

ИНОВАЦИОННИ СТРАТЕГИИ ЗА ИКОНОМИЧЕСКИ ПРОСПЕРИТЕТ

Анастас Иванов Анастасов

*Институт за икономически изследвания
Българска академия на науките*

Резюме. В статията се представя икономическият просперитет в хотелиерското предприятие в границите на туризма. Акцентът е насочен към икономиката на туризма, която, като научна дисциплина, изследва стопанските взаимоотношения. В тази насока е представена иновационна стратегия на социално-икономически организъм, съобразен с интеграцията на науките, която е основна тенденция в развитието на хотелиерството в границите на туризма. Представени са концептуален и технологичен модел, чиито функции са методологически.

Keywords: strategy; prosperity; economy; hotels; tourism

В настоящото технологично общество бързо променящите се реалности предизвикват търсене на нови стратегии, обновяващи и обогатяващи развитието на човешкия интелект.

Целта на отразената информация в статията е да се намерят възможно най-ефикасни средства за приобщаване на съвременното поколение към задълбочен познавателен опит за качествено изпълнение на разнообразни дейности, т.е. обогатяване на житейския му опит.

Икономика и икономически просперитет

Икономиката, като наука, е тази, която се интересува от ефективността (и в тази насока) от икономическия просперитет на туристическите инвестиции и дейности на базата на различни икономически показатели, чрез които могат да бъдат решавани различни научни и практически проблеми в областта на туризма, т.е. икономиката е водещо научно направление и към нея се отнася и управлението в туризма, респективно в хотелиерството.

Но какво все пак е характерно за туризма, респективно за хотелиерството?

Туризмът е съвкупност от дейности на човека през свободното му време, но отнесен към икономиката, е стопански отрасъл, обединяващ различни стопански предприятия и дейности, предназначени за задоволяване потребностите, свързани с престоя на туристите.

В изследването, свързано с управлението на хотелиерството в границите на туризма, вниманието е насочено към т.нар. понятие „рекреация“, тъй като е свързано с процес на възстановяване и развитие на психическите и физическите сили на човека, които са в основата на оптималното развитие на интелекта (т.е. за развитието на ноосферния интелект – Georgieva & Grozdev, 2016b) – необходимост за нормалния му живот.

Особен интерес предизвикват рекреационно-туристическите ресурси в дадена дестинация.

От тези ресурси в изследването обръщаме внимание на онези, които са свързани с вътрешния акт на мисловната дейност (т.е. с дейностите по време на туризма, свързани с т.нар. развиваща мисловна среда и овладяваща мисловна среда – Georgieva & Grozdev, 2016a), които позволяват да стигнем до понятието NDM среда, необходима в съвременното технологично общество за оптималното развитие на човешкия интелект, поради интеграцията, която съществува между научните области. В тази насока и при търсенето на оптимален икономически просперитет в управлението на хотелиерството. Например считаме, че туристическото обслужване изисква познания на обслужващия персонал в специален център, наречен от нас NDM¹⁾ център, който да бъде отговорен за извършваните дейности в управлението на хотелиерството, за който в тази статия предлагаме концептуален и технологически модел за управление на хотелиерското предприятие.

Работата, извършвана в този център, както ще видим по-нататък, се отнася и към допълнителните услуги в хотелиерството.

Но каква е същността на икономическия просперитет в хотелиерското предприятие и по-конкретно – същността на хотелиерството?

В изследването се базираме на твърдението, че то е стопанска дейност, чиято цел е осигуряване подслона и пребиваването на туристите.

Според някои автори (Todorov, 2009) хотелиерството създава специфичен продукт, свързан с физиологичните, социалните и духовните потребности на личността (т.е. то е икономическа дейност и се подчинява на закона за търсене и предлагане). По принцип в началото то е стопанска дейност, свързана с предлагането на хотелиерски услуги, а след това вече се характеризира със специализирана материално-техническа база, специализиран персонал и самостоятелен туристически продукт. Често на световно равнище го наричат „индустрия на гостоприемство“.

Разбира се, тук трябва да отбележим, че да се осъществява такава индустрия, е редно да се съобразим с обстоятелството, че XXI в. е век на интеграцията на науките. Естествено, това съображение (Georgieva & Grozdev, 2016b) идва от факта, че в съществуващия в настоящето виртуален свят, завладяващ човешкия индивид, универсализмът изисква ориентация към овладяване на ценна информация, осигуряваща търсене на оптимален път за решение на стоящите пред нея проблеми.

