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

ПРОЦЕСНО УПРАВЛЕНИЕ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО ЗА УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ ОПЕРАЦИИТЕ В ПРЕДЕН ОФИС

Докторант Жаклин Коен, УНСС

Резюме: *Докладът разглежда процесния подход в управлението на хотелската организация като система от взаимосвързани процеси или последователност от операции, насочени към постигането на определен резултат. Обърнато е внимание на технологичния цикъл на обслужването в предния офис. Разкритие са етапите на внедряване на процесния подход в хотелиерската структура; операционализирани са работните дейности в предния офис. Целта е да се изведе методология за подобряване на процесите в хотелиерството.*

Ключови думи*: процесен подход, процес, внедряване, технологичен цикъл на обслужване, преден офис*

1. Въведение

Една от най-важните задачи на съвременните хотелиерски организации е изграждането на ефективна система за управление, която да изпълни целите на компанията и да осигури успеха им в туристическия бранш. Хотелиерските вериги търсят иновативни решения, програми и методи за управление, които да повишават резултатността на хотелиерската дейност. Такъв инструментариум предлага процесният подход в управлението. В основата на неговата методология стои системата от бизнес процеси и тяхното управление. Процесното управление води до качествени промени в хотелиерската дейност благодарение на бързото идентифициране на проблемите, тяхното отстраняване и постигането на висока ефективност на операциите.

Основната задача, която си поставя проучването, е да разгледа какви възможности дава процесния подход за подобряване на операциите, протичащи във фронт офиса, а от тук - за предоставяне на качествени хотелиерски услуги. Предмет на изследването е процесният подход в управлението на хотелиерските комплекси, а обект – неговата роля за усъвършенстване операциите в предния офис.

За нуждите на изследването са разгледани научните трудове на българските учени в областта на хотелиерството Рибов, Хаджиниколов, Великова, Стамов, Алексиева, Кадиева, както и разработките на

руските автори от същата област Куценко, Топольник, Крылова. Използвани са теоретичните постановки на водещи руски специалисти по операционен мениджмънт и бизнес процеси (Стерлингова, Фель, Елиферов и Репин). Взет е под внимание и практическият опит в областта на управлението: Мира Михова, управител на „Качеството" ЕООД и специалист по системи за управление; Наталья Смирнова, консултант по управление, компания „Бизнес-инжиниринговые технологии".

2. Процесният подход – съвременен инструмент за управление на хотелиерската организация. Внедряване

Потребностите на съвременните туристи се променят непрекъснато и динамично, затова хотелиерите трябва да са готови за бързи промени и да се движат в нови направления, без да се отклоняват от установения стратегически план. (Великова, 2017). Такива промени предлага процесният подход в управлението.

Пренебрегвайки организационната структура на управление на хотелиерската корпорация и присъщото й възлагане на функциите на отделните звена, ***процесният подход*** позволява хотелиерската компания да се възприеме като мрежа от бизнес процеси, като набор от взаимосвързани и взаимодействащи бизнес процеси. (Стерлингова и Фель, 2009). За разлика от функционалния подход, целта на процесният подход е да се подобри ефективността на туристическата фирма за достигане на нейните цели. Всеки служител ясно знае каква работа, в какви срокове, с какво качество трябва да изпълнява, за да може бизнес процесът, в който участва, да доведе до желания резултат. (Смирнова, 2007). Процесно ориентираното управление позволява по-ефективно да се разграничават правата и отговорностите на персонала, да се съкрати издръжката, да се увеличи ефективността на управление на персонала, да се намали времето за взимане на управленски решения и др. (Стерлингова и др., 2009).

Ключово понятие в процесния подход е терминът „бизнес процес". Бизнес процесът е устойчива, целенасочена съвкупност от взаимосвързани видове дейности, която преобразува входовете в изходи, представляващи ценност за клиента. (Стерлингова и др., 2009).

Смирнова (2013) го определя като последователност от операции, насочени към постигането на определен резултат.

Всеки процес се характеризира с:

- *Вход*: продукт, който в хода на изпълнение на процеса се преобразува в изход. Входни за процеса са суровините, материалите, документацията, информацията, персонала, услугите и др.

- *Изход*: материален или информационен обект или услуга. Той е резултат от изпълнението на процеса и е потребяван от външни по отношение на процеса клиенти. Изходът на процеса винаги има потребители. Ако потребителят е друг процес, то за него този изход е вход. Към изхода (продукта) се отнасят готовата продукция, документацията, информацията, персонала, услугите.

