



## ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ „НЕОФИТ РИЛСКИ“

### СТАНОВИЩЕ

От: *доц. д-р Гергана Георгиева Ангелова*  
*Югозападен университет „Неофит Рилски“*  
*Научна специалност „Икономика и управление на туризма“*

Относно: *дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по Икономика и управление на туризма в ЮЗУ „Неофит Рилски“*

Автор на дисертационния труд: *Величка Владимирова Попова*  
Тема на дисертационния труд: *Управление на качеството в хотелиерството в България*

**Основание** за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед №956 от 03.04.2026 г. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“

### **I. Обобщени данни за докторанта, дисертационния труд и свързаната с него научна продукция**

През декември 2022 г. Величка Попова е зачислена като докторант в катедра „Туризъм“, Стопански факултет на ЮЗУ „Неофит Рилски“ по научната специалност „Икономика и управление на туризма“, професионално направление 3.9 Туризъм, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки.

Величка Попова притежава професионален опит в областта на *управлението на качеството, производствения контрол и управлението на клиентски взаимоотношения*. Кариерата ѝ започва като екскурзовод във винарска изба „Вила Мелник“ (2013-2016), след което заема последователно позиции в STS Medical Group, Сандански, свързани с осигуряване и контрол на качеството, достигайки до длъжността ръководител екип по управление на качеството (2019-2020). От 2021 г. до момента работи като акаунт мениджър в Piros Ltd. Професионалният ѝ профил съчетава организационни, управленски и комуникационни умения, придобити в производствена и бизнес среда. Професионалният опит и експертиза на докторанта логично *обосновават избора на дисертационната тема* и демонстрират ясна връзка с предмета, целите и изследователския обхват на научния труд. Разработката е посветена на тема с голяма практическа значимост, като натрупаните професионални

знания и компетентности на автора създават надеждна основа за реализирането на задълбочено, аргументирано и методологически издържано научно изследване.

*Дисертационният труд се състои от 169 страници.* Основният текст (145 страници) съдържа и богат илюстративен материал от 20 таблици, 13 диаграми и 3 фигури. Дисертацията включва още библиография (6 страници), списък със съкращения (1 страница), списъци на таблици, диаграми и фигури (3 страници). Библиографският апарат включва 94 източника на български и английски език.

*Структурата на дисертацията* е логически последователна и съответства на цялостното разработване на изследователския проблем с оглед постигане на поставената цел, състои се от три глави, увод и заключение. *Първа глава* представя теоретичните основи на управлението на качеството в хотелиерството, като включва дефиниции, еволюция и концептуална рамка на качеството, основни теории и методологии, както и TQM като съвременен управленски подход. Завършва с анализ на приложението на управлението на качеството в хотелиерството и неговото значение за конкурентоспособността на хотелските предприятия. *Втора глава* представя изследователския подход за установяване на състоянието на тоталното управление на качеството (TQM) в хотелиерството. Разглеждат се процесно ориентираният подход, управленските приложения на TQM и неговата интеграция с организационната култура. Представени са методи за измерване на ефективността чрез ключови показатели за изпълнение (KPI) и риск (KRI), както и използваната методология на изследването. *Трета глава* разглежда приложението на TQM в българското хотелиерство, като представя контекста и рамката на емпиричното изследване, както и анализа и интерпретацията на получените резултати. В заключение са формулирани препоръки и е предложен интегриран модел за внедряване на тотално управление на качеството в хотелската практика. *Изключително добро впечатление прави плавният преход, логическата последователност и здрава обвързка между отделните глави на дисертацията.*

*Темата на дисертационния труд* е актуална и значима поради засилената конкуренция в туристическия сектор и нарастващите изисквания към качеството на услугите. Тя има висока практическа приложимост, тъй като управлението на качеството допринася за повишаване на удовлетвореността на гостите и конкурентоспособността на хотелите. В български условия темата е особено релевантна с оглед необходимостта от устойчиво развитие и внедряване на съвременни управленски подходи като TQM.

*Обектът и предметът* на изследването са ясно и коректно дефинирани. *Целта* на дисертационния труд е прецизно формулирана и аргументирана, като към нея са съотнесени осем *изследователски задачи*, които последователно отразяват логическата структура и хода на проведеното от докторанта изследване. *Изследователската теза* е формулирана ясно и точно, като впоследствие е потвърдена от резултатите на емпиричното изследване.

*Методологичната рамка* е разработена в съответствие с поставените изследователски цели и стъпва върху комбиниран методологически подход, който съчетава теоретични и емпирични методи, осигуряващи многопластова и надеждна оценка на приложимостта на TQM в българското хотелиерство.

*Библиографията*, използвана от докторант Попова, е богата, добре структурирана и включва широк спектър от източници, като монографии, научни статии, доклади от конференции, международни стандарти и електронни ресурси. Налице е балансирано съчетание между класически автори в областта на управлението на качеството (Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, Garvin) и съвременни изследвания, свързани с хотелиерството, потребителската удовлетвореност и цифровата трансформация на услугите. *Цитирането* е коректно и съответства на утвърдените стандарти за научна етика.

