

РЕЦЕНЗИЯ

на дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“
по професионално направление 3.9 Туризъм
докторска програма „Икономика и управление на туризма“

Тема на дисертационния труд:
„Управление на качеството в хотелиерството в България“

Докторант: Величка Владимирова Попова
Научен ръководител: проф. д-р Мария Станкова

1. Актуалност и значимост на изследвания проблем

Дисертационният труд е посветен на актуален и значим проблем както за теорията на управлението в туризма, така и за практиката на хотелския бизнес в България. Темата за управлението на качеството в хотелиерството е с особена важност в съвременните условия на силно конкурентна среда, високи потребителски очаквания, нарастваща роля на дигиталните технологии и засилен натиск към устойчивост, ефективност и организационна адаптивност. Самата дисертация изхожда от разбирането, че качеството в хотелската услуга не е само характеристика на крайния продукт, а системен резултат от управленски подход, организационна култура, стандартизация, измерване, контрол и непрекъснато усъвършенстване.

Актуалността на разработката се засилва и от факта, че тя е насочена към българския контекст, където прилагането на концепцията за Total Quality Management (TQM) в хотелиерството все още не е достатъчно изследвано в дълбочина и не е в еднаква степен институционализирано в практиката на различните типове хотели. В този смисъл трудът има амбицията не само да анализира състоянието на проблема, но и да предложи приложим модел за внедряване на TQM в български условия.

2. Обща характеристика на дисертационния труд

Представеният дисертационен труд е в общ обем 169 страници и включва увод, изложение в три глави, заключение, използвана литература, приложения и декларация за оригиналност. В структурата на изследването са включени 3 фигури, 20 таблици, 13 диаграми и 9 приложения. Библиографската справка съдържа 94 литературни източника, от които 12 на кирилица и 82 на латиница.

Структурата на труда е ясна и следва относително последователна логика. В първа глава се разглеждат теоретичните основи на управлението на качеството в хотелиерството. Втора глава е посветена на изследователския подход за установяване състоянието на TQM в хотелиерството и по замисъл изпълнява ролята на методологично ядро. Трета глава представя приложението на TQM в българското хотелиерство, анализа на емпиричните резултати, както и препоръки и интегриран модел за внедряване.

Така изградената композиция е принципно удачна, тъй като осигурява преход от теоретичното осмисляне на проблема към неговото емпирично изследване и приложно интерпретиране.

3. Оценка на целта, задачите, обекта, предмета и изследователската теза

Целта на дисертационния труд е ясно формулирана и е насочена към анализ на степента на внедряване на TQM в българските хотели, на факторите, които влияят върху неговата ефективност, както и на отражението му върху качеството на услугите, удовлетвореността на клиентите, устойчивостта и конкурентоспособността на хотелските организации. Формулирани са конкретни изследователски задачи, сред които се открояват систематизирането на теоретичните основи на TQM, анализът на съвременните тенденции, разработването на методологична рамка, провеждането на анкетно проучване и дълбочинни интервюта, анализът на казуси от български хотели, разработването на интегриран модел и формулирането на научни и практически приноси.

Обектът на изследването е хотелиерската индустрия в България, разгледана през призмата на предизвикателствата пред качеството, устойчивото развитие и конкурентоспособността, а предметът е прилагането на принципите и инструментите на Total Quality Management в българските хотели. Изследователската теза е формулирана ясно и последователно защитава постановката, че системното прилагане на TQM в хотелската индустрия води до по-високо качество на услугите, по-голяма удовлетвореност на клиентите, по-добра оперативна ефективност и по-силна конкурентоспособност, като ефективността на този подход зависи от адаптацията на добри практики, измерването чрез ключови показатели и преодоляването на структурни и технологични бариери.

Може да се приеме, че между тема, цел, задачи, обект, предмет и теза съществува добра логическа съгласуваност.

