

**СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”
Факултет „Геолого - географски”**

Катедра „География на туризма”

Димчо Тодоров Тодоров

**КЛАСИФИЦИРАНЕ И КАТЕГОРИЗИРАНЕ НА
ТУРИСТИЧЕСКАТА МАТЕРИАЛНО - ТЕХНИЧЕСКА БАЗА**

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертационен труд

за присъждане на образователна и научна степен „Доктор”

Професионално направление 4.4 „Науки за земята”,

(География на рекреацията и туризма)

НАУЧЕН КОНСУЛТАНТ

проф. д-р Васил Маринов

София 2015

Дисертационният труд е обсъден на разширено заседание на катедра „География на туризма” при Геолого-географски факултет на СУ „Св. Климент Охридски”, проведено на 20. 03. 2015г. и е предложен за защита пред специализирано жури.

Дисертационният труд е в обем от 307 страници, включително 22 фигури, 32 таблици и 9 приложения. Изложението включва увод, четири глави и заключение. Приложен е списък на използваната литература, съдържащ осемдесет заглавия.

Защитата на дисертационния труд ще се състои на г. от часав зала №..... на Софийски университет „Св. Климент Охридски” на заседание на определеното жури.

СЪДЪРЖАНИЕ

УВОД

Актуалност на проблема

Обект, предмет и цели на изследването

Методи на изследването

Научна новост и практическа значимост на дисертационния труд

ГЛАВА 1. Теоретични основи на категоризацията

- 1.1 Същност и особености в развитието на туристическата материално-техническа база
- 1.2 Типизиране на туристическата леглова база
- 1.3 Класифициране и структуриране на туристическата леглова база
- 1.4 Категоризацията като инструмент за управление на качеството
- 1.5 Развитие на категоризацията
- 1.6 Методология на категоризацията

ГЛАВА 2. Сравнителен анализ на националните системи за категоризация в избрани страни

- 2.1 Критерии за сравнение
- 2.2 Характеристика и анализ на избрани страни
- 2.3 Категорийна система ХОТЕЛСТАРС (HOTELSTARS)

ГЛАВА 3. Нормативна основа на категоризацията в България

- 3.1 Законът за туризма: сравнителен анализ на закона за туризма от 2002 и 2013г.
- 3.2 Наредба за категоризиране на туристическите обекти
- 3.3 Оценка и мнения на бизнеса и експерти за промените в Закона за туризма
- 3.4 Анкетно проучване на представители на хотелския бизнес
- 3.5 Основни изводи

ГЛАВА 4. Анализ и оценка на нормативите в наредбата за категоризиране на средствата за подслон и местата за настаняване

- 4.1 Характеристика на норматива за изграждане
- 4.2 Характеристика на норматива за обзавеждане и оборудване
- 4.3 Характеристика на норматива за обслужване
- 4.4 Характеристика на норматива за предлагани услуги
- 4.5 Характеристика на норматива за професионална и езикова квалификация
- 4.6 Констатации и изводи от анализа на нормативите за категоризиране

ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА И ПРИЛОЖЕНИЯ

УВОД

Актуалност на проблема

Класификацията и категоризацията като дейности, процес и практика са интересни и винаги актуални. С развитието на хотелиерството като човешка и стопанско-икономическа дейност за хората винаги ще бъде важен въпросът за качеството на услугите и обслужването в настанителните заведения и хотелиерската индустрия в цяло, т. е. за нейното състояние, развитие и перспективи. Предлагат се подобрени и все по-качествени хотелиерски услуги, които по-пълно да удовлетворяват очакванията и нагласите на потребителите, които от своя страна поставят все по-високи изисквания към качеството на предлаганите им продукти, в т. ч. и хотелиерските.

Потребителите винаги ще искат и ще трябва да знаят какво е предлагането в различните видове и категории заведения за настаняване, а оттам и нивата на това предлагане.

Познаването на различните аспекти на хотелиерството и в частност категоризацията на хотелските заведения като теория, нормативни актове и практика на прилагане в Европа и света произтича и от задълбочаващата се глобализация на туристическите пазари и мястото на България в тях. Адаптирането на нормативите и практиките в областта на туризма и категоризацията на легловата база са свързани с реализацията на българския туристически продукт, което изисква разработване и внедряване на нови конкурентни нормативи и стандарти в областта на хотелиерската теория и практика.

Развитието на туристическата индустрия и съвременните тенденции в туризма в новите социално-икономически условия на бързо променящи се изисквания и стандарти към предлагането на хотелиерски услуги са сериозни предизвикателства при изграждането, управлението и окачествяването на туристическата леглова база.

Обект, предмет и цел на изследването

Обект на изследването е хотелската материално-техническа база на туризма в България. Изборът се определя от това, че хотелиерството е най-важната туристическа дейност и от неговото състояние и развитие до голяма степен зависи развитието на другите туристически дейности и туристическата индустрия като цяло.

Предмет на изследването е качеството на хотелската леглова база, изразено чрез нейната категория, класификационните и категорийните системи на отделни страни и на България.

Целта на изследването е чрез изучаване на световните класификационни и категорийни системи и категоризацията в Р България, анализ и оценка на действащите нормативи да се определят нови насоки и се дадат препоръки за подобряване и усъвършенстване на нормативната уредба на категоризацията в страната.

За постигането на целта трябва да се решат следните основни задачи:

1. Да се анализират и систематизират теоретичните постановки на проученост на проблема.
2. Да се направи преглед (обзор) на съдържанието, състоянието и развитието на класификационните и категорийните системи в света.

