СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ” – Свищов
Факултет „Производствен и търговски бизнес”
Катедра „Икономика и управление на туризма”

МЕЖДУНАРОДНА НАУЧНОПРАКТИЧЕСКА КОНФЕРЕНЦИЯ

ТУРИЗМЪТ В НОВОТО ХИЛЯДОЛЕТИЕ – СЪСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ

Сборник с доклади

Академично издателство „Ценов“
Свищов
2019

ОРГАНИЗАЦИОНЕН КОМИТЕТ

Почетен председател:
доц. д-р Иван Марчевски – Ректор на СА „Д. А. Ценов“ – Свищов

Председател:
доц. д-р Петя Иванова
Членове:
проф. д-р Марияна Божинова
проф. д.и.н. Милко Палангурски
доц. д-р Мариана Янева
доц. д-р Тихомир Личев
гл. ас. д-р Любка Илиева
гл. ас. д-р Любомира Тодорова
гл. ас. д-р Павлин Павлов

МЕЖДУНАРОДЕН РЕДАКЦИОНЕН СЪВЕТ

Председател:
проф. д-р Марияна Божинова – (България)
Членове:
проф. д-р Лариса Корганашвили (Грузия)
проф. д-р Алфред А. Розенблум (САЩ)
проф. д-р Алфонсо Варгас (Испания)
доц. д-р Петя Иванова (България)
доц. д-р Мариана Янева (България)
доц. д-р Татяна Манастерска (Полша)
доц. д-р Ю-Чен Чанг (Тайван)
доц. д-р Сергей Илькевич (Русия)
доц. д-р Насирли Бейтулла (Азербайджан)

Технически секретар – Емилия Станева

ISBN 978-954-23-1764-7

СЪДЪРЖАНИЕ

Доц. Петя Иванова
Вместо предговор 9

Пленарен доклад
Проф. М. Божинова
АКТУАЛНИ АСПЕКТИ НА УПРАВЛЕНИЕТО НА ТУРИСТИЧЕСКАТА ДЕСТИНАЦИЯ И БЪЛГАРСКАТА ПРОЕКЦИЯ 13

ТУРИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТ И ИНОВАЦИИ

Prof. Andrey Zahariev, Assoc. Prof. Stoyan Prodanov, Head Assist. Prof. Emil Tsanov, PhD, Assist. Prof. Stefan Prodanov, PhD; Mariana Moneva-Dauo, Phd Student
PROJECT NOVAE AND INTERREG PROGRAMME – A NEW APPROACH FOR DEVELOPMENT OF THE LOWER DANUBE TOURIST DESTINATION 27

Доц. д-р Петя Иванова, докторант Симеон Симеонов
ХАРАКТЕРИСТИКА НА ТУРИСТА, ПРАКТИКУВАЩ КУЛИНАРЕН ТУРИЗЪМ 36

Доц. д-р Иванка Николова
ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА НАРАСТВАНЕ НА ПРИХОДИТЕ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО 45

Доц. д-р Снежинка Кадиева
НЯКОИ НОВИ КОНЦЕПЦИИ ЗА ХОТЕЛИТЕ НА БЪДЕЩЕТО 53

Доц. д-р Ваня Василева, Йорданка Марчева
СЪВРЕМЕННИ ОСОБЕНОСТИ В РАЗВИТИЕТО НА РЕСТОРАНТЬОРСТВОТО В КИПЪР 62

Доц. д-р Снежана Иванова, Александрина Енева
ИНОВАЦИИТЕ В НОВИЯ ТУРИСТИЧЕСКИ СВЯТ 70

Доц. д-р Катя Илиева
РЕСУРСИТЕ НА СОЛЕНИТЕ ЕЗЕРА В АКВАТОРИЯТА НА БУРГАС И РОЛЯТА ИМ В РАЗВИТИЕТО НА АЛТЕРНАТИВНИ ВИДОВЕ ТУРИЗЪМ В РЕГИОНА 81

Гл. ас. д-р Любка Илиева
ИЗСЛЕДВАНЕ НА ИНСТРУМЕНТИТЕ ЗА ВЪЗДЕЙСТВИЕ
ВЪРХУ ИМИДЖА НА ТУРИСТИЧЕСКАТА ДЕСТИНАЦИЯ 91

Доктор Никола Гайдаров, докторант Ралица Георгиева
СПЕЦИАЛИЗИРАНИ ПРОДУКТИ НА ТУРОПЕРАТОРИТЕ
ПО ДЕЛОВИ И ХАЗАРТЕН ТУРИЗЪМ 98

Ст. преп. Маргарита Панчева
С ГРИЖА ЗА КЛИЕНТА ПРИ ПОДГОТОВКАТА И ПРОВЕЖДАНЕТО
НА ОРГАНИЗИРАНИ ОБИКОЛНИ ПЪТУВАНИЯ ИЗ БЪЛГАРИЯ,
ПРЕДНАЗНАЧЕНИ ЗА ФРЕНСКИ ТУРИСТИ.....108

Преп. д-р Севджан Сабриева
СЪВРЕМЕННО СЪСТОЯНИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКАТА
ИНФРАСТРУКТУРА В ЮГОЗАПАДЕН РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ 117

