

Югозападен Университет „Неофит Рилски“

СТАНОВИЩЕ

От проф. дгн Мария Стаматова Воденска,
член на научно жури във връзка с провеждането на защита на дисертационен труд на тема „**Управление на качеството в хотелиерството чрез концепцията Total Quality Management (TQM)**“ за присъждане на ОНС "Доктор" по научната специалност "Икономика и управление на туризма" ПН 3.9 Туризъм, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки на **Величка Владимирова Попова**, докторант редовна форма на обучение в катедра "Туризъм" при Стопански факултет на ЮЗУ, научен ръководител проф. д-р Мария Станкова

Становището е изготвено и представено на основание заповед на Зам. ректора по НИД на ЮЗУ „Неофит Рилски“ – Благоевград № 956/03.04.2026 г. за определяне на състава на научното жури и решенията от неговото първо заседание (Протокол № 1/08.04.2026 г.)

Съобразено е с изискванията на ЗРАСРБ, на Правилника за неговото прилагане и на Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в ЮЗУ.

1. Актуалност и значимост на разработваната проблематика

Темата на дисертационния труд е актуална и значима както в теоретичен, така и в практико-приложен аспект. В условията на динамично развитие на туристическия сектор, засилена конкуренция, дигитална трансформация и нарастващи изисквания на потребителите, качеството се утвърждава като ключов фактор за конкурентоспособността и устойчивото развитие на хотелските предприятия.

Изследването на възможностите за внедряване на концепцията Total Quality Management (TQM) в хотелиерството е особено важно за българската практика, където управлението на качеството често се реализира чрез отделни инструменти и стандарти, без да се прилага цялостна философия за

непрекъснато усъвършенстване. В този смисъл дисертационният труд засяга проблематика с висока научна и практическа стойност.

2. Обща характеристика и оценка на дисертационния труд

Основната цел е ясно формулирана, конкретна и постижима.

Задачите са логично структурирани и покриват целия процес на научно изследване. Обектът и предметът на изследване са ясно обозначени. Изследователската теза е иновативна и убедително аргументирана.

Методологическият инструментариум е богат, адекватен, коректно подбран спрямо предмета на изследване и включва комбинация от класически и съвременни методи.

От представените дисертация и автореферат се установява, че дисертационният труд е структуриран логично и последователно в три основни глави, които проследяват развитието на изследването от теоретичните основи на управлението на качеството към емпиричното изследване и разработването на интегриран модел за внедряване на TQM в хотелиерството.

Първата глава разглежда същността и развитието на концепциите за управление на качеството, анализира принципите на TQM и тяхната приложимост в хотелиерската индустрия. Особено внимание е отделено на сравнителния анализ между TQM и стандартите ISO 9000, както и на съвременните модели за оценка на качеството като SERVQUAL, CSI и NPS.

Втората глава е посветена на методологичната рамка на изследването и представя процесния подход, управленските приложения на TQM, връзката между организационната култура и качеството, както и системата от показатели за ефективност и риск (KPI и KRI). Авторът разработва последователен изследователски подход за оценка на състоянието на TQM в българското хотелиерство.

Третата глава представя резултатите от емпиричното изследване и разработения интегриран модел за внедряване на TQM. Анализирани са практиките на 32 хотела от различни категории и туристически региони в България, което позволява да бъдат идентифицирани съществуващите проблеми и възможности за развитие на управлението на качеството.

3. Оценка на използваната методология и изследователски подход

Изследването се отличава с добре обоснована методологична рамка. Авторът прилага комбиниран подход, включващ количествени и качествени методи за събиране и анализ на данни.

Емпиричната част се основава на анкетно проучване сред 32 хотела от различни категории, дълбочинни интервюта с мениджъри и казусни анализи. Използването на разнообразни методи позволява триангулация на данните и повишава надеждността на резултатите.

Положителна оценка заслужава и приложението на статистически и аналитични методи като описателен анализ, сравнителен анализ, корелационен анализ, SWOT анализ и тематичен анализ на качествените данни. Авторът е предвидил процедури за проверка на надеждността и валидността на използвания инструментариум чрез пилотно изследване и изчисляване на коефициент на Кронбах алфа.

Авторефератът отразява в пълнота съдържанието на дисертационния труд. Представените 5 публикации са достатъчно на брой и отразяват тематиката на дисертацията.

