

## СТАНОВИЩЕ

От: **Доц. д-р Петя Иванова Тонева**, научна специалност: 05.02.18  
Икономика и управление (туризъм), катедра „Икономика и управление  
на туризма“ при СА „Д. А. Ценов“ – Свищов

Относно: дисертационен труд за присъждане на  
образователна и научна степен „доктор“  
по докторска програма „Икономика и управление на туризма“  
в ПН 3.9. Туризъм

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

Автор на дисертационния труд: **Ивайло Стоянов Иванов**, докторант към  
катедра „Туризъм“ при Стопански факултет на Югозападен университет „Неофит  
Рилски“, гр. Благоевград

Основание за представяне на становището: Участие в Научно жури, определено  
със Заповед №747/05.04.2022 г. на Ректора на Югозападен университет „Неофит  
Рилски“ и Решение от първото заседание на Научното жури, проведено на  
08.04.2022 г.

### **I. Общо представяне на дисертационния труд**

Дисертационният труд е посветен на актуална и значима тематика, свързана с  
измененията в дистрибуционната система на хотелите и стратегическите възможности от  
използване на онлайн туристически агенции и онлайн резервационни системи.

Бизнес средата, в която туристическите предприятия оперират, претърпява  
радикални изменения. Промените, породени от дигитализацията на икономиката и  
обществото са аргументирано определяни като трансформиращи поради тяхната мощ и  
всеобхватност. Съвременният хотелиерски бизнес все по-често разчита на стратегии на  
омниканална дистрибуция чрез използване на различни технологични решения и  
интеграция между тях.

Значимостта на изследваната проблематика се обуславя и от това, че конкретният формулиран в дисертационното изследване проблем може да бъде анализиран от позициите на съвременното състояние на туристическата практика и динамиката на конкретните решения, касаещи дистрибуцията на хотелиерския продукт.

Дисертационният труд има структура от въведение, изложение в три глави, заключение, библиография и приложения и е в общ обем от 307 стандартни страници. В рамките на разработката е включена формулировка на приносните моменти. В съдържанието на дисертацията авторът е приложил списък на използваните съкращения, списък на таблиците, фигурите и приложенията. Изследването е подкрепено с илюстративен материал под формата на 25 фигури и 59 таблици. Извършена е сериозна проучвателна дейност при написването на труда. Обхватно и задълбочно по своя характер, дисертационното изследване а е разработено чрез прилагане на научнообоснован, подходящ методологически инструментариум.

Използваната литература включва 413 източници, от които 46 на кирилица и 367 на латиница. Прегледът на библиографията позволява да се направи заключението, че докторантът познава основните изследвания по темата. Дисертацията е представена във вид и структура, съответстващи напълно на изискванията и критериите за подобен вид разработки.

## **II. Преценка на формата и съдържанието на дисертационния труд**

Съдържанието на дисертационния труд дава основание да се посочи, че е изграден съобразно разработена и изпълнена от автора структура, позволяваща прилагането на последователен и логически обоснован подход. Отличава се с балансираност и съответствие с поставената цел: да бъдат определени силата и посоката, било тя положителна или отрицателна, на влиянието на онлайн туристическите агенции (ОТА) върху градските хотели в България, както и възможностите или ограниченията, които тези дигитални туристически агенции предоставят на хотелите в страната. Авторът декомпозира основната си цел в следните подцели: разработване на модел за взаимноизгодно сътрудничество по оста ОТА – хотел; идентифициране на пречките пред ефективното развитие на малкия и средния градски хотел в онлайн пространството; внедряване на съвременна онлайн резервационна система във всеки български хотел с цел постигане на максимална рентабилност и пълноценно дигитално присъствие в интернет.