Докторант Данаил Алеков
ДИНАМИЧНИ И СТАЦИОНАРНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ПРОГРАМИ.....124

Докторант Илиян Дуков
ДЕТЕРМИНАНТИ НА ПОТРЕБИТЕЛСКОТО ТЪРСЕНЕ НА
ОРГАНИЗИРАНИ ЕДНОДНЕВНИ ПЕШЕХОДНИ ЕКСКУРЗИИ.....133

Mohamed Mostafa Albaz
THE ROLE OF SMART HUMAN RESOURCES IN IMPROVING THE
EFFICIENCY OF LOGISTICS INVESTMENT IN SMEs 141

ТУРИСТИЧЕСКИ БИЗНЕС И ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО

Доц. д-р Генка Рафаилова
ВЗАИМОВРЪЗКА МЕЖДУ КРЕАТИВНОТО ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО
И ТУРИЗМА В БЪЛГАРИЯ 151

Доц. д-р Мария Станкова
ВЪЗМОЖНОСТИ НА ИНДУСТРИЯТА НА ТУРИЗМА ЗА СОЦИАЛНО
ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО 161

Доц. д-р Еленита Великова
АНАЛИЗ НА ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА УДЪЛЖАВАНЕ НА СЕЗОНА
В БЪЛГАРСКИТЕ ТУРИСТИЧЕСКИ КУРОРТИ.....169

Gordana Stojmenović, проф. д-р Любчо Варамезов
ОПИТЪТ НА СРЪБСКИТЕ ПРОИЗВОДСТВЕНИ КОМПАНИИ
В LEAN ПРОИЗВОДСТВОТО.....179

Доц. д-р Светослав Илийчовски, доц. д-р Ася Панджерова
СРАВНИТЕЛЕН АНАЛИЗ НА НЕОБХОДИМИТЕ ПРЕДПРИЕМАЧЕСКИ КОМПЕТЕНЦИИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ЖЕНСКО ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО В ИТАЛИЯ, АНГЛИЯ И БЪЛГАРИЯ 187

Гл. ас. д-р Галя Кушева
АНАЛИЗ НА ДЕЙНОСТТА НА МЕСТАТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ В КУРОРТЕН КОМПЛЕКС ПАМПОРОВО ПРЕЗ ЗИМНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИ СЕЗОН ЗА ПЕРИОДА 2017-2019 г. 195

Гл. ас. д-р Венцислав Перков
ДИНАМИКА НА СЕЗОННОСТТА В ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС 203

Гл. ас. д-р Илияна Кръстева
ВЪЗМОЖНОСТИ И ПЕРСПЕКТИВИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ВИНЕНИЯ ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРИЯ 211

Гл. ас. д-р Цветелина Кабакчиева
ИНОВАТИВНОСТ В ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ФИРМИ 218

Ас. д-р Любомира Тодорова
ПРОЯВЛЕНИЕ НА СИВАТА ИКОНОМИКА В ТУРИСТИЧЕСКИЯ СЕКТОР НА Р. БЪЛГАРИЯ 227

Ас. д-р Павлин Павлов
ПЕРСПЕКТИВИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ВИНЕНИЯ ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРИЯ 234

Ас. д-р Пламен Петров
ДИНАМИКА В РАЗВИТИЕТО НА ТУРИЗМА В БЪЛГАРИЯ – ТЕНДЕНЦИИ ЗА ПЕРИОДА 2014 – 2019 ГОДИНА 241

Асен Божиков
КИБЕРАТАКИТЕ – СЪЩЕСТВЕНО ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО ПРЕД ХОТЕЛИТЕ В ДИГИТАЛНАТА ЕРА 248

Докторант Таня Рисемова
ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ИКОНОМИЧЕСКОТО РАЗВИТИЕ НА БЪЛГАРСКИ ОБЩИНИ ПО ТЕЧЕНИЕТО НА ДОЛЕН ДУНАВ 256

Докторант Жаклин Коен
ПРОЦЕСНО УПРАВЛЕНИЕ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО ЗА УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ ОПЕРАЦИИТЕ В ПРЕДЕН ОФИС 264

Докторант д-р Владимир Бойчев
МЕДИЦИНСКИ ИЛИ МЕДИКАМЕНТОЗЕН ТУРИЗЪМ – ВЪЗМОЖНОСТИ И ПЕРСПЕКТИВИ 272

Докторант Зорница Златанова
МАРКЕТИНГОВИ ИЗСЛЕДВАНИЯ ПРИ ОЦЕНКА НА ТУРИСТИЧЕСКИ КОМПАНИИ, ОТНОСНО ПРИЛОЖЕНИЕТО НА ИНТЕРНЕТ МАРКЕТИНГА 281

ФИНАНСОВИ, ОТЧЕТНИ, ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ И СОЦИАЛНИ ВЪПРОСИ НА ТУРИЗМА

Доц. д-р Людмил Найденов, гл. ас. д-р Марияна Павлова-Бънова
МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ЕФЕКТИВНОСТ НА ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС 291