3. Да се изследва моделът на категоризация в основния нормативен документ в Р България (Закон за туризма).
4. Да се анализират нормативите за определяне на категориите в българската НКТО, както и мнението на заинтересованите по тях.
5. Да се анализират мненията на основните заинтересовани от категорията (представители на хотелския бизнес, експерти и потребители).

Основната теза на дисертационния труд е, че нормативите за категоризиране имат динамичен, субективен и селективен характер, развиват се и се променят с промените и динамиката в развитието на туристическата леглова база. С повишаване изискванията към качеството на туристическата леглова база и предлагането в хотелиерството са свързани актуализирането, оптимизирането и развитието на нормативите и нормативната уредба на категоризацията.

Методи на изследването

При разработването на настоящия дисертационния труд са използвани разнообразни изследователски методи. Анализирани са литературни източници, свързани с класификацията и категоризацията на туристическата леглова база. Използван е методът на наблюдението. Анализирани са нормативните актове по темата за класификацията и категоризацията на легловата база. Направен е сравнителен анализ на Закона за туризма от 2002 и 2013г. Извършено е анкетно проучване сред заинтересованите страни относно нормативната уредба, регламентираща туризма и категоризацията на хотелската настанителна база в страната.

Научна новост и практическа значимост

Проблемите на класификацията и категоризацията на туристическата леглова база са сравнително слабо засегната тема в научната и приложната литература до момента. В дисертационния труд е направен опит за широко обхватно изследване и проследяване формирането и развитието на туристическата материално-техническа база и на туристическата леглова база. Представени са типизацията, класификацията и категоризацията на туристическата леглова база с акцент върху хотелската настанителна леглова база. Описани са характеристиките на основните видове традиционни и съвременни средства за пребиваване. Показани са структурата и специализацията на туристическата леглова база в страната, в страните от Европейския регион и извън тях. Изяснени са различията и особеностите в системите за категоризация на определени страни. Задълбочено е анализирана действащата в момента нормативно-правна уредба, регламентираща класификацията и категоризацията на туристическите обекти в България. Направена е оценка на нормативната основа на категоризацията. Проучено е мнението на заинтересованите по основни въпроси на категоризацията и са представени количествени доказателства.

Дисертационният труд се характеризира с практическа насоченост към оптимизиране и усъвършенстване на нормативите и нормативната уредба на категоризацията в контекста на конкуренцията на страната с други държави и са направени препоръки за промени и допълнения в действащите нормативни документи (Закон за туризма и НКТО).

1. Теоретични основи на категоризацията

1.1. Същност и особености в развитието на материално-техническата и туристическата леглова база

В първа глава на дисертационния труд са разяснени теоретичните основи на категоризацията и е направен преглед на историческото развитие на хотелиерството като стратегическа основа на българския туризъм.

Дефинирана е същността и са показани особеностите на материално-техническата база на хотелиерството и взаимовръзките ѝ с производителните сили и производствените отношения през различните исторически епохи.

Дефинирани са понятията туристическата материално-техническа и туристическа леглова база и са определени техните функции в контекста на използването им в дисертационния труд.

Поставен е акцент върху ТЛБ и в частност хотелската леглова база като основен елемент на предлагането и окачествяването чрез категориите.

Разгледани са съвременните форми на предлагане и настаняване в хотелиерството и са разяснени техните функции и значение за потребителите.

Подробно е разгледана динамиката в развитието на ТЛБ и ХЛБ като основа на предлагането и окачествяването в хотелиерската индустрия.

Формулирани са основните изводи и е доказана необходимостта от систематизиране, определяне, структуриране и групиране на заведенията за по-пълно и точно определяне нивата на предлагане във всяко едно от тях.

1.2. Типизиране на туристическата леглова база

Типологията на туристическата леглова база е важен елемент от окачествителния процес. Категоризацията на легловата база се основава на типологията на отделните заведения и е свързана с технико-икономическата и експлоатационната характеристика, чрез която видовете средства за подслон се класифицират в зависимост от предназначението, местоположението, капацитета, сезонността и др. признаци. Технико-експлоатационните характеристики са обобщени и систематизирани в нормативните документи (наредби и правилници), издавани от държавните органи и институции, които са в основата на окачествяването чрез категоризацията.

С типизацията се решава въпросът с нормативното регламентиране на основните типове заведения (базови модели), които ще се проектират, изграждат и експлоатират в страната. Като за критерии при типизацията на хотелските заведения ще служат изискванията по отношение на материалната база и услугите, които те могат да предложат на гостите си.

Определен е основният и най-значим типологичен представител на заведенията за комерсиално настаняване и пребиваване – „хотелът” и „хотелският комплекс” (поради комплексния характер на дейностите, извършващи се в него – настаняване и пребиваване, хранене и развлечения, предоставяне на разнообразни допълнителни услуги). Типизацията на легловата база не трябва да се възприема като „нормативна унификация или шаблонизиране”, защото всеки тип заведение за настаняване може да

бъде реализиран с различни архитектурно-инженерни и строителни решения. Хотелът например, като най-разпространено и популярно място за настаняване, може да се изгради с индивидуална концепция относно форма, големина, етажност, външен и вътрешен интериор и т. н.

Дадени са примери за функционалните промени на легловата база в зависимост от предназначенията, които ще изпълнява, като се акцентира, че леглова база при определени условия преминава от жилищна в туристическа и обратно, тоест тя може да променя своята *типологична група*.

