

# БЪЛГАРСКИТЕ ХОТЕЛИ ПО ПЪТЯ НА УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ <sup>1</sup>

МАЯ ИВАНОВА

Концепцията за устойчивост вече се възприема като обичайния начин за дългосрочно развитие на всяка една фирма и сектор. Туризмът и хотелските услуги не са изключение. Като една от най-масовите и обхватни индустрии, туризмът повлиява доста негативно на природата. Ето защо, устойчивото развитие е жизнено необходимо в своите три основни направления – *околна среда, социални ползи и икономически просперитет*. За да бъдат в крак с времето и за да се облекчи разрушителното влияние на масовия туризъм, хотелите все по-често въвеждат редица полезни практики и дейности, чрез които се стремят да намалят замърсяването на околната среда, да осигурят равнопоставеност и социални облаги, както и да стимулират икономическото развитие на местните жители и региона им. До каква степен, обаче, подобни практики са разпространени в България?

## Проучване сред българските хотели до каква степен прилагат принципите на устойчивото развитие в оперативната си дейност

Настоящото проучване е проведено онлайн в периода януари-март 2020г. То повтаря предишно проучване от юли-август 2012 година, като репликира изцяло въпросите и начина на разпространение. Въпросникът е разпространяван чрез е-мейл и социални мрежи, включително в специализирани групи за хотелиери и професионалисти в туризма във Фейсбук. Събраните отговори през 2020г са 72, а през 2012г – 80, което осигурява сравнимост на извадката. Все пак, има известни разлики в профила на респондентите – през 2012г са преобладавали повече нискокатегорийни хотели, докато през

2020г са представени повече хотели, разположени на черноморския бряг. Таблица 1 представя характеристиките на отговорилите и на двете проучвания.

## Резултати от проучването

Като цяло хотелите в България са склонни да въвеждат еко практики, при които има директен ефект за намаление на разходите (например предоставяне на чисти кърпи само по желание на клиента, енерго-спестяващи електрически крушки), не изискват допълнителна инвестиция, или се изискват по закон (например топло- и хидро-изолация на сградата на хотела) (Таблица 2). Резултатите от 2012 и 2020 показват минимален прогрес. Все пак, през 2020 година имаме по-голям дял на хотелите, които прилагат разделно събиране на отпадъци, частично компостиране, партньорство с фирма за изкупуване на разделени отпадъци, но като цяло приложението на тези практики все още не е голямо.

По-задълбоченият статистически анализ разкрива, че по-големите хотели (101-150 стаи), както и тези с по-висока категория (4\*-5\*), са по-активни при интегрирането на еко-практики, в сравнение с по-малките и нискокатегорийни хотели. Мениджърите и собствениците на по-малките хотели предпочитат да видят непосредствени ползи от въвеждането на дадена практика, защото са по-чувствителни по отношение на инвестиции и ресурси.

При социално обвързаните устойчиви практики българските хотелиери демонстрират загриженост и желание да подобрят условията на труд за своите служители (вж Таблица 3). При сравнението на резултатите от 2012 и 2020 се очертава увеличение на броя на обученията и инсентив пътуванията, осигурени за работниците. От друга страна, задълбочаващата се демографска криза, в комбинация с накърнения имидж на туризма като индустрия (особено по време на и след Ковид-19 кризата) също са фактори, които принуждават българските хотелиери да полагат повече грижи за служителите си и да предоставят повече социални облаги.

По подобен начин можем да тълкуваме и факта, че делът на по-възрастните служители (над 50 години) се е увеличил от 15,6% през 2012г до 26,01% през 2020. Очевидно хотелските мениджъри ценят по-големия опит, но отново имаме и факторът „демографска криза“. Същото двустранно обяснение важи и за ръста на служителите от малцинствата – докато през 2012г те са само 5,36% от персонала на българските хотели, през 2020 година делът им вече достига 8,79%.

За третия аспект на устойчивото развитие – икономическия просперитет (Вж Таблица 4), за съжаление, отбелязваме намаление на средните разходи за хранителни продукти и материали от български производители – 50,51% през 2020, сравнени с 64,47% през 2012. Същата тенденция се наблюдава и за средния брой служители от местната община (от 72,29% през 2012 той спада до 60,90% през 2020). Анализът показва, че тези тенденции може би се дължат на различната структура на извадката от двете проучвания – по-големият брой на черноморските хотели през 2020г определя и по-висок дял на вносните храни и материали. Същото обяснение може да се приложи и за служителите от местната община – поради високата сезонност много хотели са принудени да наемат работници от цялата страна, дори и от чужбина.