Постигането на изследователската цел/подцели е естествен резултат от решаването на шест основни изследователски задачи. *Първата и втората задача* са решени в глава

първа, където докторантът поставя теоретичната основа на изследвания проблем и очертава концептуалната рамка на емпиричната част, разглежда същността, ролята и тенденциите в дистрибуцията на хотелиерския продукт. Открити са процесите на динамично развитие на посредническия пазар в последните години. В съпоставителен план са изведени характеристиките на онлайн туристическите агенции и е установено нивото на дигитално развитие, използване на информационни и комуникационни технологии в дистрибуцията на хотелиерския продукт. Решаването на *третата и четвъртата поставена задача* е залегнало във втора глава от дисертационния труд, в която е изяснена методологията за анализ и оценка влиянието на онлайн туристическите агенции и онлайн резервационните системи върху стратегическите възможности на хотелите. Направени са и анализ и оценка на зависимостите, които възникват между хотелите и ОТА. Разгледана е рейтинговата система на Booking.com и е определено нивото на доверие, което ОТА срещат в лицето на хотелиерските собственици и мениджъри, както е очертан и общият облик в интернет пространството. Последните *две задачи* са фокус на трета глава. В нея авторът тества своя оригинална идея, като изследва заинтересоваността на хотелите в България от създаване резервационна система и участие в национален резервационен портал – тип ОТА. В тази част от изследването са изведени препоръки към българските градски хотели относно възможностите за въвеждане на практически полезни стратегии за развитие и постигане на максимален ефект от сътрудничеството им с онлайн турагентите.

Авторът формулира и защитава компетентно своята основна изследователска теза и тества определените две работни хипотези, като систематизира и осмисля съществуващите концепции, правилно ги интерпретира и заема аргументирана позиция. Докторантът смело отстоява своите виждания и достигнати резултати, в това число и аргументирано оспорва твърдения на други автори и нереализирани се предвиждания. В дисертационния труд са анализирани първични и вторични данни чрез приложими към обекта на изследване методи за анализ.

Коректно Ивайло Иванов е поставил ограничения на изследването и е очертал основните проблеми при осъществяването му.

Докторантът използва научен, ясен и точен *език и стил* на изложение. Показва прецизност при дефиниране на специализирани понятия като част от терминологичния апарат.

*Авторефератът* със своето съдържание отразява точно и разкрива основните моменти и идеи в дисертацията. Представени са публикации в авторитетни издания, с което се доказва степента на популяризиране проблематиката на дисертационния труд.

Дисертационният труд на докторант Ивайло Иванов показва, че той притежава задълбочени теоретични познания и демонстрира убедителна способност за провеждане на самостоятелно научно изследване.

### **III. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд**

Дисертационният труд на докторант Ивайло Иванов притежава безспорни научни достойнства. Приносните моменти могат да се групират в две отделни направления: такива с теоретико-методологичен характер и такива с практикоприложен характер.

*Научните приноси с теоретико-методологичен характер, които се откриват в дисертационния труд, са свързани с:* обогатяване на научното познание по отношение на ролята и значението на онлайн резервационните системи и онлайн турагенциите в контекста на хотелиерството и туризма, изследване и открояване водещите световни тенденции; разработване на теоретичен модел, представляващ хотела и сътрудничеството му с ОТА през призмата на модела ТОЕ (Technology, Organization, Environment - технология, организация, заобикаляща среда).

*В практикоприложен план съдържащите се приноси моменти касаят следното:* адаптиране на моделите за нуждите на градските хотели и задаване стратегии на хотелски продажби в рамките на платформите на онлайн туристическите агенции в условията на българския пазар; предлагане създаването на български национален онлайн портал за хотелски резервации, който би подсигурил съществено предимство за градските хотели в стремежа да разнообразят дистрибуционните си канали; извеждане на препоръки и задаване на насоки във връзка с подобряването на бизнес резултатите на хотелските предприятия в български индустриални центрове чрез контрол върху ангажираността им с онлайн турагенциите.

### **IV. Критични бележки, препоръки и въпроси по дисертационния труд**

С цел запазване чистотата на българския език препоръчвам на докторанта в бъдещите си научни разработки при възможност да избягва термини – чуждици, за които има еквивалентни понятия на български език.