С нормативните документи – Закона за туризма и НКТО, са регламентирани и дефинирани основните характеристики и изискванията към изграждането и експлоатацията на различните типове и видове настанителна леглова база: *хотел, мотел, апартаментен хотел и комплекс, вилно селище, туристическо селище, вила, семеен хотел, хостел, пансион, почивна станция, къща за гости и т. н.*

В тази част от дисертационния труд се доказва, че типологията на туристическата леглова база е неотменима част от характеристиките на хотелиерската дейност и е в основата на класификацията и категоризацията на хотелиерските заведения.

Основният извод е, че *типовото многообразие на настанителните заведения не дава точна представа за нивата на предлагане и качеството в отделните типови групи и видове заведения, поради което се налага допълнително разграничаване и групиране на легловата база за определяне на качеството в отделните категории и видове туристически обекти.*

1.3. Класифициране и структуриране на туристическата леглова база

Класифицирането и структурирането на легловата база е от особена важност за окачествяването чрез категоризацията. Архитектурно-технологичното и функционално разнообразие от хотели, мотели, вилни и туристически селища и другите типове и видове настанителни заведения предлагат различни възможности и условия на удобство, уют, комфорт, технически характеристики и т. н., поради което възниква необходимостта от въвеждане на допълнителни изисквания и критерии за тяхното разграничаване и групиране с цел по-точно определяне нивата на предлагане и качеството във всяко едно тях.

Класификацията на материално-техническата база е определяне, разграничаване и групиране на субектите по общи признаци и/или критерии.

Класифицирането на туристическата леглова база представлява последващо след „типовото“ разграничаване и групиране на заведенията за настаняване по техни общи признаци и критерии, които дават по-точна информация и представа за потребителските им характеристики.

Класификациите се правят от международни и национални органи и институции според целите и предназначението на изследванията на база анализи и прогнози, като внимателно се подбират и структурират отделните характеристики. Това предполага сравнимост по признаци и елементи и последващо групиране. Най-често срещаните признаци за класифициране на настанителната леглова база са местоположение, големина (капацитет), период на експлоатация, характер на клиентелата, форма на обслужване и др.

Унифицирането (уеднаквяването) на тези елементи и тяхното систематизиране в групи изисква прецизност и до известна степен универсалност от гледна точка на прилагането им. До момента глобална методика за изработване на универсални критерии за съпоставимост не е намерена поради голямото разнообразие и разнородност на сравнимите елементи, от една страна, и *субективната преценка (оценка) за основополагащите критерии на съставителите, от друга.*

Най-често класификациите се правят по два способа:

1. На база групиране на елементите по някакви признаци. Определянето на елементите и формирането на групите обаче винаги има субективен и селективен характер.
2. По обратен ред. Чрез оформяне на групи въз основа на предварително уточнени основополагащи критерии или признаци.

Съвременните тенденции в развитието на хотелиерството и структурирането на легловата база водят до появата на нови типове настанителни заведения и класификационни модели. Това дава основание за все по-обхватно и диференцирано класифициране. Въпреки това като основополагащи признаци за класифициране на легловата база могат да се приемат: местоположението, капацитетът, предназначението, начините на обслужване, ценовите групи и периодът на експлоатация.

Поради това, че хотелиерството е многообразно като форми, многотипно и силно сегментирано, много трудно се намират общи критерии и характеристики за разграничаване, групиране и определяне на легловата база. Съществуват заведения, които могат да не попадат в нито една класификационна група, или такива, които могат да попаднат едновременно в няколко, тъй като отговарят на характеристики от различните групи.

Представените в дисертационния труд формулировки и класификационни модели от учени, държавни органи и обществени организации в сферата на хотелиерството в света и в Европа са малка част от многобройните опити в различни времена и при различни условия да се намерят общовалидни (универсални) класификационни характеристики, които да се използват при групиране, определяне и окачествяване на туристическата леглова база.

Изграждането на ефективна класификационна система е сложна задача, която трябва да бъде съобразена с много фактори:

- Развитието на обществото, времето, мястото и целите по структурирането ѝ.
- Обективност и всеобхватност – да отразява достоверно моментното състояние и броя на наличната туристическа леглова база.
- Специализация – да се адаптира към обхвата на структурирането в рамките на изследването и същевременно да е съобразена с потребителското търсене и националните приоритети.

Всичко казано до момента за класификацията на туристическата леглова база и класификационните модели, използвани в различните страни, потвърждава основната теза на дисертационния труд, че нормативите и моделите имат *динамичен и субективен характер, развиват се и се променят с промените и динамиката в развитието на*

туристическата леглова база и винаги носят преднамерената селективност на съставителите им.

1.4. Категоризацията като инструмент за определяне на качеството

В тази част на дисертационния труд е доказана ролята на категоризацията като инструмент за определяне качеството на настанителната леглова база.

Качеството най-общо може да се определи като удовлетворяване на изискванията и очакванията на потребителите на продукти и услуги (Кузманов и др., 2011).

Качеството е потребителска категория и неговото равнище се определя преди всичко от удовлетвореността на клиента. В много голяма степен качеството отразява степента на пригодност, но винаги е свързано с предназначението на продукта.

От което следва, че качеството е съвкупност от характеристики и свойства на даден продукт или услуга по отношение на тяхната пригодност.

Характерно за услугите, в това число и хотелиерските, е, че са неделими от мястото и момента на производството и употребата им, както и огромното значение на човешкия фактор при създаването и управлението им.