4. Научни и научно-приложни приноси

Въз основа на съдържанието на представената дисертация могат да бъдат открити следните по-съществени приноси на дисертационния труд:

1. Систематизирани са теоретичните постановки и съвременните концепции за управление на качеството в хотелиерството чрез призмата на философията Total Quality Management.
2. Разработена е цялостна методологична рамка за анализ и оценка на състоянието на TQM в българските хотелиерски предприятия.
3. Изследвани са процесните, организационните, културните и технологичните фактори, влияещи върху внедряването на TQM в българската хотелска практика.
4. Извършено е емпирично проучване сред хотели от различни категории и туристически региони, което позволява да се установят съществуващите различия в степента на прилагане на принципите на TQM.
5. Разработен и апробиран е интегриран модел за внедряване на TQM в хотелските организации, насочен към подобряване на качеството на услугите, повишаване на клиентската удовлетвореност и организационната ефективност.
6. Доказана е практическата приложимост на предложения модел чрез неговото тестване в реална хотелска среда и чрез оценка на въздействието му върху показатели като удовлетвореност на клиентите, лоялност и ефективност на процесите.

5. Критични бележки и препоръки

Наред с безспорните достойнства на дисертационния труд могат да бъдат отправени и някои препоръки:

1. Не се представят достатъчно подробно количествените резултати от емпиричното изследване и статистическите зависимости между отделните фактори, което би позволило по-ясно да се оцени силата на установените връзки.

2. Извадката от 32 хотела е достатъчна за целите на дисертационното изследване, но при бъдещи разработки би било полезно разширяване на обхвата с по-голям брой обекти и включване на международни сравнителни анализи.
3. Разработеният модел би могъл да бъде допълнително развит чрез по-детайлно разглеждане на въздействието на съвременните технологии, изкуствения интелект и системите за анализ на клиентски данни върху управлението на качеството.

Посочените бележки имат препоръчителен характер и не намаляват научната стойност на дисертационния труд.

6. Заключение

Представеният дисертационен труд е самостоятелно научно изследване по актуален и значим проблем на туристическата наука и практика. Авторът демонстрира задълбочени теоретични познания, добра методологична подготовка и способност за провеждане на самостоятелно емпирично изследване.

Получените резултати, формулираните изводи и предложеният интегриран модел притежават научна новост и практическа приложимост за развитието на управлението на качеството в хотелиерството.

Въз основа на изложеното давам **положителна оценка** на дисертационния труд и предлагам на уважаемото научно жури да присъди на **Величка Владимирова Попова** образователната и научна степен „доктор“ в област на висшето образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление Туризъм.

Дата: 08.06.2026 г.

Член на научното жури:

(Проф. дгн Мария Воденска)

South-West University “Neofit Rilski”

OPINION

By Prof. Dr.Sc. Maria Stamatova Vodenska,
member of the scientific jury in connection with the defense of the dissertation thesis entitled “**Quality Management in the Hotel Industry through the Total Quality Management (TQM) Concept**” for the award of the educational and scientific degree “Doctor” in the scientific specialty “Economics and Management of Tourism”, Professional Field 3.9 Tourism, Higher Education Area 3. Social, Economic and Legal Sciences, submitted by *Velichka Vladimirova Popova*, full-time doctoral student in the Department of Tourism at the Faculty of Economics of SWU, with academic supervisor Prof. Dr. Maria Stankova

This opinion has been prepared and submitted pursuant to Order No. 956/03.04.2026 of the Vice-Rector for Research Activities of SWU “Neofit Rilski” – Blagoevgrad, regarding the determination of the composition of the scientific jury and the decisions of its first meeting (Minutes No. 1/08.04.2026).

It has been prepared in accordance with the requirements of the Academic Staff Development Act in the Republic of Bulgaria, the Regulations for its implementation, and the Rules governing the conditions and procedures for acquiring academic degrees and occupying academic positions at SWU.

1. Relevance and Significance of the Research Topic

The topic of the dissertation is relevant and significant both from a theoretical and a practical-applied perspective. Under conditions of dynamic development of the tourism sector, intensified competition, digital transformation, and increasing consumer requirements, quality has established itself as a key factor for the competitiveness and sustainable development of hotel enterprises.

The study of the possibilities for implementing the Total Quality Management (TQM) concept in the hotel industry is particularly important for Bulgarian practice, where quality management is often carried out through separate tools and standards

without applying a comprehensive philosophy of continuous improvement. In this regard, the dissertation addresses an issue of high scientific and practical value.

2. General Characteristics and Evaluation of the Dissertation

The main objective is clearly formulated, specific, and achievable. The tasks are logically structured and cover the entire scientific research process. The object and subject of the study are clearly defined.

