
ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА КАТО ФАКТОР ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ НА ХОТЕЛИТЕ, СПЕЦИАЛИЗИРАНИ В ПРЕДЛАГАНЕТО НА СЕМЕЙНИ ПОЧИВКИ

доц. д-р Елена Александрова
Международно висше бизнес училище

Резюме. Съвременният туристически пазар, доминиран от глобализацията, е все по-критикуван във връзка с климатичните промени и въглеродния отпечатък на пътуванията. Едновременно с това нараства екологичното самосъзнание на туристите, които освен удобства и комфорт по време на почивката, търсят чиста и запазена природа. Това е особено актуално за семействата с деца, които при избора и резервацията на ваканция във все по-голяма степен изхождат от зеления баланс и дигиталното присъствие на хотелите. Интензивната конкуренция в бранша също налага намирането на нови конкурентни предимства и дигитални решения, за да се отговори на нарастващите изисквания и предизвикателства пред бизнеса. Следователно, за да гарантират своята конкурентоспособна позиция, хотелите, специализирани в предлагането на почивки за семейства с деца, трябва да акцентират върху устойчивото развитие, новите технологии и умните системи за управление.

В този контекст използването на иновативни технологии и дигитални инструменти повишава ефективността на мениджмънта, подобрява комуникацията с гостите, увеличава броя на резервациите и удовлетвореността на туристите. Също така се намаляват вредните въздействия върху околната среда и се гарантира икономическа устойчивост в дългосрочен план.

Ключови думи: дигитализация; устойчиво развитие; хотели за семейни почивки; нови технологии; умни системи за управление

JEL: L83, Q26, Q56, Z32, Z33

На доминирания от глобализацията съвременен туристически пазар дигитализацията се явява съществен фактор за устойчивото развитие на хотелите, специализирани в предлагането на семейни почивки. Тя им осигурява възможност да предоставят персонализирано обслужване на гостите, т.е. специализирани продукти и услуги, съобразени с техните индивидуални потребности, изисквания и предпочитания. Така се изграждат дълготрайни взаимоотношения с посетителите, подобрява се комуникацията с тях и им се предоставя атрактивно изживяване. Концентрирането на туристическото предлагане върху зелените технологии осигурява съществени конкурентни

предимства. Устойчивото развитие на хотелите за семейна почивка е от голямо значение за успешното им позициониране на пазара, за опазването на туристическите ресурси и за повишаване удовлетвореността на туристите. Осигуряването на баланс между социалните, икономическите и екологичните аспекти на хотелиерството, ориентирано към семействата с деца, допринася за изграждането на неподражаем профил и диференциране от конкуренцията.

⇒ Устойчиво развитие на хотелите, специализирани в предлагането на семейни почивки

Отчитайки пазарните тенденции и промените в потребителското търсене все повече хотели акцентират върху зеления баланс, инвестират в умни системи за управление и модели за устойчиво развитие. Това им осигурява конкурентоспособна позиция на наситения туристически пазар. Съвременните туристи във все по-голяма степен свързват устойчивото пътуване с автентично изживяване. Те предпочитат хотели, които са сертифицирани като зелени, участват в програми за устойчив туризъм и имплементират добри практики за опазване на природните ресурси и климата. Следователно устойчивото развитие на хотелите, специализирани в предлагането на семейна почивка, се явява важен фактор за техния просперитет. В тази връзка хотелиерите трябва да осигурят баланс между социалните, икономическите и екологичните аспекти на своята дейност:

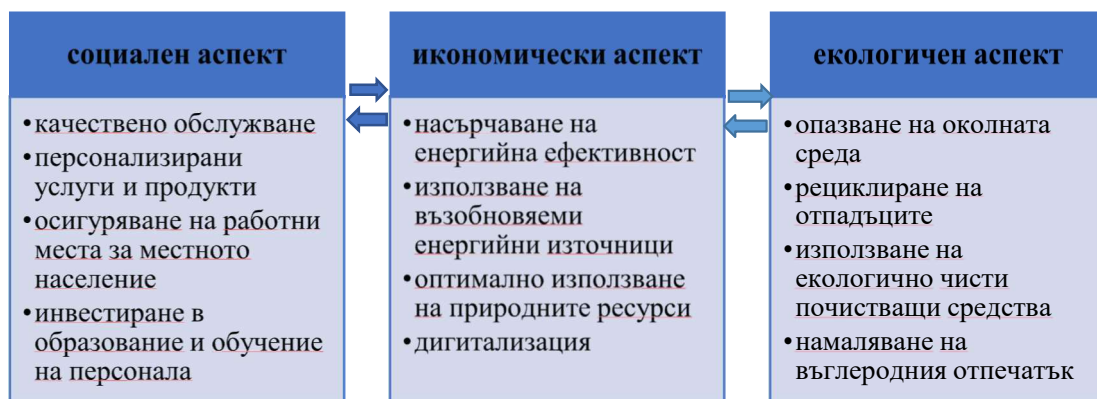
⇒ Социалният аспект се отнася до гарантиране качествено обслужване и удобствата за гостите, осигуряване на работни места за местното население, както и инвестиране в образование и обучение на персонала. Същевременно и до имплементирането на добри търговски практики и инвестиране на част от печалбата в запазването и поддържането на културното многообразие на региона, както насърчаване на местните производители и подкрепа на местни организации.

➤ Икономическият аспект включва устойчиво управление на ресурсите на хотела, акцент върху енергийна ефективност и използване на възобновяеми енергийни източници, както и отговорно ползване на водните и природните ресурси. Инвестицията в дигитални решения и опазване на околната среда увеличава рентабилността на бизнеса и повишава ефективността на мениджмънта.

➤ Екологичният аспект е свързан с опазване на околната среда и намаляване на негативното въздействие на хотелската дейност върху туристическите ресурси. Следва да се въведат мерки за намаляване и рециклиране на отпадъците, използване на екологично съобразни препарати за почистване и поддръжка на хотела, както и отговорно използване на хранителните продукти. Необходимо е да се акцентира върху ефективното използване на водните ресурси и тяхното съхраняване. Хотелите, специализирани в предлагането на почивки за семейства с деца, трябва да информират гостите си за начините, по които могат да подкрепят устойчивия туризъм, както и да разработят атрактивни занимания за посетителите и малките гости, които да ги възпитават в отговорно отношение към ресурсите, видовото разнообразие и използването на енергията. Така те ще станат съпричастни към мерките за опазване на околната среда, ще се повиши

удовлетвореността от престоя им и ще се обвържат емоционално с хотела, което ще ги превърне в лоялни посетители.

Фиг. 1: Устойчиво развитие на хотелите, специализирани в предлагането на семейна почивка



Източник: авторска адаптация

Разбира се, налице са редица предизвикателства, затрудняващи постигането на баланс между икономическите, социалните и екологичните аспекти на устойчивото развитие в хотелиерството. Някои от основните са именно:

➤ интензивната конкуренция – може да доведе до компромиси във връзка с интегрирането на устойчиви практики. За да са ценово атрактивни, хотелите могат да намалят разходите за дигитализация, да не инвестират във възобновяеми източници на енергия или да не вземат мерки за намаляване на въглеродните емисии.

➤ инфлацията, пандемията и финансовата криза – ограничават разполагаемите средства на много хотели. Инвестирането в умни системи за управление и устойчиви практики е скъпо и изисква значителни финансови ресурси, което може да възпрепятства вложенията.

➤ сезонността – съществен фактор в туристическия бизнес. Сезонните флуктуации затрудняват равномерното разпределение на разходите и инвестициите поради неравномерността в приходите.

➤ недостигът на квалифицирани кадри – предполага големи инвестиции в обучението и подготовката на персонала.

➤ липсата на правителствени регулации, стандарти и програми, които да насърчават и съфинансират устойчивото развитие и зеления туризъм.

Може да обобщим, че ангажирането с проблематиката на устойчивото развитие се явява ефективен инструмент за изграждане на положителен имидж на хотелите, специализирани в предлагането на семейни почивки. Професионалното използване на дигиталните инструменти, публикуването на съдържание и споделянето на истории, свързани с принципите на устойчивостта повишават ефективността на маркетинга и допринасят за

изграждането на доверие у потенциалните туристи. Следователно ангажиментът и участието на хотела в програми за устойчив туризъм води до повишаване на имиджа и позиционирането му като енергийно ефективно и екосъобразно средство за подслон и гарантира устойчиво развитие в дългосрочен план.