Изискванията към услугите произтичат от приетите стандарти (международни, национални, регионални, браншови и др.), договори между клиенти и производители, закони и регулативни изисквания и решения на организацията.

Факторите, които влияят върху качеството на обслужване, могат да служат и за оценка на качеството (Кузманов и др., 2011).

От казаното следва изводът, че качеството само по себе си не е материална категория и не може да се управлява пряко. Могат обаче да се управляват процесите, характеристиките и условията, които го създават. Могат също така да се управляват и параметрите на качеството чрез нормативите и нормативните документи.

Качеството на туристическата леглова база не се определя от един елемент или характеристика, а е комплексно. Отделните услуги и обслужването са свързани в цялостен продукт, чиито показатели са елементи от категоризирането и определяне нивата на предлагане в заведенията за настаняване и пребиваване.

Категоризацията е основен инструмент за определяне нивата на предлагане и окачествяване на туристическата легловата база чрез нейните норми и нормативи.

Туристическата леглова база е сложна и разнородна като структура. Разгледана комплексно, тя дава представа за степента на предлагане и различните равнища (нива) на това предлагане. В предишната глава се спряхме основно на класификационните модели, или казано по друг начин, на нейното определяне, структуриране и групиране в общи групи на база най-съществени признаци и характеристики. Това групиране на средствата за настаняване обаче не разкрива качеството на предлагане и стандарта в състава на отделните групи, подгрупи и в различните видове туристически обекти. Дори в състава на една група заведенията за настаняване може съществено да се различават и да предлагат различни нива на качество на своите потребители относно

комфорт, уют, услуги и обслужване.

Така обективно се появява необходимостта от по-детайлно определяне и оценяване качеството на туристическата леглова база на *трето (след типизацията и класификацията), по-високо ниво.*

Въвеждането на категоризацията като инструмент за определяне на качеството на легловата база е продиктувано и от необходимостта да се очертаят параметрите на предлагането в отделните категории и заведения, като се информират потребителите за очакваните нива на предлаганите услуги и обслужването по елементи и като цяло.

Категоризацията и категорийната структура разкриват детайлно и задълбочено съдържанието и характеристиките на предлагане в отделните групи, подгрупи и категории заведения в национален и международен мащаб.

Категоризацията на туристическите обекти е най-пълната и детайлна оценка на туристическата леглова база. Тя е основен инструмент за определяне нивата на предлагане и качеството във всяко настанително заведение въз основа на предварително утвърдени изисквания и нормативи, представени в нормативната уредба (Закон за туризма и НКТО).

В нормативната уредба на категоризацията са обобщени и систематизирани *нормативите*, на които трябва да отговарят отделните субекти, за да бъдат категоризирани.

Нормативите са основният инструмент за категоризиране на туристическата леглова база и разкриват нивата на предлагане в хотелиерството, с помощта на които успешно може да се определя, управлява и регулира качеството в отделните туристически обекти и системата като цяло.

Нормативните документи, разработени и утвърдени от националните институции, са законовата рамка на категоризацията, в това число и в системата на туризма. Те се разглеждат и използват като „инструментариум“ при окачествяване на туристическата леглова база.

Категорийната структура на туристическата леглова база е обективна предпоставка за сравнимост между туристически обекти от една и съща категория в различните страни, което от своя страна допринася за хармонизиране на изискванията, стандартите и нормативите в отделните страни.

Категоризацията на туристическата леглова база е важен инструмент за усъвършенстване на нормативната уредба и механизмите за нейното регулиране. Периодично се оптимизират и усъвършенстват нормативите в нормативната уредба поради непрекъснато променящата се пазарна и туристическа конюнктура. Създават се нови и по-съвършени закони, правилници и наредби, регламентиращи устройството и качеството на легловата база според съвременните потребности и нагласи на потребителите и обществото.

Обобщено категоризацията е основен инструмент за определяне качеството на туристическата леглова база чрез нормативите, заложените в нормативните документи, с помощта на които се оценяват, регулират и контролират нивата на предлагане във всички видове и категории заведения за настаняване и в хотелиерската индустрия като цяло.

1.5. Развитие на категоризацията

Исторически преглед на категоризацията показва, че тя следва развитието на хотелиерството през различните епохи. Разграничаването на заведенията по нивата на предлагане (качествени показатели) започва с утвърждаването на хотела като основно и най-представително средство за настаняване.

В Средновековието и Ренесанса съществуват два стандарта за качество и качествено обслужване, съответстващи на двете реално съществуващи общественно-политически класи.

През Средновековието отсъства институционализиране на предлагането и качеството на легловата база поради стихийния и недоразвит пазар на хотелиерски услуги, характеризиращ се със задоволяване на елементарните потребности на пътуващите от стая с легло и храна.

С периода на Ренесанса се свързват *първите опити за окачествяване* на настанителната леглова база чрез въвеждане на категоризация. Търсят се начини за определяне, структуриране и класифициране на наличната леглова база на общинско ниво, като все още *не съществува институционализиране на национално ниво.*

Навлизането на човечеството в ерата на индустриалната революция и съвременния туризъм от средата на XIX век повишава благосъстоянието на съсловията на търговците, bankerите, новобогаташите и стимулира техните потребности и желания за пътувания и развлечения. От друга страна, откриването на парния двигател и повишената мобилност на хората водят до масовизация на пътуванията и туризма.

