the dissertation:</b>	<b>Ivailo Stoyanov Ivanov</b>
<b>Topic of the dissertation:</b>	<b>Analysis and assessment of the impact of online travel agencies and online reservation systems on the strategic opportunities for the hotel</b>
<b>Reason for reviewing the dissertation:</b>	<b>Order № 747 / 5.04.2022 of the Rector of SWU "Neofit Rilski" - Blagoevgrad</b>

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

Ivaylo Ivanov was born in Plovdiv. He received his secondary education at the Language High School "Acad. Lyudmil Stoyanov", Blagoevgrad. In 2002 he completed his bachelor's degree in Finance at the University of National and World Economy, Sofia, and in 2005 in the Master's program in Finance at SWU Neofit Rilski, Blagoevgrad. Since 2018 he is a PhD student in the PhD program "Economics and Management of Tourism" at the Department of Tourism at SWU "Neofit Rilski" - Blagoevgrad. At the same time he is a partner and assistant manager in a family hotel in Blagoevgrad, where he gained extensive practical experience in the field of tourism and hospitality. He speaks English and Russian.

### **2. General characteristics of the dissertation**

#### **2.1. Assessment of the structure and volume**

The dissertation presented for review consists of an introduction, three chapters, a conclusion, contributions, literature review and appendices. In the introduction, the PhD student substantiated the relevance and significance of the topic and identified the object, subject, purpose, thesis and three microtheses, methodology, scientific novelty and limitations affecting the scope of the study. The three chapters of the dissertation consistently examine the theoretical, methodological and applied problems related to the impact of online travel agencies (OTA) and reservation systems on city hotels.

Built this way, the structure of the work meets the formal requirements for ensuring the organic unity of the constituent parts of the dissertation in their mutual connection, conditionality, purposefulness and determination. It specifies the connections and relations of the concepts and judgments included in the dissertation, used to derive one or another regularity and substantiate one or another statement.

The dissertation is presented in one book body with a **volume** of 307 pages of computer typed text. Of these, 235 pages contain **the main text**, 7 pages are **an introduction**, 4 pages - a **conclusion**, 22 pages - **references**, 39 pages - **appendices** (28 in total). At the beginning of the paper an inventory of **the content and the abbreviations, tables, figures and appendices used in the paper is made**. **The bibliography** at the end of the development includes 413 information sources, of which 33 in Cyrillic, 342 in English and 38 Internet sources.

Constructed with this volume, the dissertation creates the necessary prerequisites to present the theoretical, methodological and applied problems of the research conducted by the PhD student. The volume of 307 pages, contained in one book body, presented an opportunity to systematize and present the knowledge in the studied field and to build the content of the dissertation using appropriate means of scientific knowledge.

## **2.2. Assessment of the relevance and significance of the PhD thesis**

The relevance and significance of the topic chosen by the PhD student for his work is explained by the need to specify the influence of OTA and online reservation systems on the strategic opportunities for the hotel. The justification is based on the growing importance of OTA and on-line reservation systems under the influence of digitalisation, global tourist movements, as well as the impact of the Covid-19 pandemic on the tourism sector.

## **2.3. Evaluation of the object and the subject of the research**

**Object** of the research in the dissertation are the hotels located in urban areas in Bulgaria, using online reservation systems and travel agents, and **the subject** of research are the relationships that arise between them. Thus presented the main attributes of the study emphasize the subordination between them, as far as the subject of the study assumes the object, but does not coincide with it.

## **2.4. Evaluation of the main goal and research tasks**

The **main goal** of the PhD student in the dissertation is **to determine the effects of OTA on urban hotels in Bulgaria and on this basis to develop a model for optimizing the effects of online travel agencies**. I believe that the **goal** thus determined outlines relatively well the subject orientation of the research process and is a good prerequisite for its decomposition into three sub-goals and a set of research tasks including: clarifying the nature of hotels and online travel agents and the specifics of their relationship; establishing the level of OTA's entry into the hotel sector in Bulgaria and the mechanisms and conditions for cooperation; analysis and assessment of the dependencies that arise between hotels and OTA; determining the interest of hotels in Bulgaria in creating their own reservation system and participation in a national reservation portal - OTA type; setting guidelines and making recommendations for the development of cooperation between city hotels and online travel agents.

Formulated in this way, the **tasks** reflect the main parameters of the research, the implementation of which through their inherent activities allows to achieve the goal of the dissertation.

## **2.5. Evaluation of the research thesis and micro theses**

The **thesis** adopted by the PhD student aims to prove that OTA are sufficiently established in Bulgaria and occupy a significant and increasing share of the hotel product market.

The following **micro-theses** are proposed for the **confirmation** or **rejection** of the **thesis** determined by the PhD student:

1. Hotels in Bulgaria are presented online mainly through OTA or other intermediaries.
2. Hotels in Bulgaria need to develop and implement their own online booking systems in order to reduce distribution costs and achieve greater independence from OTA.
3. The creation of a national online portal for hotel reservations, which will function with minimal or even zero commissions, would diversify the channels for marketing a hotel product and would facilitate the process of digitalization of small and medium enterprises in the hotel industry. Serious financial resources will be transferred from the commissions for foreign OTA to the hotels themselves and / or to the state revenues.