4. Оценка на теоретичната разработка

Теоретичната част на дисертационния труд обхваща основни концепции, принципи и модели на управлението на качеството и ги обвързва със спецификата на хотелската дейност. Проследени са класически постановки и съвременни интерпретации на TQM, ролята на лидерството, ориентацията към клиента, процесния подход, организационната култура, стандартизацията и измерването на резултатите. Положително впечатление прави стремежът за обвързване на общата теория на качеството с особеностите на хотелската услуга като нематериална, комплексна и силно зависима от човешкия фактор и от координацията между различни вътрешни процеси. Това придава на изследването необходимата секторна релевантност.

Втора глава също съдържа съществен по обем концептуален материал, свързан с процесно ориентирания подход, управленските приложения на TQM, интеграцията с

организационната култура, както и измерването на успеха чрез KPI и KRI. От една страна, това разширява аналитичната рамка на труда. От друга страна, именно тук се проявява известен структурен дисбаланс, тъй като главата, определена като „методологично ядро“, съдържа значителен дял чисто теоретично и описателно изложение, преди да достигне до същинската методология на изследването.

Като цяло теоретичната основа на дисертацията е релевантна на темата и показва добра ориентация в проблематиката.

5. Оценка на методологията и емпиричното изследване

Методологичната рамка на изследването е изградена върху смесен подход, включващ анкетно проучване, полуструктурирани интервюта и казусен анализ. В текста на дисертацията се посочва, че този подход има за цел да осигури по-комплексно и многопластово разбиране на практиките по управление на качеството в българските хотели, като съчетае количествено измерване на определени показатели и качествено интерпретиране на управленските нагласи, организационната култура и контекстуалните особености на хотелските организации.

Положително следва да се оцени стремежът на автора да използва методологична триангулация и да изведе емпиричния анализ отвъд чисто описателното анкетиране. Включването на интервюта и казусен анализ по принцип е подходящо за тема от този тип, тъй като управлението на качеството е не само система от показатели, но и организационна практика, която следва да бъде анализирана в реална институционална среда.

Наред с това, именно в методологичната част се открояват и някои слабости. На първо място, изложението във втора глава изглежда на места разпокъсано, тъй като преди реалното представяне на емпиричния дизайн се развиват обширни теоретични описания на подходи, инструменти и показатели. Това отслабва фокуса върху реално приложената методология и създава впечатление за известно размиване между концептуалната и изследователската част. На второ място, в текста се споменава разработен казусен протокол, който според автора осигурява методологична прозрачност и възпроизводимост, но такова приложение не се открива достатъчно ясно сред приложенията на дисертационния труд. Това затруднява проследимостта на казусния анализ и ограничава методологичната отчетливост на изследването.

Тези бележки обаче не отменят положителната оценка за общия изследователски замисъл и за стремежа към емпирична обосновааност на анализа.

6. Оценка на резултатите и приносите на дисертационния труд

В дисертационния труд и в придружаващия го автореферат са формулирани научни, научно-приложни и практико-приложни приноси. Сред по-съществените резултати следва да се открият: систематизирането на теоретичните основи на TQM в контекста на

хотелиерството; обвързването на TQM с процесния подход, KPI/KRI системите, организационната култура и технологичната интеграция; анализът на приложението на TQM в българския хотелски сектор; както и разработването на интегриран модел за внедряване на TQM в българските хотели.

Практическата стойност на труда се състои в опита да се предложи работеща управленска рамка, насочена към хотелски мениджъри, консултанти и обучителни институции. В текста се подчертава и приложимостта на предложения модел както за малки и независими хотели, така и за по-големи структури, което повишава неговата практическа амбиция.

Същевременно следва да се отбележи, че заявените приноси на места са формулирани твърде широко и частично се припокриват с целите, задачите и очакваните резултати на изследването. В този смисъл би било полезно те да бъдат по-ясно разграничени като теоретични, методологични и приложни приноси. Това не обезсилва приносния характер на труда, но би повишило научната прецизност на представянето.