Представените пет *публикации* – четири самостоятелни и една в съавторство, отразяват реалните научни постижения на докторанта и представят резултатите от дисертационния труд пред академичната и професионална общност. Те изпълняват минималните национални изисквания за придобиване на ОНС „доктор“, като докторант Попова е реализирала общо 45 точки.

## **II. Оценка на научните и на практическите резултати и приноси на представения дисертационен труд**

Емпиричната част на изследването се основава на анкетно проучване сред 32 хотела от различни категории и туристически региони, допълнено от дълбочинни интервюта с мениджъри и казусен анализ на добри практики. *Получените резултати* предоставят цялостна картина за степента на внедряване на TQM, като открояват ключови тенденции, различия между типовете хотели и основни фактори, влияещи върху управлението на качеството. *Анализът на данните* чрез описателна и корелационна статистика, сравнителен и SWOT анализ, както и тематичен анализ на интервютата, позволява идентифициране на съществени зависимости и проблемни области. *Емпиричните резултати* ясно очертават ролята на организационната култура, лидерството и процесния подход като определящи за ефективното прилагане на TQM в хотелските организации.

*Практическата стойност на приносите* се изразява най-вече в разработения *интегриран модел за внедряване на TQM*, който предоставя систематизирана и приложима управленска рамка за хотелските организации. Моделът обединява ключови стратегически, процесни, културни и технологични елементи, което позволява неговото адаптиране към различни типове хотели и управленски контексти. Неговата практическа значимост се потвърждава и чрез *апробацията* му в реална хотелска среда, където са отчетени подобрения в основни показатели за ефективност и качество на услугите. По този начин моделът не само има теоретична стойност, но и

представлява работещ инструмент за оптимизиране на управлението на качеството и повишаване на конкурентоспособността в хотелиерството.

### **III. Критични бележки и препоръки**

Дисертационният труд напълно съответства на утвърдените научни стандарти и изисквания за научни изследвания.

С оглед на фокуса върху внедряването на TQM в българското хотелиерство, интегрирания модел и емпирично доказаните ефекти, бих искала да отправя следния въпрос към докторанта: *Кои са основните организационни и контекстуални бариери, които затрудняват устойчивото внедряване на интегрирания TQM модел в българските хотели, и как според Вашето изследване те могат да бъдат ефективно преодоленни на управленско ниво?*

### **IV. Заключение**

В заключение считам, че разработеният дисертационен труд представлява завършено и цялостно изследване. Докторант Величка Попова демонстрира умения за самостоятелно провеждане на научно изследване и обосновано формулиране на научни заключения и препоръки. Всичко това ми дава основание да изразя *положителна оценка за присъждането на образователната и научна степен „доктор“ на Величка Владимирова Попова по научна специалност „Икономика и управление на туризма“, професионално направление 3.9 Туризм, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки.*

07.06.2026 г.  
Благоевград

Изготвил становището: .....



## SOUTH-WEST UNIVERSITY “NEOFIT RILSKI”

### ACADEMIC OPINION

Written by: *Assoc. Prof. Dr. Gergana Georgieva Angelova*  
*South-West University “Neofit Rilski”*  
*Scientific Specialty: Economics and Management of Tourism*

Regarding: dissertation for the award of the educational and scientific degree of “**doctor**” in the professional field 3.9 Tourism, scientific specialty of Economics and Management of Tourism at SWUNR.

Author of the dissertation: *Velichka Vladimirova Popova*  
Topic of the dissertation: *Quality Management in the Hotel Industry in Bulgaria*

**Grounds** for the academic opinion submission: participation in the scientific jury for the public defense of the dissertation in accordance with Order No. 956/ 03.04.2026 of the Rector of SWUNR, Blagoevgrad

### **I. Summary Information on the Doctoral Candidate, Dissertation, and Related Scientific Output**

In December 2022, Velichka Popova was enrolled as a doctoral candidate in the Department of Tourism at the Faculty of Economics of South-West University “Neofit Rilski,” in the scientific specialty of Economics and Management of Tourism, within the professional field 3.9 Tourism and the broader area of higher education 3. Social, Economic and Legal Sciences.

Velichka Popova has professional experience in the fields of quality management, production control, and customer relationship management. Her career began as a tour guide at the Villa Melnik winery (2013-2016), after which she successively held positions at STS Medical Group, Sandanski related to quality assurance and quality control, ultimately advancing to the position of Quality Management Team Leader (2019-2020). Since 2021, she has been working as an Account Manager at Piros Ltd. Her professional profile combines organizational, managerial and communication skills acquired in both manufacturing and business environment.

The doctoral candidate’s professional experience and expertise provide a sound rationale for the choice of dissertation topic and demonstrate a clear link to the subject, objectives, and scope of the research. The dissertation addresses a topic of high practical relevance, while the author’s accumulated knowledge and

competencies constitute a solid foundation for conducting an in-depth, well-argued, and methodologically robust scientific study.

