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

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ ПРИ ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТА НА ХОТЕЛИТЕ В БЪЛГАРИЯ

Доц. д-р Иван Желев
Икономически университет – Варна

Резюме: *Фасилити мениджмънтът е дейност, която отговаря за неосновните бизнес процеси при управлението на хотелите. Изследва се разбирането за фасилити мениджмънт на хотелите и основните взаимоотношения на заинтересованите страни, от които зависи постигането на желаното ниво на качество на обслужване в хотелите. Целта на автора на доклада е да изследва някои проблеми на специфичните взаимоотношенията на заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите и на тази основа да се очертаят теоретични и управленски препоръки в областта на хотелиерството.*

Ключови думи: *фасилити мениджмънт на хотели, заинтересовани страни, видове взаимоотношения.*

Въведение

В днешно време сградите, в т.ч. и хотелите са собственост на различни фирми, които полагат усилия да постигнат тяхното ефективно управление. Фасилити мениджмънтът отговаря за управлението на сградите и понастоящем претърпява своеобразна революция, благодарение на информационните и комуникационни технологии, както и приложението на множество нови бизнес практики (FMAA, 2012). Хотелиерите (собствениците на хотели) могат да приложат много от тези нови практики за управление на хотелската сграда, свързани с взаимоотношенията между заинтересованите страни.

Поради това, интерес за изследване представляват взаимоотношенията на заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите, които осигуряват постигането на по-добри финансови резултати и благоприятна (комфортна) среда за туристите.

Във връзка с посоченото, целта на автора е да изследва някои проблеми на специфичните взаимоотношенията на заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите и на тази основа да се

очертаят теоретични и управленски препоръки в областта на хотелиерството.

1. Концептуално разбиране за фасилити мениджмънта на хотелите

Понятия като „*фасилити мениджмънт*“, „*пропърти мениджмънт*r, „*управление на* активи“, „*управление на поддръжката*“, „*управление на експлоатацията*“ и други понятия, всекидневно се употребяват в практиката на фирмите (Пелов, 2018), в т.ч. и в хотелиерството по повод управлението на хотелите.

В България са инвестирани значителни по размер средства за построяване на хотели, които са материалната основа за осъществяване на основните бизнес процеси на хотелиерството. Независимо до каква степен даден хотелиер е фокусиран върху основната дейност, той или назначен фасилити мениджър трябва да управлява ефективно и неосновните процеси (FMAA, 2012), свързани с фасилити мениджмънта на хотела.

Както е известно, фасилити мениджмънта е отговорен за неосновните процеси като подпомага основната хотелиерска дейност за осигуряването на печалбата на хотела. Съвременните фасилити мениджъри са приели факта, че около 80 % от разходите за целия жизнен цикъл на сградите възникват във фазата на тяхната експлоатация, свързани с разходи за поддръжка, за ремонти, за обновяване, за потребление на електроенергия, за отопление и охлаждане, вода, почистване, услуги за безопасност, отпадъци и др.

Фасилити мениджмънтът е концепция, която е създадена в САЩ, и която се превърна в независима дисциплина в областта на управлението. Налице са много противоречиви мнения, относно съдържанието на понятието „*фасилити мениджмънт*“, което е обусловено от факта, че почти всеки теоретик или практик има свое определение, съответстващо на бизнес сектора. Целесъобразно е за нуждите на доклада, да приемем следните определения, които изясняват различни аспекти на фасилити мениджмънта:

„Фасилити мениджмънтът е професия, обхващаща множество дисциплини, за да се гарантира функционалността на изградената среда, чрез интегриране на хора, място, процеси и технологии (IFMA, 2019).

„Фасилити мениджмънта е дисциплина, която съчетава управление на вторични процеси, необходими за подпомагане на основната дейност на фирмата. При тази дисциплина, проектиране на

работните места, създаване на стойност и възвръщаемост на капитала, са във фокуса на фасилити мениджъра". (GEFMA, 2019)

„Фасилити мениджмънтът може да се определи като интеграция на процеси в рамките на една организация за предоставяне и развитие на договорени услуги, които служат за подпомагане и подобряване на ефективността на основната дейност на организацията." (БГФМА, 2019).