7. Публикации и апробация

По дисертационния труд са представени публикации и научни доклади, свързани с тематиката на качеството, стандартите на обслужване и устойчивостта в хотелиерството. Сред тях има както самостоятелни публикации на докторанта, така и съавторска публикация с научния ръководител. Това показва, че проблематиката е получила научна апробация и че резултатите от изследването са били представяни пред научна аудитория.

8. Критични бележки и препоръки

Наред с безспорните достойнства на труда, могат да бъдат отправени и някои критични бележки. На първо място, във втора глава, определена като методологично ядро на дисертацията, е включен значителен обем теоретичен и описателен материал, което отслабва фокуса върху реално приложената изследователска методология и прави изложението на места разпокъсано. На второ място, в методологичната част се споменава разработен казусен протокол, но неговото приложение не е достатъчно ясно представено сред приложенията на дисертационния труд, което затруднява проследимостта на казусния анализ. На трето място, емпиричният обхват е насочен предимно към висококатегорийни хотели и към организации с вече налични, макар и не винаги цялостно развити, практики по управление на качеството, което ограничава възможността за по-широки обобщения за българския хотелски сектор. На четвърто място, представените казуси имат по-скоро илюстративен характер и са изградени по схема „ситуация – решение – резултат“, без достатъчно разгърнат организационен и изследователски контекст, поради което не разкриват в пълна степен аналитичния потенциал на казусния метод.

Може да се препоръча също при бъдеща публикационна реализация на изследването авторът да засили аналитичното разграничаване между TQM като обща управленска

философия и конкретните механизми на нейното адаптиране към спецификата на хотелските услуги в България.

Направените бележки имат препоръчителен характер и не променят общата положителна оценка за дисертационния труд.

9. Заключение

Дисертационният труд на тема „**Управление на качеството в хотелиерството в България**“ разглежда актуален, значим и практически релевантен научен проблем. Докторантът е положил сериозни усилия за теоретично осмисляне на темата, за изграждане на изследователска рамка и за провеждане на емпирично изследване, насочено към приложението на TQM в българския хотелски сектор. В труда се открояват стремеж към системност, ориентация към приложимост и желание за съчетаване на теоретичен и practically oriented анализ. Налице са резултати и приноси, които дават основание дисертацията да бъде оценена положително.

Въз основа на гореизложеното давам **положителна оценка** на дисертационния труд и предлагам на неговия автор Величка Попова да бъде присъдена научната и образователна степен „доктор“ в професионално направление 3.9. „Туризъм“.

Рецензент:

Доц. д-р Илинка Терзийска

09/06/20226

Благоевград

REVIEW

of a dissertation for the award of the educational and scientific degree “Doctor”
in Professional Field 3.9 Tourism
Doctoral Programme “Economics and Management of Tourism”

Dissertation topic:
“Quality Management in the Hotel Industry in Bulgaria”

Doctoral student: Velichka Vladimirova Popova
Scientific supervisor: Prof. Dr. Maria Stankova

1. Relevance and significance of the research problem

The dissertation is devoted to a relevant and significant issue both for the theory of tourism management and for the practice of the hotel business in Bulgaria. The topic of quality management in the hotel industry is of particular importance in the contemporary context of a highly competitive environment, high consumer expectations, the growing role of digital technologies, and increased pressure towards sustainability, efficiency, and organisational adaptability. The dissertation itself proceeds from the understanding that quality in hotel services is not merely a characteristic of the final product, but a systemic result of a managerial approach, organisational culture, standardisation, measurement, control, and continuous improvement.

The relevance of the study is further reinforced by the fact that it is focused on the Bulgarian context, where the application of the concept of Total Quality Management (TQM) in the hotel industry has not yet been sufficiently studied in depth and has not been institutionalised to the same extent in the practice of different types of hotels. In this sense, the work has the ambition not only to analyse the current state of the problem, but also to propose an applicable model for the implementation of TQM in Bulgarian conditions.