Стандартът в хотелиерството в епохата на индустриалната революция е видим, висок и разпознаваем. Отсъства необходимост от градиране на качеството. Липсват национални и регионални органи и служби, които да стандартизират и регулират нивата на предлагане и качеството в отделните заведения и системата като цяло.

В началото на XX век и след Първата световна война постепенно нарастват производството, търговията и пътуванията. Развива се хотелиерството. Търсенето на хотелиерски услуги между двете световни войни значително се повишава. Тласък за развитието на хотелиерската индустрия е сравнително високата мобилност на населението от големите, индустриално развити държави, както и добрите темпове в развитието на строителството, автомобилостроенето, корабостроенето и другите дейности и отрасли.

Между двете световни войни съществуването и експлоатацията на големите, разкошни грандхотели с великолепа архитектура стават невъзможни. Клиентелата е коренно променена, отсъстват постоянните, платежоспособни потребители. Големите луксозни хотели с просторни общи части постепенно западат, оказват се неефективни и нерентабилни. Налага се луксозните апартаменти и нетърговските площи да бъдат преустроени в по-малки стаи и помещения, като се посрещнат новите предизвикателства в лицето на променената структура на потребление. *Настъпва ерата на средния потребител*, увеличават се пътуванията и настаняването на посетители по „обща, достъпна цена“. Стандартите и изискванията към качеството в хотелиерската индустрия се променят. С тези промени започва нов етап в развитието на хотелиерството и изискванията към качеството в средствата за настаняване.

Епохата на двата рязко разграничаващи се стандарта в качеството на хотелиерското предлагане е в миналото.

Новите условия налагат необходимостта от диференциране и сегментиране на предлагането, а оттам и на качеството в хотелиерството.

Периодът между двете световни войни се свързва с първите опити за институционална класификация и окачествяване на средствата за настаняване и пребиваване.

В развитите индустриални страни се публикуват първите правилници за устройство на публичните заведения за настаняване и хранене, в които се поставят изисквания към тяхното изграждане и експлоатация.

С края на Втората световна война и след 50г. на XX век настъпва стабилизация и просперитет за големите индустриално развити държави. С бързи темпове са изградени нови, модерни хотели, курортни комплекси и селища с отлична материално-техническа база и много добро обслужване. В САЩ се появяват крайпътните хотели (мотелите) предимно за автотуристи. Нарастват изискванията за качествено обслужване в сферата на хотелиерството и в Европа.

Това налага въвеждане на регламенти в предлагането и окачествяване на наличната леглова база в отделните страни. За първи път категоризация (Костов, 1997) на легловата база се въвежда в Испания през 1957г. Веднага след нея категоризация в Европа е въведена и в страните с най-развито за времето си хотелиерство – Франция, Швейцария, Италия, а малко по-късно в Югославия. За основни критерии се приемат:

- Устройство на средствата за подслон.
- Обзавеждането на средствата за подслон.
- Квалификацията на обслужващия персонал.

Постепенно се разработва и прилага 5-звездната система за категоризация на хотелите, която постепенно се превръща в международна.

Развитието на категоризацията през XXI век се свързва с многообразието на легловата база и бурното развитие на хотелиерската дейност в световен мащаб, което наложи структуриране, сегментиране и регулиране на качеството в различните му форми и измерения в отделните страни. Всяка страна се опитва самостоятелно да определя, регулира и контролира нивата на предлагане и качеството на легловата си база, поради което възникнаха и се утвърдиха многобройни квалификационни и категорийни модели и системи.

Развитието на категоризацията у нас, както и в останалите страни, се свързва основно с развитието индустрията и хотелиерството. По-късното изграждане на значителна хотелиерска база в страната (началото на XX век) влияе и върху по-късното ѝ институционализиране.

По това време възникват и се утвърждават първите механизми за регулиране на предлагането в хотелиерството. Големите общини с развито хотелиерство започват да определят места за изграждане на хотели и правят първите регистри на поголемите настанителни заведения.

През периода 1945–1990г. хотелиерството е монопол на държавата. Въпреки голямото за мащабите на страната строителство на туристически обекти и комплекси

качеството на легловата база в много отношения е несъизмеримо с международните стандарти.

Окачествяването и нормативната уредба през периода защитават изключително държавната собственост (Тодоров, 2011).

При държавния монопол в туризма и хотелиерството са издадени *пет наредби за категоризация*, а след това дълъг период от време липсват ефективно действащи механизми за окачествяване на легловата база (Дъбева и др., 2000).

След 1990 г. настъпват промени в политическата и стопанската система в страната, създават се условия за развитие на частна инициатива и предприемачество. Постепенно се формира реален туристически пазар, появяват се вътрешна и външна конкуренция.

Първата категоризация на туристическата леглова база (Костов, 1997) в най-новата ни история е свързана с Наредбата за категоризиране, приета с ПМС № 331/30.12.1994 г., с която се въвеждат ясни критерии за категоризиране. По-късно, през 1998 година, се приема първият Закон за туризма, където в 4-та и 5-а глава се разглеждат въпросите по регулирането и контрола на туристическите дейности и категоризацията. Предвижда се за категоризираните туристическите обекти да се издава лиценз. Последва издаване на нова Наредба за категоризиране на туристическите обекти от 28.08.1998 година на Министерството на търговията и туризма, с която се регламентират условията и редът за определяне на категориите на туристическата леглова база.