Актуалността на темата и динамиката на разглежданата проблематика пораждат въпрос, по който представлява интерес, докторантът да изрази позицията по време на защитата на дисертационния труд: *По какъв начин променящите се изисквания при*

*пътуване, поради пандемията Ковид – 19, влияят върху позицията на туристическите агенти в дистрибуционния канал за продажба на хотелиерски продукт?*

#### **V. Обобщена оценка на дисертационния труд**

Дисертационният труд изследва актуален и значим проблем. Той отговаря на всички нормативни и качествени изисквания за неговото разработване и написване. С него докторантът показва способност за провеждане на самостоятелно изследване и е постигнал теоретични и приложни резултати, представляващи безспорен принос към науката и практиката.

Гореизложеното ми дава основание да изразя своето **ПОЛОЖИТЕЛНО СТАНОВИЩЕ** за дисертационния труд и да предложа на уважаемите членове на Научното жури да вземат решение *за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност „Икономика и управление на туризма“, професионално направление 3.9 Туризм на Ивайло Стоянов Иванов.*

21.04.2022 г.

Изготвил становището: /п/

(доц. д-р Петя Иванова Тонева)

## OPINION

From: Assoc. Prof. Dr. Petya Ivanova Toneva, scientific specialty: 05.02.18 Economics and Management (Tourism), Department of Economics and Management of Tourism at the Academy of Economics "D. A. Tsenov"-Svishtov

Relating to: dissertation for the award of educational and scientific degree "Doctor" in the doctoral program "Economics and Management of Tourism" in professional field 3.9. Tourism

Topic of the dissertation: **"Analysis and evaluation of the influence of online travel agencies and online reservation systems on the hotels' strategic opportunities "**

Author of the dissertation: Ivaylo Stoyanov Ivanov, PhD student at the Department of Tourism at the Faculty of Economics, South-West University "Neofit Rilski", Blagoevgrad

Grounds for the position: Participation in the Scientific Jury, determined by Order №747 / 05.04.2022 of the Rector of the South-West University "Neofit Rilski" and Decision from the first meeting of the Scientific Jury, held on 08.04.2022.

### **I. General presentation of the dissertation**

The dissertation is dedicated to current and significant topics related to changes in the distribution system of hotels and strategic opportunities for using online travel agencies and online booking systems.

The business environment in which tourism businesses operate is undergoing radical changes. The changes caused by the digitalization of the economy and society are arguably defined as transformative, due to their power and comprehensiveness. Modern hotel business is increasingly relying on omnichannel distribution strategies through the use of different technological solutions and integration between them.

The importance of the researched issues is determined by the fact that the specific problem formulated in the dissertation research can be analyzed from the standpoint of the current state of tourism practice and the dynamics of specific decisions regarding the distribution of hotel products.

The dissertation has a structure of introduction, presentation in three chapters, conclusion, bibliography and appendices and has a total volume of 307 standard pages. The dissertation includes a formulation of the contribution moments. In the content of the dissertation the author has attached a list of abbreviations used, a list of tables, figures and appendices. The study is supported by illustrative material in the form of 25 figures and 59 tables. Serious research work has been done in writing the dissertation. Extensive and thorough in nature, the dissertation is developed by applying scientifically based, appropriate methodological tools.

The literature used includes 413 sources, of which 46 - in Cyrillic and 367 in Latin. A review of the bibliography allows us to conclude that the PhD student knows the basic research on the topic. The dissertation is presented in a form and structure that fully meets the requirements and criteria for this type of development.

## **II. Assessment of the form and content of the dissertation**

The content of the dissertation gives grounds to point out that it is built according to a structure developed and implemented by the author, allowing the application of a consistent and logically sound approach. It is characterized by balance and compliance with the goal: to determine the strength and direction, whether positive or negative, of the impact of online travel agencies (OTA) on city hotels in Bulgaria, as well as the opportunities or limitations that these digital travel agencies provided to hotels in the country. The author decomposes his main goal into the following sub-goals: development of a model for mutually beneficial cooperation on the OTA-hotel axis; identifying obstacles to the effective development of small and medium-sized city hotels in the online space;