2. General characteristics of the dissertation

The presented dissertation has a total volume of 169 pages and includes an introduction, an exposition in three chapters, a conclusion, references, appendices, and a declaration of originality. The structure of the study includes 3 figures, 20 tables, 13 charts, and 9 appendices. The bibliography contains 94 sources, of which 12 are in Cyrillic and 82 in Latin script.

The structure of the work is clear and follows a relatively consistent logic. The first chapter examines the theoretical foundations of quality management in the hotel industry. The second chapter is devoted to the research approach for establishing the state of TQM in the hotel industry and, by design, serves as the methodological core. The third chapter presents the

application of TQM in the Bulgarian hotel industry, the analysis of the empirical results, as well as recommendations and an integrated model for implementation.

The composition thus constructed is generally appropriate, as it provides a transition from the theoretical conceptualisation of the problem to its empirical investigation and applied interpretation.

3. Assessment of the aim, tasks, object, subject, and research thesis

The aim of the dissertation is clearly formulated and is directed towards analysing the degree of implementation of TQM in Bulgarian hotels, the factors influencing its effectiveness, as well as its impact on service quality, customer satisfaction, sustainability, and the competitiveness of hotel organisations. Specific research tasks have been formulated, among which the following stand out: systematising the theoretical foundations of TQM, analysing contemporary trends, developing a methodological framework, conducting a survey and in-depth interviews, analysing case studies from Bulgarian hotels, developing an integrated model, and formulating scientific and practical contributions.

The object of the study is the hotel industry in Bulgaria, considered through the prism of the challenges related to quality, sustainable development, and competitiveness, while the subject is the application of the principles and tools of Total Quality Management in Bulgarian hotels. The research thesis is clearly formulated and consistently supports the proposition that the systematic application of TQM in the hotel industry leads to higher service quality, greater customer satisfaction, better operational efficiency, and stronger competitiveness, with the effectiveness of this approach depending on the adaptation of good practices, measurement through key indicators, and overcoming structural and technological barriers.

It can be accepted that there is good logical coherence between the topic, aim, tasks, object, subject, and thesis.

4. Assessment of the theoretical development

The theoretical part of the dissertation covers major concepts, principles, and models of quality management and links them to the specific characteristics of hotel activity. Classical propositions and contemporary interpretations of TQM are examined, as well as the role of leadership, customer orientation, the process approach, organisational culture, standardisation, and performance measurement. A positive impression is created by the author's effort to connect the general theory of quality with the specific features of the hotel service as intangible, complex, and highly dependent on the human factor and on coordination between different internal processes. This gives the study the necessary sectoral relevance.

The second chapter also contains a substantial amount of conceptual material related to the process-oriented approach, the managerial applications of TQM, integration with organisational culture, and the measurement of success through KPIs and KRIs. On the one hand, this broadens the analytical framework of the dissertation. On the other hand, it is precisely here that a certain

structural imbalance becomes apparent, since the chapter defined as the “methodological core” contains a significant share of purely theoretical and descriptive exposition before reaching the actual research methodology.

Overall, the theoretical foundation of the dissertation is relevant to the topic and demonstrates good orientation in the subject matter.

5. Assessment of the methodology and empirical research

The methodological framework of the study is built on a mixed approach, including a survey, semi-structured interviews, and case study analysis. The dissertation text states that this approach aims to provide a more comprehensive and multi-layered understanding of quality management practices in Bulgarian hotels by combining the quantitative measurement of certain indicators with the qualitative interpretation of managerial attitudes, organisational culture, and the contextual characteristics of hotel organisations.

The author’s effort to use methodological triangulation and to move the empirical analysis beyond purely descriptive survey research should be assessed positively. The inclusion of interviews and case study analysis is, in principle, appropriate for a topic of this type, since quality management is not only a system of indicators but also an organisational practice that should be analysed in a real institutional environment.