- *Ресурс*: информация, персонал, услуги, оборудване, програмно осигуряване, инфраструктура, среда, транспорт и т.н. *Стопанин* на бизнес процеса може да бъде длъжностно лице или колегиален орган на управление. Той има на свое разпореждане ресурсите, които са необходими за изпълнение на процеса и носи отговорност за резултатите от него. (Елиферов и Репин, 2005*). Технологията* на бизнес процеса се разглежда като ред за изпълнение на операциите по преобразуването на входовете в изходи, а *управлението* - дейност на стопанина за анализ на данните за процеса и взимането на управленски решения. (Репин, 2013).

Внедряването инструментариума **на процесния подход** води до повишаване управляемостта на организацията, намаляване влиянието на човешкия фактор, както и себестойността на продукцията и услугите. Всичко това осигурява промяна в качеството на самата компания и формирането на процесно-ориентирана организация. (Стерлингова и др., 2009).

Първият етап от прилагане на процесния подход се свързва с правилното *определяне на процесите* в хотелиерската организация. Те се разделят на *основни*, които създават ценност за клиента; *обезпечаващи* процеси, осигуряващи нормалното функциониране на основните дейности, и *управленски*, свързани с бъдещото развитие на туристическата фирма. (Смирнова, 2007). В този стадий се конкретизира последователността на процесите и взаимодействието между тях. За да бъдат точно изпълнени, поддържани и подобрени операциите, за всеки бизнес процес се *определя отговорник.* Етапът продължава с *документиран*е на процесите чрез използването на различни писмени инструкции, списъци, диаграми, визуални медии.

Планирането на процеса е вторият етап от внедряване на процесното управление в хотелиерската компания. Този стадий е свързан с определяне на отговорностите и пълномощията за съответния процес, идентифициране на рисковете и благоприятните възможности, изискванията за наблюдение и измерване. Съществена част заема *опреде-*

лянето на дейностите, които са нужни за постигане на желания резултат. Една от най-важните фази е да се определят входовете и изходите на процеса; действията по трансформиране на входните елементи в изходни; последователността на процеса; начинът на извършване на операцията в неговите рамки, както и ресурсите, необходими за нормалното протичане на всяка операция. Нивото приключва с проверка на изпълнението и постигане на поставените цели.

Въвеждането на процесния подход в хотелиерската структура продължава с *изпълнение* на процесите, предприемане на действия, водещи до промяна, с контрол и *наблюдение* на изпълнението за постигане на необходимите резултати. Следващият етап е *анализ на процеса* – проверка на резултатите и данните с предварително планираното. Определя се ефективността и ефикасността на процеса. и при необходимост се предприемат действия за неговото оптимизиране. Внедряването на процесния подход приключва с коригиращи действия и подобряване на процеса. (Михова, 2014).

По наше мнение като метод за управление, процесният подход е ориентиран към клиентите, към удовлетворяване потребностите на външните и вътрешните потребители. Благодарение на неговото внедряване се изключват неефективо действащи операции в рамките на процеса и се намалява себестойността на предоставяната хотелиерска услуга. По този начин се обезпечава висока ефективност на цялостната хотелиерска дейност.

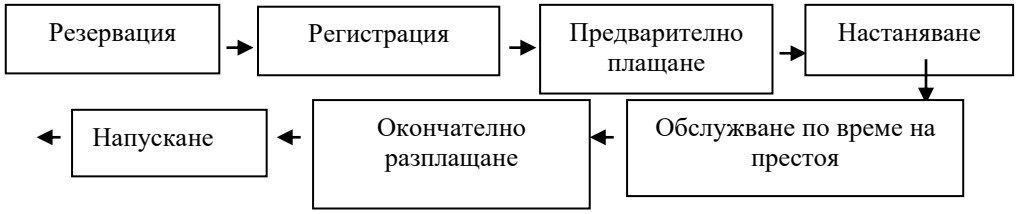
3. Технологичен цикъл на обслужване в преден офис

Обслужването в хотелиерството се разглежда като процес, чрез който се създават обективни условия за получаване и потребление на закупените основни и допълнителни хотелиерски услуги. От своя страна, технологията на хотелиерското обслужване представлява съвкупност от всички операции, свързани с реализацията и ползването на хотелиерските услуги. Те са взаимносвързани и се изпълняват в определена последователност. (Хаджиниколов, 1996).