А сега да насочим икономическия просперитет към хотелиерството и систематизираме съвременните стратегии, свързани с управлението му (Todorov, 2009):

- преструктуриране и разширяване на материалната база на хотелите като средство на хотелиерските вериги;
- пълна компютризация на всички дейности и процеси;
- повишаване образованието и квалификацията на кадрите, заети в хотелиерската индустрия;
- изпреварване предлагането на хотелиерски услуги в сравнение с търсенето;
- управление и експлоатация на хотелите в съответствие с екологичните норми.

В изследването акцентираме на стратегии в управленските дейности на хотелиерското обслужване и търсим насоки за неговото усъвършенстване.

Това ни навежда на мисълта да си поставяме следните задачи:

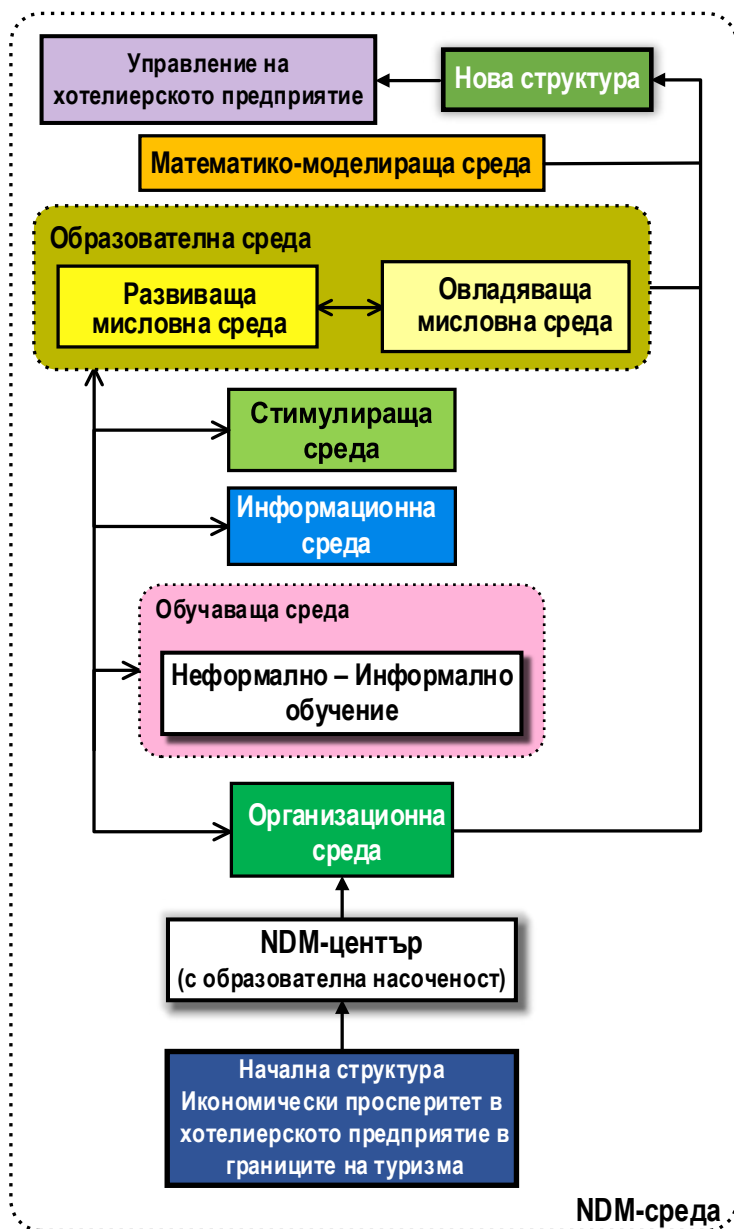
- систематизиране на основните услуги в обслужването на гостите и изясняване на спецификата им;
- систематизиране на допълнителни услуги;
- търсене на нови тенденции (в нашия случай акцентираме на NDM подхода в подбора (Georgieva & Grozdev, 2016c), и обучението на персонала) за въвеждане на по-ефикасно обучение, оптимизиращо управлението в осъществяваните процеси.

Считаме ли, че посоченото най-пълно ще задоволи свободното време, съобразено с предпочитанията на отделните групи.