Achieving the research goal / sub-goals is result of completing six main research tasks. The first and second tasks are completed in chapter one, where the PhD student lays the theoretical basis of the researched problem and outlines the conceptual framework of the empirical part, considers the nature, role and trends in the distribution of the hotel product. The processes of dynamic development of the intermediary market in recent years are highlighted. The characteristics of the online travel agencies are presented in a comparative plan and the level of digital development, use of information and communication technologies in the distribution of the hotel product is established. The solution of the third and fourth set tasks is laid down in the second chapter of the dissertation, which clarifies the methodology for analysis and assessment of the impact of online travel agencies and online booking systems on the strategic capabilities of hotels. An analysis and assessment of the dependencies that arise between hotels and OTA has been made. The rating system of Booking.com is considered and the level of trust that OTA meets in the face of hotel owners and managers is determined, as well as the general appearance of the Internet space is outlined. The last two tasks are the focus of the third chapter.

In it, the author tests his original idea by examining the interest of hotels in Bulgaria in creating a reservation system and participating in a national reservation portal - OTA type.

The author competently formulates and defends his main research thesis and tests the two working hypotheses, systematizing and making sense of existing concepts, correctly interpreting them and taking a reasoned position. The PhD student boldly defends his views and achieved results, including arguably disputes the claims of other authors and unrealized predictions. In the dissertation the primary and secondary data are analyzed by methods of analysis applicable to the object of study.

Ivaylo Ivanov correctly set the limits of the research and outlined the main problems in its implementation.

The PhD student uses scientific, clear and precise language and style of presentation. Shows precision in defining specialized concepts as part of the terminological apparatus.

The PhD dissertation abstract accurately reflects and reveals the main points and ideas in the dissertation. Presented are referenced and indexed scientific publications, which proves the degree of relevance of the dissertation.

The dissertation of PhD student Ivaylo Ivanov showed that he has in-depth theoretical knowledge and demonstrates a convincing ability to conduct independent research.

### **III. Scientific and scientific-applied contributions of the dissertation**

The dissertation work of PhD student Ivaylo Ivanov has indisputable scientific merits. Contributing moments can be grouped in two separate areas: those of theoretical and methodological nature and those of practical nature.

*The scientific contributions of theoretical and methodological nature, which are found in the dissertation, are related to:* enriching scientific knowledge regarding the role and importance of online booking systems and online travel agencies in the context of hospitality and tourism, researching and highlighting the world's leading trends; development of a theoretical model representing the hotel and its cooperation with OTA through the prism of the TOE model (Technology, Organization, Environment - technology, organization, environment).

*In practical terms, the contributing moments contain the following:* adapting the models for the needs of the city hotels and setting hotel sales strategies within the platforms of the online travel agencies in the conditions of the Bulgarian market; proposing the creation of a Bulgarian national online portal for hotel reservations, which would provide a significant advantage for city hotels in their quest to diversify their distribution channels; giving recommendations and setting guidelines in connection with the improvement of the business results of hotel enterprises in Bulgarian industrial centers, by controlling their engagement with online travel agencies.



#### **IV. Critical notes, recommendations and questions on the dissertation**

In order to preserve the purity of the Bulgarian language, I recommend to the PhD student in his future research, if possible, to avoid foreign language terms for which there are equivalent concepts in the Bulgarian language.

The relevance of the topic and the dynamics of the issues raises a question on which the PhD student is interested in expressing the position during the defense of the dissertation: *How changing travel requirements due to the Covid-19 pandemic affect the position of travel agents in the distribution channel for selling hotel products?*

#### **V. Summary assessment of the dissertation**

The dissertation examines a relevant and significant problem. It meets all regulatory and quality requirements for its development and writing. With it, the PhD student demonstrates the ability to conduct independent research and has achieved theoretical and applied results, representing an indisputable contribution to science and practice.

The above gives me a reason to express my **POSITIVE POSITION** on the dissertation and to propose to the distinguished members of the Scientific jury **to decide on the award of educational and scientific degree "Doctor" in "Economics and Management of Tourism", professional field 3.9. Tourism of Ivaylo Stoyanov Ivanov.**

21.04.2022

Opinion prepared by:  
(**Assoc. Prof. Dr Petya Ivanova Toneva**)