Развитието на категоризацията в страната след 1998 година преминава през няколко по-важни етапа:

През юни 2002 година е приет Закон за туризма, в чийто Раздел III са разписани условията и редът за определяне категорията на туристическите обекти. Описани са изискванията към лицата, извършващи хотелиерство, и са определени техните задължения и правомощия във връзка с категоризацията. Разписана е процедурата по категоризиране и са назовани категоризиращите органи, като срокът на категоризацията е определен на три години с право на продължение от още две години. Малко по-късно е издадена последваща Наредба за категоризиране на МС от 27.09.2002 година, в която са разписани критериите и изискванията, на които трябва да отговарят обектите за получаване на съответната категория.

В периода 2002–2011 г. са направени няколко допълнения и изменения на Закона за туризма и на Наредбата за категоризиране на туристическите обекти. По-съществени от гледна точка на категоризацията са приетите: 12.05.2004г.; изм. и доп., бр. 94 от 25.11.2005г.; изм., бр. 53 от 30.06.2007г.; изм., бр. 98 от 14.12.2010г., в сила от 1.01.2011г.

През 2013 година е приет нов Закон за туризма с нова концепция за развитието на категоризацията с приоритет – качеството на туристическата леглова база и услугите.

От направения преглед на развитието на категоризацията в света и в страната може да направим извода, че развитието на категоризацията и категорийната структура е в тясна връзка с развитието на хотелиерството и е негова неотменна определяща.

Развитието на категоризацията в отделните страни е свързано с развитието и усъвършенстването на нормативната уредба (нормативи, закони, наредби и правилници) и практиките и е предмет на национална политика, която винаги

изразява и отразява националните традиции, тенденциите в търсенето и предлагането, както и приоритетите за развитие на хотелиерството в страните.

Това поражда необходимостта от управление на предлагането и регулиране на качеството не само на местно, регионално и национално ниво, а и на международно.

Поради което окачествяването на туристическата леглова база и развитието на категоризацията прераства от регионален и национален в международен въпрос.

1.6. Методология на категоризацията

Темата за методологията на категоризацията се свързва с *методите за оценка и анализ* на равнището на качеството чрез определяне на категориите в хотелиерството.

Националното и институционалното регулиране на категоризацията превръщат процеса по категоризиране на легловата база в стройна система от норми, изложени в нормативни документи.

Окачествяването на туристическата леглова база чрез категоризацията и нейното управление се осъществява въз основата на предварително определени и утвърдени НОРМИ (Дъбева и др., 2000).

Нормите имат функциите (Tinard, 1992) да информират обществото и да отразяват преобладаващите условия в дадената категория или включват такива изисквания, които са достъпни за мнозинството. От което следва, че нормите в хотелиерството са:

- конкретно описание на предлагането;
- приложими и признати от първичните производители;
- информират заинтересованата аудитория.

В националните нормативни документи за категоризация се използват следните основни норми за категоризация на туристическата леглова база:

- Сграден фонд – външен вид, площ на стаите и помещенията.
- Съоръжения (инсталации) – обзавеждане и оборудване.
- Санитарно-хигиенни изисквания.

Тези норми, като *част от методологията на категоризацията*, са били въведени още с първите опити за определяне нивата на качеството чрез категориите и се отнасят предимно към материалната база и нейното моментно състояние.

По-късно, с развитието на хотелиерството и усъвършенстване на дейността по настаняването, се въвеждат още норми:

- Безопасност и сигурност на пребиваване.
- Допълнителни услуги.
- Квалификация на обслужващия персонал и др.

Обобщено нормите са общите изисквания, в рамките на които националните институции формират своите *нормативи* (закони, правилници и наредби) съобразно националните особености и приоритети.

Изграждането на *стандарти* за предлагане и обслужване дава възможност за управление и регулиране нивата на качеството във всичките му потребителски категории.

В практиката това се потвърждава от потребителите, които също разглеждат всеки един продукт и/или услуга, в т. ч. и хотелиерския, като съвкупност от характеристики. Именно тези характеристики се превръщат в *критерии* за последващо оценяване.

Очакванията на клиентите, от друга страна, играят в много случаи ролята на *стандарт*, спрямо който хотелският продукт може да бъде „измерен“ и оценен, и това оказва влияние върху потребителските нагласи и предпочитания.

Засега в света *няма установена единна методика*, а оттам и единни общоприети стандарти за предлагане и обслужване в хотелиерството. Въпреки това съществува международна хармонизация на критериите (изискванията) относно изграждане, оборудване и поведение на персонала, свързани с престоя на потребителите (гостите) в средствата за настаняване и пребиваване.

Като *методология* Европейската регионална комисия формулира правила и дава насоки, от които да се ръководят националните институции при изготвяне на *нормативите за категоризиране* на туристическата леглова база, които да залегнат при съставяне на категорийните системи в отделните страни (ОМТ, 1984).

Най-общо те се отнасят до материално-техническата база, услуги, свързани с храненето, и осигуряване на безопасност и сигурност на гостите по време на престоя им в туристическите обекти.

При определяне на конкретната *методология за категоризиране* на туристическата леглова база в хотелиерството се поставят като приоритет още следните показатели:

- цел на категоризацията;
- оперативна и финансова ефективност от категоризацията;
- международни изисквания, нормативи и практики;
- национални особености и традиции на предлагане;
- основни и потенциални туристопотоци.