По-нататък в статията акцентът е насоченост върху методологическите проблеми на хотелиерското обслужване, което свързваме с въвеждането на концептуален и технологичен модел с цел оптимизиране на всички дейности, осъществявани в хотела.

Концептуалният модел (виж фиг.1) дава възможност да се търсят и обосновават стратегии преди всичко за обучение на персонала с най-нови методи, форми и средства за решаване на проблемите за оптималните управленски дейности в хотелиерското предприятие.

За осъществяване на тази цел основна роля играят организационната, образователната и обучаващата среда на концептуалния модел, осъществявани в т.нар. NDM център при наличието на неформално и информално обучение. Отговорни в това отношение са и информационната и стимулиращата среда за създаването на хотелиерския продукт, който има значение за самата хотелиерска практика. Качеството на този продукт, от една страна, оказва влияние на качеството на туристическите ресурси, а от друга страна – на качеството на хотелиерското обслужване, което и тук може да бъде разгледано като процес, по време на който се създават обективни условия за получаване на потребление на закупените хотелиерски услуги.



Фигура 1. Концептуален модел на на икономическия просперитет в хотелиерските предприятия

Този процес обхваща:

- реализация на стойността на хотелските услуги, тяхната продажба и покупка от гостите;

- създаване условия за потребление на закупените хотелиерски услуги.

В тази насока интересът идва от информационната и стимулиращата среда, тъй като хотелиерското обслужване има редица особености, разглеждането на които допринася за изясняване на конкретните условия за формирането както на качеството на хотелиерските услуги, така и на културата на хотелското обслужване.

По-важните от тях са следните.

1. В процеса на хотелиерското обслужване все още е малко участието на иновационни стратегии, поради което качеството на услугите и културата на самото обслужване зависят в много по-голяма степен не само от устройството на хотелиерските заведения, но и от качеството на труда на обслужващия персонал.

В концептуалния модел акцентираме на твърдението, че хотелиерската услуга функционира между обекта и субекта на хотелиерското обслужване. Услугите могат да се разглеждат като полезна дейност на човека (обекта) за предоставяне на отделни икономически блага на гостите, чрез който процес се осъществява протичането на самата трудова дейност на субекта на хотелиерското обслужване, т.е. стига се до извода: щом обект на прилагане на труда на обслужващия персонал е човекът, той има необходимост да се съобразяваме с редица негови изисквания, свързани с националните, социалните и други навици на различните дестинации. А това е свързано с оптимизационните процеси в образователната и обучаващата среда на неформалното и информалното обучение, предлагано в посочения по-горе NDM център в границите на туризма, респективно на хотелиерството.

Друг важен момент в концептуалния модел на предложената иновационна стратегия е математико-моделиращата среда, която осигурява динамиката в реализирането на оптималното развитие на интелекта и в двете форми на обучението (неформалното и информалното).

Използваните в изследваното математически модели са от вида:

$$1. F_1 \frac{\partial u}{\partial x_1} + F_2 \frac{\partial u}{\partial x_2} + \dots + F_n \frac{\partial u}{\partial x_n} = R, \dot{u}_i (x_i, u), i = \overline{1, n},$$
$$\sum_{i=1}^n F_i^2 \neq 0, i = \overline{1, n}, R(x_i, u) \neq 0, i = \overline{1, n},$$

които са отговорни за атракторния спектър, показващ пътя на оптимизацията в различните процеси на обучение (Georgieva & Grozdev, 2016a: 49 – 59).

Математикомоделиращата среда много добре обслужва образователната и обучаващата среда. Всъщност с математическите модели се изследват редица зависимости чрез т.нар. управляващи параметри и параметри на реда в диференциалните уравнения и по този начин се дава информация за нарастване на способностите на обучавания персонал в хотелиерското предприятие. Следователно в границите на двете форми на обучение на туристите гости, проявяващи желание да участват в предлаганите иновационни стратегии за обучение в NDM центъра на хотела, имат възможност да обогатяват собствения си интелектуален потенциал.