The **thesis** thus defined as a judgment of a more general nature and the **microtheses** as its structural part meet the requirement for admitting the possible interaction and the accompanying result for truth, which under certain conditions may manifest itself.

## 2.6. Evaluation of the research methodology

In order to achieve the set **goal** and solve the resulting **tasks** in the dissertation the **methods** of historical-logical, systematic and structural analysis are used, as well as statistical-mathematical methods, empirical observations, graphical images and hypothesis testing. The PhD student conducts a survey and uses analysis of variance, correlation and linear regression analysis to process the results. It also uses the TOE model, as well as the Value Chain and the Porter's Five Forces.

These methods form the methodological tools used by the PhD student. It can be assumed that this toolkit is suitable for the features, object and subject of research, the level of development of modern methodology and its applicability to the goals and objectives of the dissertation.

## 3. Evaluation of the content of the dissertation

The assessment of the essence and meaning of the content is focused on its scientific reliability, comprehensiveness and integrity. Attention is paid to the observance of the logical requirements for the relationship between the facts and the theory for the selection, arrangement and structuring the content in the three chapters of the dissertation. **The first chapter** of the paper is devoted to theoretical problems. It clarifies the nature of the relationship hotel - online travel agency and describes the features of the organization of activities in the hotel industry, development and trends in tour operator and travel agency activities, as well as the organization of marketing communication between travel agencies and hotels online. Special attention is paid to the comparison of the processes of intermediation and disintermediation, concluding with the conclusion that disintermediation is not a current trend in the development of hotel reservation systems. The dissertation pays special attention to the types of intermediaries in the internet and, at the same time, to the marketing approaches for the development of the hotel business in the current situation on the tourist market. In this regard, the main factors influencing the development of the hotel business in the current environment are discussed, as well as the importance of achieving synergies between the digital marketing approach, visibility in online distribution channels and the development and maintenance of communication systems with loyal customers. business partners. The dissertation pays special attention to the types of intermediaries in the online space and, at the same time, to the marketing approaches for the development of the hotel business in the current situation on the tourist market. In this regard, the main factors influencing the

development of the hotel business in the current environment are discussed, as well as the importance of achieving synergies between the digital marketing approach, visibility in online distribution channels and the development and maintenance of communication systems with loyal customers and business partners.

**The second chapter** of the dissertation deals with the issues of analysis and assessment of the impact of OTA and online reservation systems on the strategic opportunities for hotels. The factors and criteria for assessing the influence of OTA in connection with the development opportunities of the modern hotel are studied. Criteria for the selection of OTA from the point of view of the hotelier are presented, as well as special attention is paid to the criteria of Booking.com, as a leading (globally) OTA, for positioning hotels in the platform. The factors influencing the hotel-OTA relationship have also been studied. Special attention is required by the PhD student's review of research in the field of hotel-OTA relations, perceived as a basis for constructing the methodological framework of the study. It includes statistical methods, analysis of variance, correlation and linear regression analysis. Also of interest is the use of the TOE, Value Chain and Porter's Five Forces models as theoretical models and strategies in the context of the hotel-OTA relationship.

**A separate chapter** deals with applied issues related to optimizing the influence of OTA and online booking systems on the strategic capabilities of the hotel. This is done on the basis of deriving the statistical dimensions of the hotel sector in Bulgaria, by presenting the development of the hotel sector in the country in the context of relations with OTA, as well as by presenting the results of empirical research on the impact of OTA on urban hotels. Attention is required for the author's methodology for conducting the survey, based on a questionnaire consisting of 46 questions and a sample of 104 fully completed forms, representing about 14% of the general population of hotels in the urban areas. Of interest is the analysis of variance of dependencies, through which the more important ones are derived. In addition, a model for optimizing the influence of OTA has been designed, which uses the method of induction in order to find a suitable model for cooperation with OTA and several sample models for the development of hotel facilities in Bulgaria are compiled. The issue of establishing a Bulgarian United Hotel Online Portal (BUHOP) to help achieve a competitive advantage of hotels in Bulgaria and independence from foreign OTA. The main strategic problems facing the city hotels in Bulgaria and the guidelines for

overcoming them in the partnership with OTA, in the conditions and patterns of the situation in the sector have been identified.

**The final part** of the dissertation outlines the features of the development of modern hotel enterprises, determined by sales through OTA and online reservation systems. Summaries and conclusions have been made, emphasizing the benefits of implementing an online reservation system on every Bulgarian hotel website and its importance for achieving a competitive advantage.

**The evaluation of the content of the dissertation** shows that it is distinguished by its conceptual commitment, research orientation and applied orientation. The information used by the PhD student is **up-to-date, accurate and defensible**. The ideas, concepts and point of view of the author are well presented. The proportions in the ratio between the main, additional and explanatory text are observed. The thematic selection provides a systematic and comprehensive view of the research. The content stands out with its clear goals, **well-formed basic ideas, precise and easily defined new terms, notions, concepts** and last but not least an accessible style of presentation.