Доц. д-р Маргарита Шопова
СТАТИСТИЧЕСКИ АНАЛИЗ НА РЕГИОНАЛНИТЕ РАЗЛИЧИЯ В ДЕЙНОСТТА НА МЕСТАТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ НА ТУРИСТИ 301

Доц. д-р Галя Иванова - Кузманова
ПРОБЛЕМИ ПРИ СЧЕТОВОДНОТО ОТЧИТАНЕ НА РАЗХОДИТЕ ЗА БЕЗПЛАТНА ХРАНА В ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ 311

Ас. д-р Йордан Стефанов Йорданов
ПРОБЛЕМИ ПРИ ПЕНСИОННОТО ОСИГУРЯВАНЕ НА ЗАЕТИТЕ В ТУРИЗМА 318

Изследовател д-р Александрина Александрова АНАЛИЗ НА БАЗИСНИ ПОКАЗАТЕЛИ ОТНОСНО ТУРИЗМА В СТРАНИТЕ ЧЛЕНКИ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ 326

Докторант Росен Колев
НЕОБХОДИМОСТ ОТ НОВИ ПОДХОДИ ПРИ КАЛКУЛИРАНЕТО НА СЕБЕСТОЙНОСТТА 334

Докторант Димчо Шопов
ВЛИЯНИЕ НА ВИСОКАТА ДЪРЖАВНА ЗАДЛЪЖНЯЛОСТ ВЪРХУ ТУРИСТИЧЕСКАТА ИНДУСТРИЯ НА СТРАНИТЕ ОТ ЕС 342

Докторант Борислава Славова-Петкова
СОЦИАЛЕН ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРИЯ 351

МАРКЕТИНГОВИ, ТЪРГОВСКИ И УПРАВЛЕНСКИ АСПЕКТИ НА ТУРИЗМА

Проф. д-р Светла Ракаджийска
СИМВОЛИКА И КОМУНИКАЦИЯ ЗА ПОЗИЦИОНИРАНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКА ДЕСТИНАЦИЯ.....359

Проф. д-р Стоян Маринов, д-р Галина Илиева
ТУРИСТИЧЕСКО ТЪРСЕНЕ НА ОБЩИНА НЕСЕБЪР КАТО ТУРИСТИЧЕСКА ДЕСТИНАЦИЯ.....368

Доц. д-р Иван Марчевски, доц. д-р Ваня Григорова
МАРКЕТИНГОВИТЕ МРЕЖИ ОТ ФИРМИ – СЪВРЕМЕННА ТЕНДЕНЦИЯ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО В БЪЛГАРИЯ 375

Assoc. Prof., PhD Tatiana Manasterska, The President Stanislaw Wojciechowski
MANAGING AND MEETING THE DEMANDS OF OLDER TOURIST MARKET.....384

Доц. д-р Галина Захариева
ПРИНОС НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ УСЛУГИ ЗА РАЗВИТИЕ НА НАЦИОНАЛНАТА ИКОНОМИКА 390

Доц. д-р Искра Пантелеева
СТРАТЕГИЯ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В ТУРИЗМА – НЯКОИ МЕТОДИКО-ОРГАНИЗАЦИОННИ ВЪПРОСИ..398

Доц. д-р Мариана Янева, доц. д-р Николай Цонев
КОНСУЛТАНТСКА ОЦЕНКА НА ПОТЕНЦИАЛА ЗА РАЗВИТИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИ РАЙОН 404

Доц. д-р Соня Алексиева, Росен Петков
КОНКУРЕНТНО ПРЕДИМСТВО НА УСТОЙЧИВОТО ХРАНЕНЕ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО – ПОТРЕБИТЕЛСКИ ПОЛЗИ, ПРОБЛЕМИ И ТЕНДЕНЦИИ.....414

Доц. д-р Иван Желев
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ ПРИ ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТА НА ХОТЕЛИТЕ В БЪЛГАРИЯ.....423

Доц. д-р Пенка Горанова
КОНЦЕПЦИЯ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ХОТЕЛСКИ КОМПЛЕКС.....431

Доц. д-р Анатолий Асенов, докторант Зорница Крумова
ПРОБЛЕМИ И ПРЕДИЗВИКАТРЕЛСТВА И ПРЕД ЛИДЕРСТВОТО В ТУРИСТИЧЕСКИЯ СЕКТОР.....439

Гл. ас. д-р Емил Николов
ПОЗИТИВНИ ЕФЕКТИ ОТ ИНТЕГРИРАНЕТО НА КОРПОРАТИВНАТА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ В ПРЕДПРИЯТИЯТА ОТ ТУРИСТИЧЕСКАТА ИНУДСТРИЯ НА БЪЛГАРИЯ 447

Гл. ас. д-р Маргарита Мишева
ЕЛЕКТРОННА ТЪРГОВИЯ В ТУРИЗМА – ПРОБЛЕМИ, ТЕНДЕНЦИИ, ПЕРСПЕКТИВИ.....454

Гл. ас. д-р Надежда Веселинова
ГЪВКАВОТО ЛИДЕРСТВО – ФАКТОР ЗА УСПЕШНИ ПРОЕКТИ В ТУРИЗМА 462