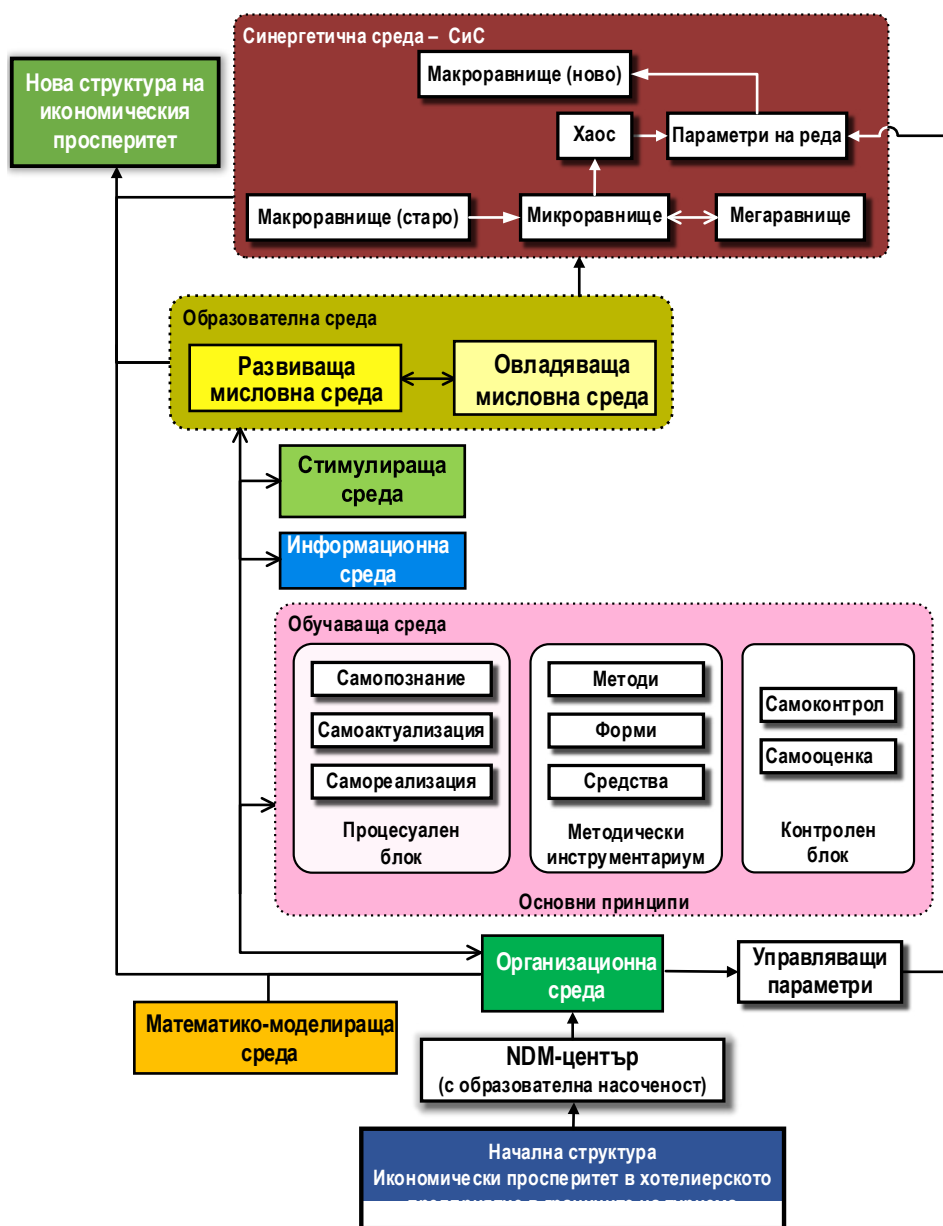
По-нататък акцентът в статията е насочен към предложението на фиг.2 технологичен модел.

Чрез този модел се засягат процесите, предложени в концептуалния модел от фиг.1. Тук предложените среди задоволяват преди всичко нуждите на образователната и обучаващата среда в NDM центъра. Предлага се методически инструментариум, свързан с методите, формите и средствата, които водят до самопознание, самоактуализация и самореализация в границите на туризма.

Целта се осъществява с организационната, математикомоделираща и синергетичната среда, която на базата на въведените управляващи параметри (виж формула 1) в математическите модели, присъстващи в математикомоделиращата среда, води до нова структура на управлението в хотелиерството чрез достигане от старо макроравнище до ново макроравнище на икономическия просперитет в границите на туризма.