At the same time, some weaknesses are also evident in the methodological part. First, the exposition in the second chapter appears fragmented in places, since extensive theoretical descriptions of approaches, tools, and indicators are developed before the actual empirical design is presented. This weakens the focus on the methodology actually applied and creates the impression of a certain blurring between the conceptual and research parts. Second, the text mentions a developed case study protocol which, according to the author, ensures methodological transparency and reproducibility, but such an appendix is not sufficiently clearly identifiable among the appendices to the dissertation. This makes it more difficult to trace the case study analysis and limits the methodological accountability of the study.

These remarks, however, do not negate the positive assessment of the overall research design and of the effort to provide empirical grounding for the analysis.

6. Assessment of the results and contributions of the dissertation

The dissertation and the accompanying abstract formulate scientific, scientific-applied, and practical-applied contributions. Among the more significant results, the following should be highlighted: the systematisation of the theoretical foundations of TQM in the context of the hotel industry; the linking of TQM with the process approach, KPI/KRI systems, organisational culture, and technological integration; the analysis of the application of TQM in the Bulgarian hotel sector; and the development of an integrated model for implementing TQM in Bulgarian hotels.

The practical value of the dissertation lies in the attempt to propose a workable managerial framework aimed at hotel managers, consultants, and training institutions. The text also emphasises the applicability of the proposed model both to small and independent hotels and to larger structures, which increases its practical ambition.

At the same time, it should be noted that the stated contributions are, in places, formulated too broadly and partially overlap with the aims, tasks, and expected results of the study. In this sense, it would be useful for them to be more clearly differentiated as theoretical, methodological, and applied contributions. This does not diminish the contributory character of the work, but it would increase the scientific precision of its presentation.

7. Publications and academic dissemination

Publications and scientific papers related to the topic of quality, service standards, and sustainability in the hotel industry have been presented in connection with the dissertation. Among them are both independent publications by the doctoral student and a co-authored publication with the scientific supervisor. This shows that the topic has received academic dissemination and that the results of the research have been presented to a scholarly audience.

8. Critical remarks and recommendations

Alongside the indisputable merits of the dissertation, several critical remarks may also be made. First, the second chapter, defined as the methodological core of the dissertation, includes a significant amount of theoretical and descriptive material, which weakens the focus on the research methodology actually applied and makes the exposition fragmented in places. Second, the methodological part mentions a developed case study protocol, but its inclusion is not sufficiently clearly presented among the appendices to the dissertation, which makes the case study analysis more difficult to trace. Third, the empirical scope is directed mainly towards high-category hotels and organisations with already existing, although not always fully developed, quality management practices, which limits the possibility of broader generalisations about the Bulgarian hotel sector. Fourth, the case studies presented are rather illustrative in nature and are built according to a “situation – solution – result” scheme, without a sufficiently developed organisational and research context, which means that they do not fully reveal the analytical potential of the case study method.

It may also be recommended that, in a future publication based on the study, the author strengthen the analytical distinction between TQM as a general managerial philosophy and the specific mechanisms of its adaptation to the particular characteristics of hotel services in Bulgaria.

The remarks made are recommendatory in nature and do not change the overall positive assessment of the dissertation.

9. Conclusion

The dissertation entitled “Quality Management in the Hotel Industry in Bulgaria” examines a relevant, significant, and practically important scientific problem. The doctoral student has made serious efforts to provide a theoretical conceptualisation of the topic, to build a research framework, and to conduct an empirical study focused on the application of TQM in the Bulgarian hotel sector. The work demonstrates a striving for systematicity, an orientation towards applicability, and a desire to combine theoretical and practically oriented analysis. There are results and contributions that provide grounds for the dissertation to be assessed positively.

On the basis of the above, I give a positive assessment of the dissertation and propose that its author, Velichka Popova, be awarded the educational and scientific degree “Doctor” in Professional Field 3.9 Tourism.

Reviewer:

Assoc. Prof. Dr. Ilinka Terziyska

09/06/20226

Blagoevgrad