Гл. ас. д-р Зоя Иванова
ФОРМИРАНЕ ПОВЕДЕНИЕТО НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ 468

Гл. ас. д-р Милен Динков
СТРАТЕГИЧЕСКО УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ДЕСТИНАЦИИ.....475

Гл. ас. д-р Галя Георгиева, гл. ас. д-р Иван Маринов
ТЕНДЕНЦИИ В РАЗВИТИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИЯ ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРИЯ.....483

Гл. ас. д-р Тихомир Върбанов
ТЕОРЕТИЧНИ МОДЕЛИ ЗА ОЦЕНКА НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ТУРИСТИЧЕСКАТА ДЕСТИНАЦИЯ.....491

Гл. ас д-р Светослав Калейчев
ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПОЛОЖИТЕЛНОТО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ РОБОТИЗАЦИЯТА И ТУРИСТИЧЕСКИЯ МАРКЕТИНГ.....499

Ас. д-р Бойчо Бойчев
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНСКИ СТРУКТУРИ В ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС 507

Доктор Веселина Портарска
МОДЕЛ ЗА УПРАВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ НА РАЙОН РИЛА-ПИРИН, С ЛОКАЦИЯ БАНСКО 515

Докторант Александър Димитров
ПРЕДИМСТВА НА МОБИЛНАТА ТЪРГОВИЯ (M-COMMERCE) В СЪВРЕМЕННОТО ХОТЕЛИЕРСТВО.....525

Д-р Мирослав Кръстев, ас. д-р Калоян Цветков
ОЦЕНКА НА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ НАГЛАСИ ПРИ ПОСЕТИТЕЛИТЕ НА НЕДВИЖИМИ КУЛТУРНИ ЦЕННОСТИ.....534

Докторант Кристина Георгиева
ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД ПОЗИЦИОНИРАНЕТО НА ТУРИСТИЧЕСКА ДЕСТИНАЦИЯ БЪЛГАРИЯ.....543

Докторант Йоана Огнянова
ВЛИЯНИЕ НА БРАНДИНГА НА КУЛИНАРНАТА ДЕСТИНАЦИЯ ВЪРХУ МОТИВАЦИЯТА НА ТУРИСТИТЕ.....551

Докторант Ирина Карадакова
ИЗМЕРЕНИЯ НА ЛОЯЛНОСТТА В ТУРИЗМА.....557

Докторант Ивайло Иванов
АКТУАЛНИ ТЕНДЕНЦИИ В РАЗВИТИЕТО НА ХОТЕЛСКИТЕ ОНЛАЙН РЕЗЕРВАЦИОННИ СИСТЕМИ.....566

Докторант Нина Костадинова
ЛИДЕРЪТ – КЛЮЧОВ ФАКТОР ЗА ЕФЕКТИВНОСТ НА ЕКИПНАТА РАБОТА В ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ.....575

ПРАВНИ, ИСТОРИЧЕСКИ И КУЛТУРНИ ИЗМЕРЕНИЯ НА ТУРИЗМА

Проф. д-р Таня Парушева
ОПАЗВАНЕ И СЪХРАНЯВАНЕ НА РЕСУРСИТЕ НА КУЛТУРНИЯ ТУРИЗЪМ ЗА БЪДЕЩЕТО.....583

Доц. д-р Тихомир Личев
РАЗВИТИЕ НА КУЛТУРНИЯТ И КУЛТУРНО ПОЗНАВАТЕЛЕН ТУРИЗЪМ ПО ДУНАВСКОТО КРАЙБРЕЖИЕ.....589

Доц. д-р Милена Стоянова, доц. д-р Ивайло Владев
СКАЛНИТЕ МАНАСТИРИ В СЕВЕРОИЗТОЧНА БЪЛГАРИЯ КАТО ТУРИСТИЧЕСКИ ОБЕКТИ ЗА РАЗВИТИЕ НА КУЛТУРЕН И РЕЛИГИОЗЕН ТУРИЗЪМ.....597

Доц. д-р инж. Стойна Цвяткова, маг. Емилия Маринова
ПОТРЕБИТЕЛСКО ТЪРСЕНЕ И НЕОБХОДИМОСТ ОТ СЪЗДАВАНЕ НА ИНОВАТИВЕН МОДЕЛ ЗА ИНТЕГРИРАН ТУРИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТ В СВИЩОВ, С ЕЛЕМЕНТИ НА КУЛТУРЕН, ДУХОВЕН И РЕЛИГИОЗЕН ТУРИЗЪМ.....605

Dr. Mahmoud Khalifa, Assoc. Prof
THE ANALYSES OF PUBLIC POLICIES FOR THE REVITALIZATION OF THE TOURISM SECTOR IN EGIPT AFTER THE 30th OF JUNE REVOLUTION....614

Д-р Константин Григоров
МЕСТНИ ОРГАНИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРИЗМА И ТЕХНИТЕ КОМПЕТЕНЦИИ 620