След това обаче важна е ролята на потребителската стойност на хотелиерските услуги, която има веществен и невестествен характер. Вещественият характер зависи от качеството на труда на обслужващия персонал, докато невестественият характер се обуславя от взаимоотношенията, възникващи в процеса на обслужването. От веществения характер зависи при една и съща материална база удовлетвореността или неудовлетвореността на госта.

От посоченото дотук произтича изводът, че иновационната стратегия NDM, която предлагаме, е свързана преди всичко с процеса на управление на професионалната квалификация и подготовка на персонала, с взаимовръзките в отношенията между ръководство и подчинени в контекста на задоволяване нуждите на човешките ресурси, т.е. управлението на хотелиерството трябва да е с насоченост търсене на пътища за силна мотивация на персонала за работа, която ще води до заинтересованост и стремеж за повишаване нивото на обслужване. Това, от друга страна, означава постигане на максимална удовлетвореност на гостите и чрез обучение по време на почивката, свързана с оптималното развитие на интелекта им на базата на съществуващата програма на NDM центъра.



Фигура 2. Технологичен модел на икономическия просперитет в хотелиерските предприятия

В заключение ще посочим, че NDM стратегията, основана на т.нар. NDM подход (Georgieva & Grozdev, 2016c), ще осигурява в настоящето и в бъдещето икономическия просперитет в границите на туризма, респективно хотелиерството в следните насоки.

1. Ще подобрява системно качеството и културата на обслужването.
2. Ще се използва рационално материалната база.
3. Ще се подобряват непрекъснато условията на труд.
4. Ще се обучава задоволително персоналът за по-ефикасно обслужване.
5. Ще се изучава системно потребителското търсене.
6. Ще се допуска участие на персонала в системата на управлението на определено ниво, тъй като от всеки в хотела зависи доброто обслужване на госта.

Посоченото означава, че са разработени стратегия и тактики за икономически просперитет на хотелиерското предприятие в границите на туризма.

NOTES / БЕЛЕЖКИ

1. NDM – Нова динамична модификация.

REFERENCES / ЛИТЕРАТУРА

- Vodenska, M. (2006, 2010). *Osnovi na turizma*. Sofia: izd. „МАТКОМ“ [Воденска, М. (2006, 2010). *Основи на туризма*. София: изд. „МАТКОМ“].
- Todorov, D. (2009). *Hotelierstvo*. Sofia: izd. „МАТКОМ“ [Тодоров, Д. (2009). *Хотелиерство*. София: изд. „МАТКОМ“].
- Georgieva, M. & Grozdev, S. (2016a). *Morfodinamikata za razvitiето na noosfernia intelekt*, 4-to izdanie. Sofia: izd. „Iztok-Zapad“ [Георгиева, М. & Гроздев, С. (2016). *Морфодинамиката за развитието на ноосферния интелект*, 4-то издание. София: изд. „Изток – Запад“].
- Georgieva, M. & Grozdev, S. (2016b). NDM relatsiyata „Morfodina mika – noosferen intelekt. sp. „*Strategii na obrazovatelната i nauchna politika*“, br.4 [Георгиева, М. & Гроздев, С. (2016). NDM релацията „Морфодинамика – ноосферен интелект. сп. „*Стратегии на образователната и научна политика*“, бр.4].
- Georgieva, M. & Grozdev, S. (2016c). NDM podhod – interdistsiplinen podhod v obrazovatelната sistema na XXI vek, *Elektronno spisanie „Pedagogicheski forumi“*, Starozagorski universitet, br.4. [Георгиева, М. & Гроздев, С. (2016). NDM подход – интердисциплинарен подход в образователната система на XXI век, *Електронно списание „Педагогически форуми“*, Старозагорски университет, бр. 4].

INNOVATIVE STRATEGIES FOR ECONOMIC PROSPERITY

Abstract. The article presents the economic prosperity in the hotel institutions within the borders of the tourism industry.

The focus is on the economics of tourism which as a scientific discipline, researches economic relationships and in this aspect the study introduces one innovative strategy of the socio – economic organism. The strategy is consistent with the occurring scientific integration, which proves an essential tendency in the development of hospitality management within the tourism industry. The work offers two methods, conceptual and technological, both of which have methodological functions.

✉ **Mr. Anastas Ivanov Anastasov**

Economic Research Institute
Bulgarian Academy of Sciences

3 Aksakov Str.

1000 Sofia, Bulgaria

E-mail: anastas.anastassov@gmail.com