Методологията за категоризиране на различните видове обекти включва още технико-технологичното им описание, в което се посочват категориите, като в тях се описват нормативните изисквания за всяка категория. Обикновено се използва рамкова форма на представяне, като предварително се изготвя форма-матрица и срещу всеки норматив се отбелязва неговото наличие или отсъствие. От което следва, че в документите (констативните протоколи) при определяне на категориите се отразява съответствието или отсъствието на определени (количествени и качествени) равнища и нива на наличната леглова база. Това се извършва по предварително изработени и утвърдени нормативи, които информират впоследствие потребителите и регулират качеството на предлагане в различните категории и видове заведения.

Важни за определяне на качеството чрез категоризацията са *методите на анализа и прогнозирането* на туристическата настанителна дейност и събирането на голяма по обем и профил информация за туристическата леглова база. Информацията за заведенията, която се получава в категоризиращия орган, включва описание на собствеността, владелеца, местонахождението, вида, големината, обзавеждането и оборудването, предлаганите услуги и обслужването, професионалната и езиковата квалификация на кадрите и др. Така при категоризиране се получава ценна обобщена информация за заведенията и техните владелци и се оценява качеството на легловата

база в отделната единица, територия и хотелиерството като цяло. Тази информация може да служи за различни цели, една от които е развитието и усъвършенстването на нормите и нормативната уредба на категоризацията.

Методите за категоризиране и окачествяване на туристическата леглова база включват още контрол и санкциониране на заведения и управляващи при отклонения от стандартите и нормативите за гарантиране на качеството в отделните категории заведения. За целта се избират подходящите форми и начини за контрол и санкциониране във вид на глоби, понижаване на категорията или прекратяване на дейността.

Основният извод е, че методологията на категоризацията (управление на качеството на туристическата леглова база) е свързана с нормативите за категоризиране. Нормативите за категоризиране са основен метод за определяне, регулиране и контрол на предлагането в различните категорийни групи и заведения.

Категоризацията и категориите са институционален метод за окачествяване на туристическата леглова база и възможност за управление и регулиране нивата на предлагане в система на хотелиерството.

2. Сравнителен анализ на категоризацията в избрани страни

2.1. Критерии за сравнение

Поради глобалния характер на хотелиерското предлагане и с цел ориентиране на туристите (гости и посетители) относно *качеството на предлагане* (степен на комфорт, уют, обслужване, вид и брой на предлаганите допълнителни услуги) в различните средства за настаняване в отделните страни възниква необходимостта от изработване на съпоставими критерии за сравнимост при категоризиране на туристическата леглова база. Въпреки тази необходимост и многократните опити на Световната организация по туризъм да се изработят общо приложими критерии за сравнимост при категоризиране на туристическата леглова база към момента, „универсална категоризираща система” в света не съществува. Критериите за сравнение в отделните страни се подбират изборително, като в тях са отразени световните тенденции и потребностите на потребителите, както и националната специфика в търсенето и предлагането на хотелиерски и други услуги.

В националните категорийни системи критериите за сравнение изразяват още наличието или отсъствието на определени елементи от предлагането, които са базисни по отношение спецификата на потребителското търсене в тези страни. Категорията на средствата за настаняване се определя, като се вземат предвид много изисквания (критерии): инфраструктурата около хотела, размери на стаите и помещенията, количество и качество на обзавеждането, оборудването на санитарните възли, качество на храната и на обслужването в хотела и ресторанта, наличието на асансьори и тяхното състояние, наличието на СПА или уелнес център, фитнес зала и други допълнителни възможности за отмора, развлечения или бизнес според спецификата на заведенията.

Създадените от Световната организация по туризъм (СОТ) „базисни ориентири” за хармонизиране на категорийните системи трябва да гарантират на гостите,

посетителите и туристите, независимо къде се намират, сигурност, безопасност, хигиена и чистота, определен асортимент от услуги и качество на обслужване. С приемането им се осигурява съпоставимост между категориите и заведенията в отделните територии, дестинации и туристически места. Това стимулира разнообразието, индивидуалността и уникалността на предлагането във всяко заведение и същевременно обезпечават необходимото качество.

Критериите за сравнение в състава на стандартите и нормативите при определяне на качеството чрез категориите, част от националните категорийни системи, са най-общо следните:

- *Разположение* в зависимост от типа, вида и предназначението на хотела. Отстояние (разстояние) от основните (важни, определящи) комуникативни места и съоръжения – летище, град – делови център, море – плаж, планина – ски писти, парк – градина, минерални извори и т. н.
(Един много важен, невинаги описан в нормативите, *но винаги отчитан фактор* при избора на заведение за настаняване.)
Критерият за местоположение не е част от българската национална категорийна система.
- *Вид на сградата, устройство, прилежащата инженерна и туристическа инфраструктура* – според вида и предназначението на туристическия обект (хотел, мотел, туристическо селище или друг тип заведение). Сграда със завършена цялост, изградени стаи, апартаменти и/или студиа. Наличие или отсъствие на самостоятелен санитарен възел и т. н.
- *Големината на стаите, апартаментите и общите части* – размери според изискванията за типа, вида и категорията на обектите (светла височина, дължина и ширина).
- *Обзавеждане и оборудване* според вида, спецификата и категорията на хотела – наличие на подходящо и функционално обзавеждане и оборудване според предназначението на обекта.
- *Допълнителни услуги* – възможност за ползване на широк асортимент от допълнителни услуги на територията на обекта (хотела и/или комплекса или друг тип леглова база).
- *Обслужване в стаите и хотела* – системна подмяна на спално бельо и консумативи, почистване и обработка на помещенията (стаите и санитарните възли), общите части и т. н.
- *Охрана и безопасност на обекта* – денонощна охрана с технически средства и/или специализиран персонал.
- *Наличие на заведения за хранене и развлечения* на територията на настанителните заведения (хотела или комплекса) в зависимост от категорията.
- *Хотелска анимация и организиране на мероприятия във и извън обекта.*

Обобщено *критериите за сравнение* в националните категорийни системи на отделните страни изразяват и отразяват изискванията на потребителите по отношение на предлагането, въз основа на които се формират основните нормативи и стандарти за категоризиране на туристическата леглова база.