ПРОСТРАНСТВЕНИ И ЕКОЛОГИЧНИ ВЪПРОСИ НА ТУРИЗМА

Проф. д-р Константин Калинков
ОСНОВА ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ НА ТЕРИТОРИЯТА НА БЪЛГАРСКИТЕ ЧЕРНОМОРСКИ КУРОРТИ 629

Доц. д-р Петя Иванова
УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ НА ТУРИЗМА ЧРЕЗ РЕАЛИЗИРАНЕ НА ПРОЕКТИ 640

Доц. д-р Марина Николова
УСТОЙЧИВ ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРСКИТЕ ЗАЩИТЕНИ ЗОНИ И ТЕРИТОРИИ 651

Доц. д-р Иван Килимперов, доц. д-р Красимир Александров
ВЪЗМОЖНОСТИ И ПРЕЧКИ ПРЕД РАЗВИТИЕТО НА СПЕЦИАЛИЗИРАНИ ВИДОВЕ ТУРИЗЪМ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ТУРИСТИЧЕСКИ РАЙОН „ТРАКИЯ“ 658

Гл. ас. д-р Нели Веселинова, проф. д-р Веселин Бояджиев
ТУРИЗЪМ, РУРАЛИЗЪМ И ДЕМОГРАФСКАТА КАТАСТРОФА 664

Гл. ас. д-р Румен Недков
ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ТУРИЗМА В ОБЩИНА СВОГЕ 673

Гл. ас. д-р Явор Станев
РАЗВИТИЕ НА ИНДУСТРИАЛНИЯ СЕКТОР ПРЕЗ ПОГЛЕДА НА ЖИВУЩИТЕ В КРАЙДУНАВСКИЯ РЕГИОН 680

Докторант Иво Балевски
СЕЛСКИЯТ ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРИЯ - ЕДНА РАЗЛИЧНА ГЛЕДНА ТОЧКА....686

Докторант Владо Божилов
ДОБРИ ПРАКТИКИ В „ЗЕЛЕНА“ ПОЛИТИКА В ХОТЕЛИЕРСТВОТО..693

ИЗСЛЕДВАНИЯТА И ПРЕПОДАВАНЕТО В ОБЛАСТТА НА ТУРИЗМА

Доц. д-р Александр Аверин
DIGITAL-СТРАТЕГИИ ПРОДВИЖЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ИНДУСТРИИ СПОРТА И ТУРИЗМА 703

Старший преподаватель Юлия Иванова
ОСОБЕНОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА И ПРОДВИЖЕНИЯ УНИВЕРСИТЕТОВ ТУРИСТКОГО ПРОФИЛЯ НА МЕЖДУНАРОДНОМ РЫНКЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ 711

Доц. д-р Ирена Емилова
МЕТОДЪТ „АНАЛИЗ НА СЛУЧАЙ“ ПРИ ПОДГОТОВКАТА ПО ДИСЦИПЛИНАТА „ЕКОТУРИЗЪМ И ИНФРАСТРУКТУРА“..... 719

Докторант Стилияна Басмаджиева
РАЗРАБОТВАНЕ НА МЕТОДОЛОГИЧНА РАМКА ЗА АНАЛИЗ НА МАКРОУПРАВЛЕНИЕТО НА ЗДРАВНИЯ ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРИЯ 724

Жилкова Ю. В., Макаренко З. В.
К ВОПРОСУ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ЗНАЧЕНИИ ЭКСКУРСИИ 734

СТУДЕНТСКИ НАУЧНИ ДОКЛАДИ

Магистър Невена Руменова Лясковa
МУЗЕИТЕ НА ВЕЛИКО ТЪРНОВО - ОТ МИНАЛОТО ДО НОВОТО ХИЛЯДОЛЕТИЕ..... 749

Бакалавър, Анжелина Василева
РАЗКРИВАНЕ НА ПОТЕНЦИАЛ ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ АТРАКЦИИ В ПРИРОДНО-КЛИМАТИЧНИТЕ И КУЛТУРНО-ИСТОРИЧЕСКИ ДАДЕНОСТИ НА ГРАД СВИЩОВ 755

Студент Петя Костова
ИКОНОМИКАТА НА ПРЕЖИВЯВАНИЯТА И НЕЙНОТО ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ ТУРИЗМА 762

Студент Фелия Попова
ПРИЛОЖЕНИЕ НА ДИГИТАЛНИЯ МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМА..... 769

Студент Марта Лазарова
ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВИ В ТУРИЗМА..... 776

МЕЖДУНАРОДНА НАУЧНОПРАКТИЧЕСКА
КОНФЕРЕНЦИЯ

ТУРИЗМЪТ В НОВОТО ХИЛЯДОЛЕТИЕ – СЪСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ

Свищов, 11-12 октомври 2019 г.