Във всеки хотелски комплекс се разграничават два типа технологии: на персонала от фронт офиса (front of house) и на персонала от бек офиса (back of house). Фронт офисът е разположен в зоната за обслужване на клиентите и включва общите помещения – централно фоайе или лоби с рецепция и помещенията за допълнителни услуги. От тук се разпределят потоците клиенти. (Рибов, 2003).

Технологичният цикъл на обслужване обхваща времето от първия контакт на туриста с хотела до плащането на получените ус-

луги и напускането му. (Куценко, 2015). Мамаду и Внуков (2013) предлагат следната схема, разкриваща технологичния цикъл на обслужване на клиентите в хотела:



Фиг. 1. Технологичен цикъл на обслужване на клиентите. [1]

В зависимост от големината, категорията и вида на хотела, във фронт офиса са обособени различни служби. По-големите хотели имат разгърната организационна култура с повече сектори: резервации, рецепция, консиерж – униформен състав (пиколи, портиери), каса, телефонна централа. В малките хотели дейностите се съвместяват и има по-малко самостоятелно обособени звена. (Кадиева, 2010).

Цялостният процес на обслужване в предния офис, може да се раздели на множество основни операции: резервация, продажба на леглова база; посрещане, регистрация, настаняване; комуникации; предоставяне на информация; предлагане и организиране на допълнителни услуги; водене и оформяне на сметките на гостите; организиране отпътуването на гостите; изпращане.

Най-важното звено в предния офис е рецепцията. Работният процес се осъществява от администратора и включва дейностите по посрещане, регистрация, настаняване и изпращане на туристите. (Стамов и Алексиева, 2005). Като друга значима услуга в хотелиерството може да се разгледа резервирането на хотелска стая. Процесът на резервация се състои от следните основни етапи: заявка за резервация; регистрация на предварителна заявка; определяне наличието на стаи; изпълнение на поръчката. (Куценко, 2015).

3. Операционализиране на работните дейности в предния офис

Една от целите на хотелиерската фирма е да оптимизира дейностите си в подсистеми, което позволява на служителите да се справят с потока от клиенти, плащанията, обажданията, резервациите, т.е. да се подобри качеството на хотелиерското обслужване. (Мамаду и др., 2013). Най-важният бизнес процес в хотелиерството е процесът „Пре-

доставяне на хотелиерски услуги". Той се състои от основните процеси: осигуряване на хотелска стая; осигуряване на хранене; поддържане на чистота в помещенията; снабдяване на хотела с необходимите материално-технически средства; проучване на пазара и потребностите на клиентите; организация на отчетната и финансовата дейност; организация на службата за сигурност в хотела. Управлението на процеса се осъществява при спазването на държавните законови правила, разпоредбите на административните органи и на вътрешните норми и методите на работа, специфични за хотелиерската организация. За правилното функциониране на основния процес, се определят неговите входове. Това са потребителите на услуги, които искат да бъдат настанени; средствата за разплащане; информация за пазара, за поддържане на определено ниво на качество; доставчиците на материално-технически ценности.

Механизмите на основния процес се определят от съществуващата инфраструктура (съвкупност от помещения, комуникации, системи за управление и др.), които осигуряват услуги; различни материални и технически средства; персоналът на различни структурни звена на хотела. Накрая резултатите на процеса „Предоставяне на хотелиерски услуги" могат да бъдат характеризирани в предоставени услуги, придобити материални ценности; информация за изискванията на потребителите и пазара на хотелски услуги, финансова документация, печалба.

Вход на процеса „Осигуряване на хотелска стая" е необходимостта на туриста от тази услуга. Като резултат, на госта се предоставя хотелска стая, която той заплаща. Декомпозирането на този процес позволява да се покажа последователността от операциите в него: резервация, регистрация, предварително плащане, предоставяне на ключ и настаняване, проверка сметката на госта за получените услуги, изпращане. (Топольник и Крылова, 2017).

Настаняването на гостите в хотела се осъществява с или без предварителна резервация. Елементи на процеса „Резервация" са: вход - заявка за резервация, данни за клиента, дата на пристигане, продължителност на престоя, допълнителни данни, методи на плащане; изход - внасяне на данните в дневника за резервации, запазване на стаята, потвърждение на резервацията, отчет за резервацията, плащане на стаята или отказ от резервацията. Управлението на процеса се извършва чрез дневник или инструкции за резервацията, а механизмите на процеса са персонала, офис техниката (компютър, телефон), Интернет. (Куценко, 2015).