The research thesis is innovative and convincingly argued.

The methodological toolkit is extensive, appropriate, correctly selected in relation to the subject of the study, and includes a combination of classical and contemporary methods.

From the submitted dissertation and dissertation abstract, it is evident that the dissertation is logically and consistently structured into three main chapters, which trace the development of the research from the theoretical foundations of quality management to the empirical study and the development of an integrated model for the implementation of TQM in the hotel industry.

The first chapter examines the essence and development of quality management concepts, analyzes the principles of TQM and their applicability in the hotel industry. Particular attention is devoted to the comparative analysis between TQM and the ISO 9000 standards, as well as to contemporary quality assessment models such as SERVQUAL, CSI, and NPS.

The second chapter is dedicated to the methodological framework of the study and presents the process approach, the managerial applications of TQM, the relationship between organizational culture and quality, as well as the system of key performance and risk indicators (KPI and KRI). The author develops a consistent research approach for assessing the state of TQM in the Bulgarian hotel industry.

The third chapter presents the results of the empirical study and the developed integrated model for TQM implementation. The practices of 32 hotels

from different categories and tourist regions in Bulgaria are analyzed, which makes it possible to identify existing problems and opportunities for the development of quality management.

3. Evaluation of the Applied Methodology and Research Approach

The study is distinguished by a well-founded methodological framework.

The author applies a combined approach, including quantitative and qualitative methods for data collection and analysis.

The empirical part is based on a survey conducted among 32 hotels from different categories, in-depth interviews with managers, and case study analyses.

The use of diverse methods allows data triangulation and increases the reliability of the results.

Positive evaluation is also deserved by the application of statistical and analytical methods such as descriptive analysis, comparative analysis, correlation analysis, SWOT analysis, and thematic analysis of qualitative data. The author has provided procedures for verifying the reliability and validity of the applied instruments through a pilot study and the calculation of Cronbach's alpha coefficient.

The dissertation abstract fully reflects the content of the dissertation. The five publications presented are sufficient in number and reflect the subject matter of the dissertation.

4. Scientific and Scientific-Applied Contributions

Based on the content of the presented dissertation, the following more significant contributions may be highlighted:

1. The theoretical foundations and contemporary concepts of quality management in the hotel industry have been systematized through the prism of the Total Quality Management philosophy.
2. A comprehensive methodological framework has been developed for the analysis and evaluation of the state of TQM in Bulgarian hotel enterprises.

3. The process, organizational, cultural, and technological factors influencing the implementation of TQM in Bulgarian hotel practice have been examined.
4. An empirical study has been conducted among hotels from different categories and tourist regions, making it possible to identify existing differences in the degree of implementation of TQM principles.
5. An integrated model for TQM implementation in hotel organizations has been developed and tested, aimed at improving service quality, increasing customer satisfaction, and enhancing organizational effectiveness.
6. The practical applicability of the proposed model has been demonstrated through its testing in a real hotel environment and through the evaluation of its impact on indicators such as customer satisfaction, loyalty, and process efficiency.

5. Critical Remarks and Recommendations

Alongside the indisputable merits of the dissertation, several recommendations may also be made:

1. The quantitative results of the empirical study and the statistical relationships between the individual factors are not presented in sufficient detail, which would allow a clearer assessment of the strength of the identified relationships.
2. The sample of 32 hotels is sufficient for the purposes of the dissertation research, but in future studies it would be useful to expand the scope by including a larger number of establishments and international comparative analyses.
3. The developed model could be further enhanced through a more detailed examination of the impact of modern technologies, artificial intelligence, and customer data analytics systems on quality management.

The above remarks are of a recommendatory nature and do not diminish the scientific value of the dissertation.

6. Conclusion

The presented dissertation is an independent scientific study on a current and significant problem in tourism science and practice. The author demonstrates in-depth theoretical knowledge, good methodological preparation, and the ability to conduct independent empirical research.

The obtained results, the formulated conclusions, and the proposed integrated model possess scientific novelty and practical applicability for the development of quality management in the hotel industry.

Based on the above, I give a **positive evaluation** of the dissertation and propose that the esteemed scientific jury award *Velichka Vladimirova Popova* the educational and scientific degree “Doctor” in Higher Education Area 3. Social, Economic and Legal Sciences, Professional Field Tourism.

Date: 08.06.2026

Member of the Scientific Jury:

(Prof. Dr.Sc. Maria Vodenska)