Сборник с доклади

Конференцията е посветена на 10-годишнината от създаването на специалност „Икономика на туризма“ в Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов

ISBN 978-954-23-1764-7

Издателство и печат: Академично издателство „Ценов”
Свищов, ул. Градево № 24

КИБЕРАТАКИТЕ – СЪЩЕСТВЕНО ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО ПРЕД ХОТЕЛИТЕ В ДИГИТАЛНАТА ЕРА

Асен Божиков
Стопанска академия „Д. А. Ценов" – Свищов

Резюме: *В условията на дигитална трансформация секторът на туризма също претърпява сериозни промени, които от своя страна водят до възникването на нови предизвикателства. Пазарите се превръщат все повече в кибер пространство, където могат да се срещат купувачи, посредници и продавачи на туристически продукти и услуги без необходимостта от физически контакт. В тази връзка следва да се обръща сериозно внимание на въпроса за киберсигурността и безопасността на отделните участници, включително и защитата на техните лични данни от неправомерен достъп. Настоящият доклад разглежда видовете кибератаки, насочени към хотелите и сериозността на последиците, които водят след себе си успешно реализираните атаки.*

Ключови думи*: киберзаплахи, киберпрестъпления, кибератаки, безопасност на личните данни*

1. Въведение

Съвременната хотелиерска дейност става все по-зависима от информационните и комуникационните технологии (ИКТ), които предлагат както нови възможности, така и нови предизвикателства. Използването на ИКТ в хотелиерството е продиктувано от нарастващите обеми от данни, респективно извършваните транзакции, новите изисквания за все по-сложни аналитични отчети и нуждата за поддържане на непрекъсната комуникация и онлайн присъствие. Именно онлайн комуникацията се превръща в основен канал за комуникация между продавачи и купувачи, а модерните технологии са в основата на шансовете за оцеляване и успех на всеки хотел (Никовска & Стамов, 2016). Тези технологии могат да подобрят почти всяка област на хотелиерската дейност: резервации, продажби, услуги за гости, поддръжка, сигурност, управление на профили/акаунти (Cobanoglu & Demicco, 2007).

От гледна точка на хотела те се използват за изграждане и поддържане на локална мрежа, в която са разположени различни сървъри

за обслужване на резервациите, счетоводството, човешките ресурси, работната заплата, управлението на ресторантите, както и за осигуряване на безжичен интернет за клиентите на хотела. Същевременно присъствието на хотела в Интернет предполага наличието на уебсайт, който потребителите използват, за да могат да правят резервации онлайн или да достъпват информация за самия хотел. Всичко това увеличава значително вероятността за появата на различни уязвимости в съществуващата мрежова среда, които могат да се използват от недобронамерени лица и организации. Поради тази причина киберзаплахите се превръщат в изключително сериозен проблем за бизнес организации от всички сектори на икономиката, включително и туризма. С развитието на ИКТ и утвърждаването на облачните изчисления, Интернет на нещата (IoT) и напредъка в изкуствения интелект и добавената реалност, на киберриска трябва да се обръща все по-голямо внимание.

2. Киберпрестъпността – значителна грижа за хотелиерите

Хотелите съхраняват голямо количество конфиденциална информация за своите посетители (имена, номера на кредитни карти, номера на банкови сметки, контактна информация и др.), за проведени вътрешни проучвания и изследвания и за осъществени финансови операции. Значителна част от тази информация се събира, съхранява и обработва с помощта на различни информационни системи, а част от нея се предава през Интернет към трети страни. Това налага присъствието на актуална политика за информационна сигурност, която да адресира адекватната защита на тези „чувствителни“ данни и системи срещу възможни киберзаплахи.

Под киберзаплаха (Цеков, 2017) се разбира незаконното проникване или заплахата от такова във виртуалното пространство като обикновено неговата цел е постигане на финансово-икономически изгоди и/или социално-политически последици. Киберзаплахите могат да се разгледат като съвкупност от злонамерени действия, които се изпълняват в киберпространството като заедно с това се разграничават четири основни групи заплахи (Magliulo, 2016):

- ✓ *киберпрестъпност* – злонамерени действия с престъпен умисъл, които се осъществяват в киберпространството като например кражба на данни, интелектуална собственост, самоличност;
- ✓ *кибершпионаж* – неправомерно придобиване на корпоративни данни, невинаги с цел извличане на финансови изгоди;

- ✓ *кибертероризъм* – експлоатиране на уязвимости в компютърните системи с политическа цел;
- ✓ *кибервойна* – действия, които се предприемат в кибер пространството, за да се постигне военно предимство за съответната нация.

Най-съществена заплаха за хотелите се явява киберпрестъпността. Според изследване на Cybersecurity Ventures (Morgan, 2017) в световен мащаб киберпрестъпленията ще се оценяват на 6 трилиона щатски долара до 2021 година. От своя страна в ежегодното проучване Алианц Риск Барометър (Allianz, 2019) за 2019 година киберинцидентите за първи път са посочени като най-съществената причина за прекъсване на бизнес дейността на компаниите и сериозен фактор за регистриране на големи финансови загуби за бизнеса.