⇒ Дигитализацията като фактор за устойчиво развитие в хотелиерството

Отчитайки аспектите на устойчивото развитие, хотелите, специализирани в предлагането на семейни почивки, трябва да поддържат местната култура и традиции, да инвестират в зелени технологии и дигитализация на бизнеса, което в крайна сметка ще повиши удовлетвореността на гостите и тяхната лоялност. Интегрирането на новите технологии в хотелите, предлагащи семейна почивка, най-общо включва:

1. Зелени технологии като фотоволтаични инсталации, умно LED осветление и ефективни системи за регулиране на температурата, повишаващи енергийната ефективност. Положителният ефект се изразява освен в намаляване на разходите за енергия и в редуциране на въглеродния отпечатък на хотела.

2. Намаляване на отпадъците и рециклиране, което се отразява благоприятно върху околната среда. Хотелите могат да инсталират системи за компостиране и да насърчават гостите си да рециклират.

3. Управление на водните ресурси посредством инсталиране на системи за рециклиране на водата. Хотелите следва да насърчават гостите да бъдат отговорни при ползването на водата чрез напомнящи стикери, флайери и видеа. За малките гости могат да се организират обучителни игри и занимания.

4. Използване на местни и био продукти, за да се намали въглеродният отпечатък и да се подкрепят местните производители.

5. Обучение и информация за устойчивите практики. Хотелите могат да насърчават гостите да се включат в дейности, свързани с опазването на околната среда, както и в акции за почистване на плажове, водоеми или гори.

6. Дигитализация на бизнеса – с развитието на технологиите и нарастването на интернет достъпа, семействата имат възможност да избират и резервират почивката си онлайн, което намалява натовареността на рецепцията. Онлайн резервациите и комуникацията с гостите чрез електронна поща, чатове или социални мрежи допринася за изграждане на дълготрайни взаимоотношения с туристите.

7. Устойчиви конструкции и умни системи за управление - използването на природни строителни материали, като дърво, камък, бамбук или на рециклирани материали, както и отговорното отношение към водните ресурси намаляват негативното въздействие върху околната среда.

8. Отговорна социална политика, изразяваща се в насърчаване на разнообразието и равенство на половете при наемане на персонал, осигуряването на добри условия на труд, подкрепа на местната общност и благотворителност.

9. Зелен и отговорен туризъм и опазване на културното и природното наследство. Хотелите могат да насърчават гостите да ползват обществен

транспорт или екологично чисти транспортни средства като предоставят велосипеди или електрически автомобили.

10. Мониторинг на екологичните показатели, например проследяване на водните и енергийни разходи, което да спомогне за идентифициране на проблемните области и ограничаване на вредните въздействия.

11. Сертификати за устойчиво развитие и участие в програми за устойчив туризъм, които да увеличат доверието на гостите и да подчертаят ангажимента на хотела към опазване на околната среда, например Green Key, Green Globe, EarthCheck и LEED.

Следователно ефективното използване на ресурсите и опазването на околната среда са важен аспект от дейността на хотелите за семейна почивка. Следвайки принципите на зеления туризъм те могат да оптимизират разходите си и да увеличат резервациите си, привличайки екологично отговорни туристи. Посредством подходяща комуникационна стратегия, акцентираща върху ангажимента на хотела за устойчиво развитие, те изграждат положителен имидж на марката. Може да обобщим, че инвестициите в дигитализация и зелени технологии осигуряват конкурентни предимства в хотелиерската индустрия.

Фиг. 2: Устойчиво управление на хотелите, специализирани в предлагането на семейни почивки



Източник: авторска адаптация

Дигиталните решения подобряват ефективността на работата и качеството на обслужването на гостите като същевременно намаляват вредното въздействие върху околната среда. Ето някои от начините, по които

технологичните иновации могат да допринесат за устойчивото развитие на хотелите, специализирани в предлагането на почивки с деца:

1. Умни системи за управление на енергията - тези системи използват сензори и умни устройства за автоматично управление на енергията в хотелските стаи и общите помещения. Това може да доведе до значително намаляване на енергийните разходи на хотела.