The dissertation consists of 169 pages. The main text (145 pages) is supported by rich illustrative material, including 20 tables, 13 diagrams, and 3 figures. The thesis also includes a bibliography (6 pages), a list of abbreviations (1 page), and lists of tables, diagrams and figures (3 pages). The bibliographic apparatus comprises 94 sources in Bulgarian and English.

The structure of the dissertation is logically coherent and corresponds to the overall development of the research problem in relation to the achievement of the set objective. It consists of three chapters, an introduction, and a conclusion. Chapter One presents the theoretical foundations of quality management in hospitality, including definitions, the evolution and conceptual framework of quality, key theories and methodologies, as well as TQM as a contemporary managerial approach. It concludes with an analysis of the application of quality management in hospitality and its significance for the competitiveness of hotel enterprises. Chapter Two outlines the research approach for determining the state of Total Quality Management (TQM) in hospitality. It examines the process-oriented approach, managerial applications of TQM, and its integration with organizational culture. Methods for measuring effectiveness through Key Performance Indicators (KPIs) and Key Risk Indicators (KRIs) are presented, along with the research methodology. Chapter Three focuses on the application of TQM in Bulgarian hospitality, presenting the context and framework of the empirical study, as well as the analysis and interpretation of the obtained results. The chapter concludes with formulated recommendations and a proposed integrated model for the implementation of Total Quality Management in hotel business. The dissertation demonstrates strong coherence, logical progression, and a well-structured interconnection between its individual chapters.

The topic of the dissertation is both relevant and significant due to the increasing competition in the tourism sector and the growing demands regarding service quality. It has high practical applicability, as quality management contributes to enhancing guest satisfaction and strengthening the competitiveness of hotels. In the Bulgarian context, the topic is particularly pertinent in view of the need for sustainable development and the implementation of modern managerial approaches such as TQM.

The object and subject of the research are clearly and appropriately defined. The aim of the dissertation is precisely formulated and well justified, and is supported by eight research tasks that consistently reflect the logical structure and progression of the study conducted by the doctoral candidate. The research thesis is clearly and accurately formulated and is subsequently confirmed by the results of the empirical investigation.

The methodological framework has been developed in accordance with the research objectives and is based on a combined methodological approach that integrates both theoretical and empirical methods, ensuring a multi-layered and reliable assessment of the applicability of TQM in Bulgarian hospitality.

The bibliography used by doctoral candidate Popova is rich, well-structured, and includes a wide range of sources such as monographs, scientific articles, conference proceedings, international standards, and electronic resources. It demonstrates a balanced combination of classical authors in the field of quality management (e.g., Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, Garvin) and contemporary research related to hospitality, guest satisfaction, and the digital transformation of services. The referencing is accurate and complies with established standards of academic ethics.

The five presented publications – four single-authored and one co-authored, reflect the doctoral candidate's actual scientific contributions and disseminate the results of the dissertation to the academic and professional community. They meet the minimum national requirements for the acquisition of the educational and scientific degree of “doctor”, with Popova having achieved a total of 45 points.

## **II. Evaluation of the Scientific and Applied Results and Contributions**

The empirical part of the study is based on a survey conducted among 32 hotels of different categories and tourist regions, complemented by in-depth interviews with managers and a case study analysis of good practices. The obtained results provide a comprehensive overview of the degree of TQM implementation, highlighting key trends, differences between hotel types, and the main factors influencing quality management. The data analysis, using descriptive and correlation statistics, comparative and SWOT analysis, as well as thematic analysis of interviews, enables the identification of significant relationships and problem areas. The empirical findings clearly highlight the role of organizational culture, leadership, and the process-oriented approach as determining factors for the effective implementation of TQM in hotel organizations.

The practical value of the contributions is primarily expressed through the developed integrated TQM implementation model, which provides a structured and applicable managerial framework for hotel organizations. The model integrates key strategic, process, cultural, and technological elements, enabling its adaptation to different types of hotels and managerial contexts. Its practical relevance is further confirmed through validation in a real hotel environment, where improvements in key performance and service quality indicators were observed. In this way, the model demonstrates not only theoretical significance but also functions as an operational tool for optimizing quality management and enhancing competitiveness in the hospitality industry.

## **III. Critical Remarks and Recommendations**

The dissertation fully complies with the established scientific standards and requirements for academic research.

With regard to the focus on the implementation of TQM in Bulgarian hospitality, the integrated model, and the empirically demonstrated effects, I would like to address the following question to the doctoral candidate: *What are the main organizational and contextual barriers that hinder the sustainable implementation*

*of the integrated TQM model in Bulgarian hotels, and how, according to your research, can they be effectively overcome at the managerial level?*

#### **IV. Conclusion**

I consider that the developed dissertation represents a complete and comprehensive study. Doctoral candidate Velichka Popova demonstrates the ability to independently conduct scientific research and to formulate well-grounded scientific conclusions and recommendations. All of this provides sufficient grounds to express my *positive assessment regarding the awarding of the educational and scientific degree of “doctor (PhD)” to Velichka Vladimirova Popova in the scientific specialty of Economics and Management of Tourism, professional field 3.9 Tourism, within the higher education area 3. Social, Economic and Legal Sciences.*

07.06.2026  
Blagoevgrad

Signature: .....