Представените резултатите в доклада Hotels Outlook 2018-2022 (PricewaterhouseCoopers, 2018) подреждат хотелиерството на второ място по брой пробиви в информационната сигурност и нарушаване на сигурността на личните данни, непосредствено след сектора на търговията на дребно. Същевременно, според Trustwave Holdings, хотелиерството е третата най-атакувана индустрия през 2018 година. Хотелите се превръщат в изключително атрактивни цели за кибер престъпниците поради няколко основни причини (Rosenberg, 2019):

- ✓ *съхраняват високо чувствителна, ценна и разнообразна информация за техните посетители* – тъй като хотелите се опитват да осигурят персонализирано преживяване за всеки посетител те имат нужда да събират и съхраняват много и различни по характер потребителски данни (паспорти, кредитни карти, потребителски желания);
- ✓ *осъществяват значителен брой финансови транзакции* – това дава възможност на киберпрестъпниците да получат значителни финансови облаги ако достигнат до тези данни;
- ✓ *хотелите от дадена верига често са разпръснати в различни точки на дадена държава и дори по цял свят* – това означава, че те разполагат с данни, които могат да се търгуват в различни региони на света;
- ✓ *използване на програма за лоялни клиенти с цел повторна визита или допълнителен престой на посетителите* – ако достигнат до данните за такъв потребител, кибер престъпниците могат да използват неговите точки-награда с цел измама.

Следователно хотелиерите трябва да са запознати с различните киберзаплахи и свързаните с тях кибератаки, които могат значително да навредят на репутацията на хотела. Заедно с това кибер атаките, насочени към хотели, представляват заплаха за безопасността и благосъстоянието на гостите и служителите на хотела, защото могат да са причина за физически или емоционален дистрес. Като пример може да посочим успешната кибератака срещу 4-звездния хотел Romantik Seehotel Jägerwirt в Австрия (Mathews, 2017). Киберпрестъпници установяват контрол върху компютърно контролираната система за електронните карти-ключове на хотела като по този начин остават всички 180 души, гости на хотела, без достъп до стаите им докато ръководството на хотела не заплаща откуп от 1500 евро. Таблица 1 представя данни за успешни кибератаки срещу хотели и вериги хотели през последните три години, които са довели до изтичане на разнородни по характер лични данни за техните посетители.

Таблица 1. Значими пробиви в защитата на личните данни в хотелите

Хотел/ Хотелска верига	Мащаб на изтеклите данни	Тип на личните данни	Година
Choice Hotels	700 000 записа за посетители	Имена, email адрес, телефон	2019
Marriott International	383 милиона записа за посетители	Имена, адрес, телефон, номер на паспорт, дата на раждане, пол, история на резервациите, номер на кредитна карта (за част от записите)	2018
Raddison Hotel Group	Малък процент от членовете на програмата Radisson Reward	Имена, адрес, месторабота и телефонен номер (за част от записите)	2018
Huazhu Hotels Group	130 милиона записа за посетители	Имена, телефон, адрес, дата на раждане, номер на кредитната карта, номера на стаи, в които е отсядал	2018
Hyatt	Неоповестено	Имена на носителя на кредитната карта, номер на картата, дата на изтичане, код за верифициране	2017

Успешна кибератака срещу даден хотел може да доведе и до загуба на лоялни клиенти. В някои от изследванията по въпроса (Shabani, 2016) е установено, че повечето от лоялните клиенти не са готови да участват отново в програмата за лоялни клиенти след като киберпрестъпници са успели да компрометират информационната му система и са получили достъп до лични данни на посетителите. Пробив в информационната сигурност на хотела може да доведе до още по-сериозни последици (Berezina, Cobanoglu, & Miller, 2012), които се изразяват в спадане на доверието на посетителите, редуциране на възприятието за качеството на предлаганата услуга и вероятността за препоръчване на хотела на други хора.

Според компанията за управление на компютърни мрежи Netsurion (Netsurion, 2017) петте най-сериозни кибератаки, за които трябва да са подготвени хотелиерите са:

- ✓ *криптиране на данни с цел изнудване (Ransomware)* – широко използвана атака от киберпрестъпниците през последните три години, при която на компютъра или мобилното устройство се инсталира зловреден софтуер, който блокира достъпа до него или криптира всички файлове и изисква заплащането на откуп, най-често в криптовалута, за да се получи ключ за декодиране на съдържанието.
- ✓ *атака на POS терминал (Point of Sale attack)* – както подсказва името тя е насочена към POS терминалите в хотела, за чиято сигурност често се грижи трета страна, което значително увеличава риска от пробив. В повечето случаи POS системите са сложни (терминалите са разпръснати на различни места в хотела), не са конфигурирани правилно, използват слаби пароли или несигурни канали за отдалечен достъп, което дава възможност на киберпрестъпниците да ги инфектират със зловреден софтуер за скимиране на банкови карти.
- ✓ *фишинг, насочен към посетителите и/или персонала на хотела (Phishing)* – целта на тези атаки е да се получи достъп до данните на съответния потребител, най-често електронен адрес, парола, номер на кредитна карта, като на потребителите се разпраща писмо, в което има линк към сайт, който е точно копие на сайта на хотела. Друг вариант на тези атаки при хотелите е т. нар. „phisher" обаждане.
- ✓ *атаки за отказ от услуга, насочени към мрежата на хотела (Distributed Denial of Service attacks, DDoS)* – тези атаки имат

за цел да генерират огромен обем трафик, основно чрез използване на инфектирани компютри (ботнет мрежи), който е насочен към критична система на хотела, което от своя страна води до извеждане на тази система извън строя. Тези атаки могат да доведат до спиране на онлайн резервационната система на хотела, уеб сайта на хотела и др.