2. Водоспестяващи технологии – намаляват използваното количество вода посредством интелигентни душове, тоалетни, напоителни системи, екоуреди. Това ще помогне за опазване на ограничените водни ресурси и ще намали като цяло разходите на хотела за вода.

6. Възобновяеми енергийни източници – хотелите могат да инвестират във фотоволтаици и ветрогенератори. Това не само ще намали зависимостта на хотела от енергийните компании, но и ще редуцира вредното въздействие върху околната среда.

7. Умни системи за управление на отпадъците – използват сензори и смарт устройства, за да следят, разделят и управляват отпадъците в хотела.

8. Виртуална реалност и други интерактивни технологии – предлагат по-интересни и атрактивни начини за развлечение и обучение. Така се подобрява изживяването на гостите, предоставя им се възможност да учат, да бъдат част от устойчивото туристическо развитие и да участват в опазването на околната среда.

6. Разработване на мобилни приложения – улесняват гостите в намирането на информация за устойчивото развитие и начини за намаляване на въглеродния отпечатък по време на почивката. Тези приложения могат да включват информация за екологичните инициативи на хотела, инструкции за енергоспестяване и намаляване на отпадъците, както и информация за местни екологични проекти и инициативи.

Налага се изводът, че модерните технологии играят важна роля в устойчивото развитие на хотелите за деца, като могат да помогнат за ефективното използване на ресурсите и да подобрят преживяването на гостите.

⇒ **Дигитални решения и иновации в хотелиерството**

Новите технологии притежават потенциал да подобрят устойчивото развитие на хотелите, специализирани в предлагането на семейни почивки, като ефективно използват ресурсите и намаляват вредното въздействие върху околната среда, докато предлагат на гостите по-интересни и иновативни преживявания по време на почивката им. Те допринасят за:

➤ разширяване на асортимента на предоставяните услуги и тяхното персонализиране съобразно конкретните потребителски предпочитания.

➤ повишаване качеството на обслужване на гостите – онлайн резервации и фактури - по-удобни за гостите, няма опасност да забравят или изгубят ваучерите за настаняване, намалява се използването на хартия и се спестяват пощенски разходи и транспорт за изпращане на потвърждения за резервациите и рекламни материали.

➤ умни системи за управление в хотела като електронен код за достъп, умни уреди за регулиране консумацията на енергия и вода и изключване на

осветлението и уредите, когато гостите напуснат стаята. Така се пести енергия, намаляват се разходите и въглеродният отпечатък на хотела.

- изграждане на дълготрайни взаимоотношения с туристите – електронни анкети за проучване на удовлетвореността, програми за лоялност и общност на приятелите. Предоставяне на възможност за споделяния, коментари и препоръки за подобряване качеството на обслужване на гостите.

- подобряване на комуникацията - дигитални менюта, брошури и QR-кодове, споделени фотоалбуми.

- предоставяне на атрактивни изживявания и виртуални турове.

- дигитални програми за обучение и образование на персонала – уебинари и онлайн курсове.

Следователно дигитализацията подпомага устойчивото развитие на хотелите, предлагащи семейни ваканции. Умните технологии за управление повишават ефективността на използване на ресурсите и намаляването на отпадъците. В този контекст може да се приеме, че дигиталните решения играят важна роля за опазване на околната среда и подобряване на икономическата ефективност. Може да обобщим, че на наситения туристически пазар дигитализацията е важен фактор, допринасящ за устойчивото развитие на хотелите, предлагащи семейни почивки, и изграждането на положителен имидж. Налага се изводът, че дигитализацията на туристическия бизнес:

- улеснява и ускорява резервациите;

- предоставя възможност за споделяне на мнения и опит;

- превръща пътуването в изживяване;

- оптимизира контактите с избраната целева аудитория;

- блоговете, влоговете и социалните медии осигуряват обратна връзка

и диалог с туристите;

- подобрява управлението на ресурсите;

- намалява разходите на хотелите;

- ограничава негативното въздействие върху околната среда.