Посочените дефиниции, ни дават основание да приемем, че понятието „*фасилити мениджмънт на хотелите*" следва да се разбира като управление на неосновните бизнес процеси в хотела, чрез интегриране на хората, пространството и технологиите, за подпомагане и подобряване ефективността на основната дейност на хотела за дългосрочно увеличаване на печалбите и постигане на благоприятна (комфортна) среда за туристите.

Това предполага осъществяване на множество взаимоотношения с разнообразни заинтересовани страни, обслужващи хотелиерския бизнес.

2. Заинтересовани страни при фасилити мениджмънта на хотелите

Във всеки хотел се извършват фасилити мениджмънт дейности, които предполагат различни по вид взаимоотношения с конкретни заинтересовани страни. Заинтересованите страни при фасилити мениджмънт на хотелите са всички физически лица или организации, върху които хотелът оказва положително или негативно влияние. Идентифицирането на заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите е процесът на изследване на степента на техния интерес при осъществяването на фасилити мениджмънт услуги.

С оглед изясняване на взаимоотношенията при фасилити мениджмънта на хотела, на основание действащата практика у нас, се предлага класификация, включваща шест основни групи заинтересовани страни.

Първата група от заинтересовани страни обхваща субектите на управление. Фасилити мениджмънта на хотела представлява целенасочени въздействия на конкретен субект на управление върху определен обект на управление.

Субектът на управление на хотела може да включва следните лица: а) собственик/ци на хотел или верига от хотели; б) акционери на хотел или верига от хотели; в) общо събрание на акционерите; г) управителен съвет/управител на хотел; д) фасилити мениджър; ж) фирма за фасилити мениджмънт услуги.

О*бектът на управление* на хотела може да включва следните ресурси и лица: а) материален (физически) обект на управление като хотелска сграда, елементи на хотела като стълбища, асансьор, покрив, фасади, общи инженерни системи за ток, вода, канализация, басейни и други СПА съоръжения, ресторанти, барове и др., както и около хотела като алеи, градини и други площи; б) физически и юридически лица като обект на управление като персонал на хотела, зает с фасилити мениджмънт услуги, подизпълнители на различни фасилити мениджмънт услуги (охрана, почистване, кетъринг и др.), доставчици/оператори (ток, вода и други), държавни и общински органи; в) финансови ресурси като обект на управление, свързани с приетият бюджет за фасилити мениджмънт на хотела.

Придобиването на хотел задължава хотелиера лично или чрез нает професионален управител да управлява ефективно хотела с цел постигане на висока доходност от вложените инвестиции. Постигането на тази цел предполага ефективен фасилити мениджмънт на хотела, който е възможен при внедряването на приложимите стандарти, с оглед да се постигне благоприятна (комфортна) среда за туристите при ниски експлоатационни разходи.

Приложимите стандарти са следните основни видове: стандарти за фасилити мениджмънт (серията EN 15221-1 до 7); за автоматизация и управление на сгради; за управление на проекти; за зелени сгради и за енергийно ефективни сгради (IWFM, 2018).

Втората група от заинтересовани страни са изпълнителите на фасилити мениджмънт услуги. Те могат да бъдат щатни изпълнители или външни фирми за различни услуги, свързани с хигиената на хотела, поддръжка и изпълнение на разнообразни строително-ремонтни работи, поддръжка на асансьори, ел. инсталации и други системи в хотела, като взаимоотношенията се уреждат с трудови договори или договори за изпълнение на услуги и приложимите към тях стандарти за ниво на обслужване (при някои от фасилити мениджмънт услугите се изисква непрекъснатост на принципа 24/7). За част от фасилити мениджмънт услугите, възлагани на външни фирми се използва понятието „*аутсорсинг*“, примерно за охрана на хотела, изхвърляне на боклуци, поддържане на зелени площи и др.

Третата група от заинтересовани страни са доставчиците (операторите) на услуги. Те осигуряват доставката на електро енергия, вода, канализация, газоснабдяване, топлоснабдяване, интернет, телефония и други. Техните взаимоотношения изискват сключването на дългосрочни договори за доставка на комунални услуги, основава-

щи се на обслужване на принципа 24/7, със собственика на хотела, като отговорност на фасилити мениджъра е да администрира взаимоотношенията с тези доставчици на услуги.