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

The evaluation of the scientific and applied results achieved by the PhD student covers the three chapters of the dissertation and the appendices to it. **The first chapter** discusses the theoretical foundations of the hotel industry and business units - intermediaries in the sale of hotel products. A special place is given to the dynamics of the development of digitalization processes in the hotel sector, as well as the increased presence of online travel agencies in the market of hotel products in the world, but also the practice of Bulgaria. In this regard, a comparison was made between the role and influence of OTA and traditional travel agents, summing up that regardless of the level positions they have, OTA will gradually increase its influence at the expense of traditional ones, which in turn encourages traditional travel agents to invest and entered the online market. Furthermore, the models of work set by the central reservation systems and the global distribution systems are considered, as well as the sharing economy and the impact of the millennials generation and of the new mobile technologies.

In the **second chapter** of the dissertation an analysis and assessment of the impact of OTA and online reservation systems on the strategic opportunities for hotels is performed. The conducted research is methodologically provided by selected scientific tools. The methodology for analysis and evaluation of the studied influence is also considered in this chapter of the dissertation. It also



includes the criteria for analysis and evaluation, set out in three aspects, as follows: for the selection of OTA from the point of view of the hotelier, for positioning hotels in OTA platforms, for the factors determining the hotel-OTA relationship. The attempt of the PhD student in modeling the marketing communication between the travel agencies and the hotel in the online environment is also presented.

The **third chapter** of the dissertation explores the possibilities for optimizing the impact of OTA and online reservation systems on the strategic capabilities of the hotel. The results of the empirical study of the hotel-OTA relations, which have outlined practical significance, are presented and considered. In particular, the statistical dimensions of the hotel sector in Bulgaria are presented, using statistical information of the NSI and the National Register of Accommodations. The profile of the hotels in Bulgaria in connection with the ongoing processes of digitalization is highlighted, as the reluctance of many owners to implement ICT in the activities of hotels is outlined, which is a limiting factor for their development. A model has been designed to optimize the impact of OTA based on empirical data. The concluding part of this chapter identifies the more important strategic issues facing hotels and the ways to solve them in the established partnership with OTA. Based on summarized opinions, research and empirical data, the opportunities for strategic development of urban hotels in Bulgaria are outlined within their relations with OTA and the creation of own online reservation systems.

The evaluation of the scientific-applied contributions gives grounds to assume that the main goal of the dissertation has been achieved. The set specific research tasks have been fulfilled. The main thesis and the accompanying microtheses are justified.

## **5. Evaluation of the PhD student's publications**

The PhD student has declared that he has 5 publications - 4 papers and 1 article, 3 of which are in English. The article was published in a referenced and indexed edition in a database with scientific information, and 3 of the reports - in non-referenced editions with scientific review, the other report is in an edition indexed in a global database. He also presented an dissertation abstract of 48 pages.

It can be assumed that these publications are sufficiently representative to publicize the achievements of the PhD student to the academic community and interested business circles.

## **6. Evaluation of scientific and applied contributions**

The PhD student has studied in depth the development of the hotel sector, focusing on changes in the specifics of cooperation with online booking systems and OTA. More specifically, his attention is focused on the effects of OTA on the strategic opportunities for the development of urban hotels in Bulgaria. The conclusions and summaries he has reached concern both problems of theory and practice, and issues of a topical nature. As a result, the fund of knowledge in the field of hospitality and tourism has been supplemented. In particular, his scientific and applied contributions are as follows:

1. The theoretical bases of the essence of hotels and OTA are clarified, as well as the peculiarities and principles in the process of cooperation in the conditions of digitalization are highlighted.

2. The leading world trends in the functioning of online reservation systems and OTA in the hotel sector are presented.

3. Criteria and indicators are proposed and a methodology for conducting empirical research is presented.

4. Technology for conducting a complex empirical study and methods for analysis and evaluation of the results have been developed.

5. Based on the results of surveys, the level of OTA's entry into the hotel sector in Bulgaria and the mechanisms and conditions for cooperation between the two sides have been established.

6. A model has been designed to optimize the impact of OTA on the activities of city hotels in Bulgaria in adapting the TOE model and the Value Chain.

7. The guidelines have been determined and recommendations have been given for the strategic development of the city hotels in Bulgaria in their cooperation with OTA.

The evaluation of the ideas, categories, concepts and classifications introduced by the PhD student gives us a reason to talk about scientific contributions, and his proposed methods, methodologies, models, qualify his contributions as scientific and applied.

### **Conclusion**

The peer-reviewed dissertation is based not only on traditions, but also on a time-tested scientific approach. All the most important aspects of the interaction between the hotel and the online travel agencies and reservation systems have been concerned in it. My overall assessment of the work, based on its relevance, structure, content and theoretical summaries gives me reason to assume that it contains the provisions of Art. 6 (3) of "ZRASRB" and in Art. 27 (1) of "PPZRASRB" scientific and applied results, which represent a contribution to science. These are my considerations to propose to the esteemed members of the Scientific Jury to award the educational and scientific degree "PhD" to Ivaylo Stoyanov Ivanov.

Sofia,  
01.05.2022

Reviewer:   
(Prof. Dr. M. Ribov)