- ✓ *кражба на лична информация от публичната безжична мрежа на хотела (Personal Information Theft)* – наличието на безжичен Интернет, предоставян от хотела на неговите посетители се е превърнало в нещо традиционно. Кибер престъпниците обаче се възползват от това удобство за посетителите и могат да емулират точка за безжичен достъп, която да се представя като безжичната мрежа на хотела като по този начин получават достъп до всичко, което логнатият потребител прави онлайн.

Не са малко примерите за хотели в световен мащаб, които са претърпели подобен тип атаки. Вече споменахме за хотела в Австрия, който плати откуп, за да получи достъп до собствените си системи. През 2016 година POS системите на Millennium Hotels & Resorts и Kimpton Hotels & Restaurants са успешно атакувани със зловреден софтуер, а през 2017 година уебсайтът на Trump Hotels е подложен на атака от тип отказ от услуга (Rosenberg, 2019). Всичко това показва, че кибератаките са реална заплаха, която може да доведе до тежки последици за финансите и репутацията на хотела. За да не се случват подобни киберинциденти, хотелиерите трябва да преосмислят и засилят сигурността на съществуващите мрежи, устройства и системи, както и да провеждат обучения на служителите, насочени към осъзнаване на ролята на информационната сигурност за осъществяването на бизнес в дигиталната ера.

Заключение

Хотелите са изправени пред предизвикателството да използват новите технологии, за да си осигуряват конкурентни предимства и да задоволяват нарастващото желание на посетителите за персонализирано преживяване. Това е свързано със събирането и съхраняването на огромно количество данни, които от своя страна представляват все по-голям интерес за киберпрестъпниците. С развитието на технологиите, еволюират и киберзаплахите, пред които се изправя всеки хотел. Поради тази причина хотелиерите трябва да инвестират в разработването на

адекватна политика по киберсигурност, която да гарантира справяне с киберзаплахите и по този начин да не позволяват да се компрометира сигурността на личните данни на посетителите. Това може да се реализира чрез прилагане на холистичен поглед върху цялата верига на стойността – от резервацията, през чекирането, настаняването, ползването на удобствата в хотела и напускането, за да се идентифицират ключовите киберрискове и да се определи как те да бъдат адресирани.

ЛИТЕРАТУРА

Никовска, К., & Стамов, С. (2016). Новите интернет технологии и туризмът. Годишник. Висше училище по сигурност и икономика - Пловдив, 170-180.

Цеков, И. (2017). Произход и развитие на киберзаплахите като ново поколение проблеми за международната сигурност. Геополитика & геостратегия(2), 111-120.

Allianz. (2019). Allianz Risk Barometer. Munich: Allianz Global Corporate & Specialty. Извлечено от https://www.agcs.allianz.com/content/dam/onemarketing/agcs/agcs/reports/Allianz-Risk-Barometer-2019.pdf

Berezina, K., Cobanoglu, C., & Miller, B. (2012). The Impact of Information Security Breach on Hotel Guest Perception of Service Quality, Satisfaction, Revisit Intentions and Word-of-Mouth. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 24(7), 991 - 1010.

Cobanoglu, C., & Demicco, ,. F. (2007). To Be Secure or Not to Be. International Journal of, 8(1), 43-56. doi:10.1300/J149v08n01_03

Magliulo, A. (2016). Cyber Security and Tourism Competitiveness. European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation, 7(2), 128-134.

Mathews, L. (30 January 2017 r.). Hackers Lock Down Hotel Rooms In A New Twist On Ransom Attacks. Извлечено от Forbes: https://www.forbes.com/sites/leemathews/2017/01/30/hackers-lock-down-hotel-rooms-in-a-new-twist-on-ransom-attacks/#51cd9c8f4664

Morgan, S. (26 August 2017 r.). Cybercrime Report. Cybersecurity Ventures. Извлечено от Hackerpocalypse: A Cybercrime Revelation: https://1c7fab3im83f5gqiow2qqs2k-wpengine.netdna-ssl.com/2015-wp/wp-content/uploads/2017/10/2017-Cybercrime-Report.pdf

Netsurion. (19 June 2017 r.). Netsurion. Извлечено от The Top Five Cyber Threats Hotel Brands and Franchisees Need to Know About: https://www.netsurion.com/knowledge-center/articles/2017/june-2017/the-top-five-cyberthreats-for-hotels

PricewaterhouseCoopers. (2018). Hotels outlook: 2018 – 2022 Positioning for future growth. PricewaterhouseCoopers. Извлечено от https://www.pwc.co.za/en/assets/pdf/hotels-outlook-18-2022.pdf

Rosenberg, H. (2019). Cyber Threat Report: 2019 Gaming, Leisure, & Hospitality. IntSights. Извлечено от http://wow.intsights.com/rs/071-ZWD-900/images/Cyber%20Threat%20Report%20Gaming%2C%20Leisure%20%26%20Hospitality%20Industry.pdf

Shabani, N. (2016). A Study of Cyber Security in Hospitality Industry - Threaths and Countermeasures. University of South Florida.