Четвъртата група от заинтересовани страни са местните органи, които имат двойна роля: от една страна, пряко участват при управлението на хотела, в т.ч. и по отношение на фасилити мениджмънт дейностите на основата на административни актове, примерно свързано с предоставяне на различни разрешения, а от друга страна имат косвено участие, чрез създаването на нормативни актове за регулиране на взаимоотношенията между заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите. Към тях се отнасят общинския съвет, общината, районните кметства и други.

Петата група от заинтересовани страни обхваща държавните органи. Те също имат двойна роля: от една страна пряко участие при управлението на хотелите на основата на административните актове, а от друга имат косвено участие, чрез създаването на нормативни актове за регулиране на взаимоотношенията между заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите. Хотелиерите трябва да спазват действащите нормативни документи, приети от Народното събрание, Министерски съвет, Министерство на регионалното развитие и благоустройството, Министерство на туризма и други.

Шестата група от заинтересовани страни са нестопански/неправителствени организации. Тяхното участие при фасилити мениджмънта на хотелите е косвено и се изразява в подпомагане на законодателни и изпълнителни органи, примерно Българска хотелиерска и ресторантьорска асоциация, Български туристически съюз, Сдружение „Съюз на хотелиерите“, Туристически камари и други.

3. Специфични взаимоотношения на заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите

Същността на взаимоотношенията на заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите се изяснява чрез характеристиката на отделните видове. Целесъобразно е да се посочат отделните критерии за тяхното подразделяне, а след това различните видове към тях. На основата на направеното проучване от автора, някои основни взаимоотношенията на заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите са следните:

Първият критерий „Икономически взаимоотношения” включва следните видове взаимоотношения: вътрешни и външни икономически отношения.

Вътрешните икономически отношения са между собственика на хотела или управителя и персонала, зает с фасилити мениджмънт дейности. Те са обусловени от необходимостта от извършване на фасилити мениджмънт услуги за хотела и гарантират тяхното своевременното осигуряване на неосновните процеси.

Външните икономически отношения са между собствениците на хотела и различните изпълнители или доставчици на фасилити мениджмънт услуги. Тези взаимоотношения гарантират осигуряването от фасилити мениджмънт услуги за навременни и непрекъснати доставки на вода, ток и други, както и различни услуги по строителните ремонти и обновяването на хотелите (Smith, D. K., & Tardif, M., 2009)

Вторият критерий „Юридическите взаимоотношения" обхваща следните видове взаимоотношения: вътрешни и външни правни взаимоотноотношения.

Вътрешните юридически взаимоотношения са обусловени от факта за наличието законодателство, съобразно което собствениците на хотели длъжни да сключат писмени трудови или други разрешени от закона договори, да разработят вътрешни правилата за управлението на хотела, да приемат и контролират спазването на стандарти в областта на хотелиерството, рестьорантьорството и други области като всички те се оформят при спазване на законовите процедури.

Външните юридически взаимоотношения са необходими, поради законодателни изисквания от сключването на писмени договори между собствениците на хотели и различните изпълнители или доставчици на фасилити мениджмънт услуги, които гарантират ефективността на фасилити мениджмънт дейностите за осигуряване на благоприятна и съвременна среда за туристите.

Третият критерий „Организационните взаимоотношения" включва следните видовете взаимоотношения: вътрешни организационни модели за фасилити мениджмънта на хотела и външни организационни модели за фасилити мениджмънта на хотела.

Вътрешните организационни модели за фасилити мениджмънт на хотела включват управленски решения от страна на собствениците на хотели по отношение на организационната структура на управление и мястото на фасилити мениджмънта на хотела, свързан с изпълняваните процедури от физическите лица и отделите, отговарящи за разнообразните фасилити мениджмънт услуги.

Външните организационни модели за фасилити мениджмънт на хотела включват начина, по който се реализират процедурите по избора на изпълнител или доставчик на фасилити мениджмънт услуги,

водене на преговори и сключването на договори, формите на контрол за изпълнението на тези договори, примерно за доставка на ток, вода и други, за охрана, почистване, извозване на отпадъци, изпълнение на строителни ремонти или проекти за обновяване на хотели и други.