Последната секция на въпросника разглежда разнообразните сертификати, които хотелите са придобили като част от усилията им в областта на устойчивите практики. През 2020г ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000 и HACCP бележат определен ръст сред българските хотели, в сравнение с 2012. Макар само последният да се изисква по закон за всички заведения за хранене, а останалите са на доброволна основа, явно хотелиерите все повече осъзнават конкурентното предимство, което им дават сертификатите, както и допълнителната видимост и доказателство за устойчивост. Липсата на интерес към другите сертификати (за енергийна ефективност и за био/еко продукти) може да

обясни отново с незадължителния им характер или твърде ниските ползи, които носят в сравнение с усилията за получаването им.

#### **По-важни изводи**

Приложението на устойчиви практики сред българските хотели все още е спорадично и несистематично. Еко дейностите се използват повече като маркетингов инструмент за популяризиране и подобряване имиджа на хотелите, отколкото за постигането на реални резултати за опазване и незамърсяване на околната среда. Въпреки, че хотелиерите осъзнават важността на устойчивото развитие и ефекта, който туризмът оказва на природата, интеграцията на устойчиви практики става бавно и само, ако е изрично изисквана по закон. Освен това, допълнителните инвестиции и недостатъчни ресурси също са пречка, особено пред по-малките и нискокатегорийни хотели, които не могат да си позволят да правят реорганизации без гарантирана възвръщаемост.

От друга страна, социалните практики са по-лесни за приложение и допринасят за допълнителната мотивация на персонала. На фона на острата демографска криза в страната, социалните практики са значително увеличени през 2020г, в сравнение с 2012.

Единствено икономическата устойчивост отбелязва спад, но резултатите вероятно се дължат на различната структура на извадките на двете проучвания.

Българските хотели следват световните тенденции за по-устойчив и балансиран растеж. Но усилията им е нужно да бъдат по-фокусирани и действително да съдействат за опазване на ресурсите и намаляване на замърсяването, защото бъдещият им успех е заложен и в отношението към околната среда и ползите за местните жители и региона им.

Таблица 1. Характеристики на респондентите/хотелите

		2012		2020	
		Брой респонденти	Относителен дял	Брой респонденти	Относителен дял
<b>Категория</b>	1 звезда	6	8,3%	1	1,2%
	2 звезди	24	33,3%	13	16,3%
	3 звезди	31	43,1%	38	47,5%
	4 звезди	9	12,5%	20	25,0%
	5 звезди	2	2,8%	8	10,0%
<b>Местоположение</b>	Морски	20	27,8%	37	46,3%
	Планински	19	26,4%	12	15,0%
	Градски	30	41,7%	25	31,2%
	Село	3	4,2%	0	0,0%
	Друго	0	0,0%	6	7,5%
<b>Брой стаи</b>	До 50 стаи	52	72,2%	42	52,5%
	51-100 стаи	13	18,0%	15	18,8%
	101-150 стаи	4	5,6%	9	11,2%
	Над 150 стаи	3	4,2%	14	17,5%
<b>Принадлежност към хотелска верига</b>	Независим хотел	66	91,7%	66	82,5%
	Хотел от верига	6	8,3%	14	17,5%
<b>Общо</b>		72	100%	80	100%

Таблица 2. Еко-практики, прилагани от българските хотели

Еко-практика/Брой хотели, които я прилагат	2012			2020		
	Не се прилага	Прилага се частично	Прилага се изцяло	Не се прилага	Прилага се частично	Прилага се изцяло
Разделно събиране на отпадъци	41	25	6	28	36	16
Наличие на договор с компания за изкупуване на разделни (и пресовани) отпадъци	57	9	6	43	17	20
Компостиране на отпадъците	64	4	4	56	18	6
Соларни панели за ел. енергия	55	8	9	54	12	14
Политика за пестене на ел. енергия от служителите	5	33	34	9	40	31
Политика за пестене на ел. енергия от туристите	21	31	20	26	36	18
Енергоспестяващи електрически крушки	1	28	43	2	16	62