В този контекст може да се приеме, че дигиталните технологии оптимизират процесите на закупуване, управление и използване на материалите. Онлайн резервациите и комуникация осигуряват на хотелите възможност да предоставят персонализирано обслужване и да изградят дълготрайни взаимоотношения с гостите, като ги превръщат в лоялни посетители. Намаляването на разходите за консумативи и енергия води до подобряване на икономическата ефективност на хотелите и формиране на положителен имидж. Отчитането на тези аспекти в дейността на хотелите за семейна почивка подпомага опазването на околната среда, намаляването на въглеродния отпечатък и повишава качеството на обслужване. Може да заключим, че дигитализацията на бизнеса е от съществено значение за устойчивото развитие на хотелите, предлагащи ваканции за семейства с деца.

REFERENCES

- VODENSKA, M., POPOVA, N., ALEKSOVA, D., ALEKSANDROVA, E. 2021. *Monitoring i otsenka na ustoychivoto razvitie na turizma v natsionalnite kurorti na Balgariya - Vtora chast*. Sofia: IBS.
- Natsionalna strategiya za ustoychivo razvitie na turizma v Republika Balgariya 2014-2030*. Available at: <https://www.tourism.government.bg>
- ALEXOVA, D., ALEXANDROVA, E., VODENSKA, M., POPOVA, N. 2021. Contemporary Challenges to the Sustainable Development of Tourism in the National Resorts of Bulgaria, SHS Web of Conferences 120, article number 02011, Sixth International Scientific Conference "Business and regional development", Business Development, Innovation and Circular Economy
- AUGSBACH, G. 2020. Tourismus und Nachhaltigkeit: Die Zukunftsfähigkeit des Tourismus im 21. Jahrhundert. SpringerGabler Verlag
- FENNEL, D., COOPER, CH. 2020. Sustainable Tourism: Principles, Contexts and Practices (Aspects of Tourism, 6). Channel View Publications
- KREILKAMP, E., SCHMÜCKER, D., HORSTER, E. 2020. Digitalisierung – Chance oder Risiko für nachhaltigen Tourismus? Band 16. Peter Lang Verlag
- MICH, L., PERETTA, R., FRANCH, M., BAGGIO, R., PEZZANO, A., CAGO, S. 2022. Tourism Ecosystems: Sustainability Management and Digitalization. Intra
- ROTH, R., SCHMUDE, J., HÖRTNAGL-POZZO, T., KLEIN, A., PILLMAYER, M. 2022. Transformation im Tourismus: Perspektiven für eine resiliente und nachhaltige Erlebnisökonomie (Schriften zu Tourismus und Freizeit). Erich Schmidt Verlag
- SPENCELEY, A. 2022. Handbook for Sustainable Tourism Practitioners: The Essential Toolbox (Research Handbooks in Tourism). Edward Elgar Publishing Ltd.

DIGITALIZATION AS A FACTOR FOR THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF HOTELS, SPECIALIZING IN OFFERING FAMILY HOLIDAYS

Abstract. The modern tourism market, dominated by globalization, is increasingly criticized in relation to climate change and the carbon footprint of travel. At the same time, tourists' ecological awareness is growing and they are seeking pure and unspoiled nature in addition to comfort and convenience during their vacations. This is particularly relevant for families with children, who progressively take into account the hotels' green balance and digital presence when choosing and booking their trips. Intense competition in the industry also requires finding new competitive advantages and digital solutions to meet the progressing demands and challenges faced by businesses. Therefore, to guarantee their competitive position, hotels specialized in offering family vacations must focus on sustainable development, new technologies, and smart management systems.

In this context the use of innovative technologies and digital tools improves management efficiency, enhances communication with guests, increases the number of reservations and tourist satisfaction. Furthermore, it reduces harmful impacts on the environment while ensuring long-term economic sustainability.

Keywords: digitalization; sustainable development; family hotels; new technologies; smart control systems

JEL: L83, Q26, Q56, Z32, Z33

✉ **Assoc. Prof. Elena Alexandrova, PhD**

ORCID ID: 0009-0009-0293-1064

International Business School

Botevgrad, Bulgaria

E-mail: ealeksandrova@ibsedu.bg