Четвъртият критерий „Техническите взаимоотношения" обхваща следните видове взаимоотношения: технически отношения при експлоатацията на хотела; технически взаимоотношения за качество на фасилити мениджмънт услугите

Техническите взаимоотношения при експлоатацията на хотела са свързани със провеждането от правоспособни специалисти към хотела или консултанти от специализирани фирми за технически експертизи по хотелските сгради на задължителни периодични (ежедневно, седмично, месечно или годишно) технически прегледи на хотела и всички съоръжения в или извън него, на елементите и системите на сградата, басейна, СПА центрове и други. Следствие на техническите прегледи се планират мерки за възстановяване или подобряване на първоначалните параметри на хотела.

Техническите взаимоотношения за качеството на фасилити мениджмънт услугите изискват осъществяването на контрол от правоспособни специалисти към хотела или консултанти от специализирани фирми по време на извършване на фасилити мениджмънт услугите, с оглед да се гарантира договореното ниво на обслужване.

Заключение

Изхождайки от изложеното по-горе е целесъобразно да се посочат няколко основни изводи и препоръки по отношение подобряване на взаимоотношенията на заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите:

Първо, при идентифицирането на заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите е необходимо да се отчитат икономическите интереси, степента на тяхното влияние, степента на риска за всяко едно взаимоотношение, имидж и други.

Второ, хотелиерите трябва да считат като основни взаимоотношения, икономическите взаимоотношенията с външните изпълнители и доставчици на услуги, основаващи се на голяма прозрачност на отношенията и възможности за онлайн контрол с използване на информационните и комуникационни технологии.

Трето, хотелиерите трябва да изграждат дългосрочни взаимоотношения със заинтересованите страни, основаващи се на принципа

на взаимноизгодното сътрудничество, както с доставчиците на фасилити мениджмънт услуги, така и с клиенти, при спазване на договорираните стандарти, определени в договора, осъществяване на тясно сътрудничество, споделяне на информация за ефективността, съвместно обсъждане и намиране на решения на възникналите проблеми, непрекъснато подобряване на процесите за задоволяване на потребностите на туристите.

Четвърто, фасилити мениджърите на хотелите е целесъобразно да контролират всички неосновни процеси в хотела непрекъснато (онлайн), чрез преминаване към дигитална технология за управление на бизнес процесите, което позволява да вижда в реално време (облачни услуги) какви задачи са изпълнени.

Пето, фасилити мениджърите на хотелите трябва да използват аутсорсинга за намаляване на разходите, поради което взаимоотношения с доставчиците на услуги е необходимо да гарантират подобряване на производителността при приемливо съотношение цена/качество и благоприятна (комфортна) среда за туристите.

Разгледаният въпрос за взаимоотношенията на заинтересованите страни при фасилити мениджмънта на хотелите има голям обхват и очертаните виждания на автора са първи опит, който може да бъде допълван и усъвършенстван.

ЛИТЕРАТУРА

Пелов, Т. (2018). Фасилити мениджмънт. ИК УНСС, 2018.

БГФМА. (2019). Българска фасилити мениджмънт асоциация (БГФМА). [online]. [2019-08-10] Достъпен: http://www.bgfma.bg/.

GEFMA. (2019) German Facility Management Association (GEFMA) [online]. [2019-08-10] Достъпен: http://www.gefma.de/ definition.html)

IFMA. (2018). International Facility Management Association (IFMA) [online]. [2019-08-10] Достъпен: https://www.ifma.org/about/what-is-facility-management/what-is-fm-media

FMAA (2012). Facilities Management Good Practice Guide. Facility Management Association of Australia (FMAA), Мелбърн, [online]. [2019-08-10] Достъпен: https://www.melbourne.vic.gov.au/ Site CollectionDocuments/good-practice-guide-facilities-management.pdf

IWFM (2018). Professional Standards Handbook. The Institute of Workplace & Facilities Management (IWFM) [online]. [2019-08-10] Достъпен: https://www.iwfm.org.uk/sites/default/files/Professional%20Standards%20-%20Digital%20Single_1.pdf