Сензори за осветлението в общите площи	15	23	34	13	24	43
Сензори за осветлението в стаите	45	13	14	42	24	14
Използване на енергоспестяващи уреди (клас А и по-висок)	6	41	25	3	47	30
Пречистване на водата (преди ползване от гостите на хотела)	44	11	17	48	11	21
Пречистване на водата (след ползване от гостите на хотела)	55	5	12	58	11	11
Соларни панели за затопляне на вода	41	8	23	50	10	20
Политика за пестене на вода от страна на служителите	10	35	27	23	37	20
Политика за пестене на вода от страна на туристите	37	25	10	42	27	11
Аератори на кранчетата за вода	48	10	14	50	10	20
Фотоклетки за контрол върху потреблението на вода	65	5	2	69	8	3
Топлоизолация на сградата	5	10	57	8	17	55
Хидроизолация на сградата	10	15	47	13	17	50
Чисти кърпи само при поискване	1	17	54	6	16	58
Използване на био/еко хранителни продукти в ресторанта на хотела	29	36	7	30	39	11
Използване на рециклирана хартия за административни нужди	19	42	11	24	35	21
Био козметика за баня	54	16	2	53	14	13
Почистване с био-разградими препарати	33	28	11	43	31	6

**Таблица 3. Социални аспекти на устойчивостта**

Практика/Брой хотели, които я прилагат	2012		2020	
	Прилага се	Не се прилага	Прилага се	Не се прилага
Безплатен транспорт до/от хотела	39	33	53	27
Осигурено настаняване на служителите	40	32	45	35
Безплатна храна по време на смяна	60	12	68	12
Езикови курсове	18	54	11	69
Участие в обучения в рамките на фирмата	38	34	59	21
Участие в обучения извън фирмата	25	47	22	58
Инсентив/наградни пътувания	13	59	29	51
Финансови стимули, зависещи от резултатите на служителите	56	16	64	16
Дарения на социални домове	30	42	23	57
Участие в благотворителни/дарителски кампании	28	44	47	33
Стимулиране на даренията от страна на гостите на хотела	9	63	14	66
Спонсориране на обществени инициативи в местната община (спортни състезания, културни фестивали и т.н.)	35	37	38	42
Отдаване на легловата база на преференциални цени на хора в неравностойно положение	35	37	33	47
Брайлови надписи в асансьорите и коридорите	6	66	20	60
Рампи за инвалидни колички	37	35	54	26
Персонал, който знае езика на глухонемите	2	70	5	75
Меню за хора със специален режим на хранене (заради диабет, религиозни причини, алергии, вегетарианци и т.н.)	52	20	62	18
	<b>Средна</b>	<b>Стандартно отклонение</b>	<b>Средна</b>	<b>Стандартно отклонение</b>
Даренията като процент от годишните разходи на хотела (в %)	1.39	2.80	2.09	3.25
Дял на служителите на възраст 18-30 години (в %)	43.22	26.29	41.7	25.49
Дял на служителите над 50 години (в %)	15.60	16.98	26.01	18.94
Дял на служителите от етнически малцинства (в %)	5.36	10.92	8.79	12.56

**Таблица 4.** Икономически аспекти на устойчивостта

Практика/Брой хотели, които я прилагат	2012		2020	
	Средна	Стандартно отклонение	Средна	Стандартно отклонение
Дял на служителите от местната община (в %)	72.29	35.42	60.90	35.30
Дял на разходите за храни и материали от местни производители (от местната община) (в %)	35.39	32.29	33.18	40.14
Дял на разходите за хранителни продукти и материали от български производители	64.47	33.19	50.51	31.57
Сума на спестените разходи за електричество и вода от приложението на устойчивите практики (BGN)	1785.49	6570.85	1865.19	4050.31
	<b>Прилага се</b>	<b>Не се прилага</b>	<b>Прилага се</b>	<b>Не се прилага</b>
Производство на собствени хранителни продукти (кисело мляко, месо, и др.)	14	58	14	66

**Забележка:**

<sup>1</sup> Настоящият Zangador report е базиран на Ivanova, M., Balchev, D. and Ivanov, S. (2021). The path to sustainability of Bulgarian hotels. Proceedings of International Scientific Conference "Tourism and the global crises", April 2021, University of Veliko Tarnovo (pp. 195-204).