По-натам, всеки процес в рамките на основния процес, осъществяван на рецепция, може да се декомпозира на подпроцеси или операции. Раздробяването на основните процеси на по-малки дейности и операции, позволява да се видят проблемните области, които не носят добавена стойност, да се оптимизират или изключат от основния процес. Операционализирането на работните дейности в предния офис дава възможност да се прецизира последователността на действията в рамките на процеса; ясно да се уточнят задачите, сроковете и качеството на изпълнение от страна на отговорниците за процеса с цел постигане на желаните резултати. Разделянето на отделни функции позволява точно да се определят входовете и изходите на процеса, както и на ресурсите за неговото правилно изпълнение.

Изводи

Хотелският комплекс представлява сложна структура от функционални звена. За ускоряване процеса на работа, за повишаване оперативността и точността на предприеманите действия, за гарантиране възможностите му за развитие във външната среда, е необходимо да се въведе управление, основано на методологията *на процесния подход*. Процесният подход разглежда хотелиерската компания като система от процеси, т.е. управлението на бизнес процесите изисква усъвършенстване не само на отделния процес, но и на системата от процеси като цяло. Този способ подрежда процесите последователно, разкрива връзките между тях и дава възможността да се управляват като единно цяло. С инструментите за управление на бизнес процесите се осигурява възможност да се оцени ефективността и ефикасността на операциите. Анализът на работните дейности осигурява информация за проблемните области, за възможностите за тяхното коригиране или своевременното им изключване от основния процес. По този начин се подобрява дейността на туристическата фирма чрез съкращаване на времето за изпълнение на операциите, а от тук и резултатността. Внедряването на процесния подход позволява да се постигнат търсените резултати с оптималното използване на ресурсите. Това води до намаляване на издръжката и оптимизиране себестойността на хотелиерската услуга.

Процесният подход означава ориентираност към клиента и е насочен към изпълнение на неговите потребности. Той е система за ясно дефиниране на правомощия, за мотивация и активно включване на персонала в дейността на туристическата фирма. Процесният под-

ход позволява да се увеличи управляемостта на хотелиерската организация и да се организират процесите в нея по начин, който гарантира тяхното непрекъснато усъвършенстване.

ЛИТЕРАТУРА

Великова, Е., Тенденции при планирането и изграждането на туристическите дестинации, Списание „Недвижими имоти & бизнес", том I (1) 2017, стр. 41-54.

Елиферов, В., Репин, В., Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2005, стр. 9-11.

Кадиева, Сн., Технология на обслужването в хотела, Издателство „Наука и икономика", ИУ Варна, 2010, стр.60-61.

Куценко, Е, Моделирование бизнес-процессов бронирования номеров гостиницы с помощью методологии IDEF0, Институт экономики и права Ивана Кушнира**,** Международный экономический форум, 2015, Retrieved August31, 2019, from: http://be5.biz/ekonomika1/r2015/2908.htm.

Мамаду, С., Внуков, А., Управление гостиничными процессами с применением реляционного подхода, Вестник РУДН, серия *Инженерные исследования*, Москва, 2013, № 3, стр. 39-52.

Михова, М., (2014, December 10*),* Как да разбираме и управляваме процесите в организацията?, Retrieved August 31, 2019, from: https://kachestvoto.com/upravlenie-na-procesite/.

Рибов, М., Туризмът в ерата на качеството, Тракия-М, София, 2003, стр. 493-494.

Смирнова, Н., (2007, March 27*)*, Процессное управление — это просто, Интернет-проект „Корпоративный менеджмент", Retrieved August 31, 2019, from: https://www.cfin.ru/itm/bpr/ process_management.
shtml

Стамов, Ст., Алексиева, Й., Хотелиерство. Технология, организация, мениджмънт, Издателство „Кота", Пловдив, 2005, стр. 139-214.

Стерлингова, А., Фель, А. (2009*). Операционный (производственный) менеджмент: Учебное пособие*, Москва: Инфра-М, стр. 14, 32-35.

Топольник, В, Крылова, Л., Функциональное моделирование процессов оказания гостиничных услуг, Журнал „Экономика, предпринимательство и право", 7(3*),* 06-09.2017, стр. 185-207.

Хаджиниколов, Хр., Ресторантьорство и хотелиерство, УИ „Стопанство", София, 1996, стр. 132-133.