Критериите за сравнение са определящи при категоризиране на легловата база и оценяване качеството на предлагане, от една страна, а от друга, дават възможност за неговото регулиране и контрол.

2.2. Характеристика и анализ на избрани страни

При избора на страни за целите на нашето изследване определящи са следните по-важни критерии:

- страни с утвърдени класификационни и категорийни системи;
- класически и водещи в туристическата практика страни;
- страни с развит вътрешен и външен (входящ–изходящ) туризъм;
- страни с развита материално-техническа и туристическа база и инфраструктури;

Обобщено изборът се предопределя от това, че страните са с пазарна икономика и развит туристически и хотелиерски бизнес. Страни с традиции в хотелиерството, където е възникнал туризмът и се е развила хотелиерската практика. Разполагат с модерна туристическа леглова база и инфраструктура. Водещи са в експлоатацията и технологиите за управление на хотелски и други видове настанителни заведения. Населението на разглежданите страни осигурява основните туристопотоци и настанявания в европейски и световен мащаб.

Категорията на туристическата леглова база в отделните страни е обобщено в съответните *модел за категоризация*.

От анализ на *нормативите за категоризиране на страните* става ясно, че съставлящите ги елементи в много отношения са сходни, а по други се различават съществено. Основен момент в този процес е съответствието с критериите, на които трябва да отговарят.

Общи (инварианти) елементи на категоризацията

- Всички страни разполагат с изградена разнородна туристическа леглова база.
- Всички изследвани страни прилагат класификация или категоризация на местата за настаняване.
- Всички изследвани страни използват определена символика за определяне на категориите и представяне на резултатите от категоризацията.
- Във всички изследвани страни при категоризиране на легловата база се използват количествени критерии и изисквания.
- Всички изследвани страни използват матрично-рамкова форма на представяне на нормативите за съответствие при определяне категорията на заведенията.
- Във всички изследвани страни на категоризирания обект се издава съответната категорийна символика.
- Във всички изследвани страни резултатите от категоризацията са публични и се предоставят на потребители, посредници и контрагенти.

Различия и особености в категоризацията

Анализът на категорийните системи в избраните страни показва, че по *някои показатели техните* характеристики и елементи в много отношения се различават съществено:

Най-използваният модел за класифициране и категоризиране на туристическата леглова база и определяне нивата на предлагане е „*звездната система*” (www. City-of-hotels.ru), която е представена предимно в Европейския регион и е в състава на много категорийни системи на Стария континент, в това число и в нашата страна. При нея броят на символите, обикновено звезди (могат да бъдат и други символи), от един 1 до 5 във възходяща или низходяща градация определя нивата на предлагане и категорията. Типични представители на този модел са България, Испания, Холандия, Русия, Швейцария, Франция, Великобритания и др.

Друга група страни изразяват категориите със *символи от азбуката* (от А до D), самостоятелно или в комбинация с различни други символи, като звезди, ключове, цвета и др. Типичен пример за изразяване категориите на заведенията със символи от латинската азбука е Гърция, където хотелите са определени в пет (5) класа: АА – 5 звезди, А – 4 звезди, В – 3 звезди, С – 2 звезди, D, Е – 1 звезда. Характерно за гръцката категорийна система е, че качеството не нараства с прогресиране на азбуката и звездите, а обратно – намалява, т. е. най-високата категория е категория Е – 1 звезда.

В някои близкоизточни страни и Обединените арабски емирства звездите са до 7, което невинаги отговаря на европейските представи и нагласи за висококатегорийна туристическа материална база, с което на практика се потвърждава тезата за неограниченото градиране на качеството и последващото му институционализиране. Различна е системата за определяне на категорията в някои неевропейски страни, където тя се определя от балове и носи наименованието *балова система*. Ориентиране за различните нива на предлагане и техните съответствия, изразени чрез категорийните символи:

Съответствия между категориите и символите в някои европейски страни

Източник: Авторска разработка

Звезди	Класове	Корони	Букви	Категории
Франция	Германия	Англия	Гърция	Италия
0 категория
1 звезда	клас 1	2 корони	D	
2 звезди	клас 2	3 корони	C	3 категория
3 звезди	клас 3	4 корони	B	2 категория
4 звезди	клас 4	5 корони	A	1 категория
5 звезди	клас 5	6 корони	De luxe	

Системите за категоризиране са *централизирани и децентрализирани от гледна точка на субекта*, който извършва категоризацията, и местата откъдето се осъществява. Типични примери за централизиран вариант на категоризиране, където *държавата определя стандартите и нормите* за оценяване и присъждане на категориите, а национални, регионални и/или общински комисии провеждат само процедурите по категоризацията на обектите, са България и Франция.

В страните с федерално политическо устройство или регионално самоуправление – Швейцария, Италия и Испания, *туристическата политика е силно децентрализирана (регионализирана)*, като компетенциите се поделят между централната, регионалните и местните власти. Италия има 63 закона на ниво регион и провинция, които регулират хотелската и другата туристическа инфраструктура, *категоризацията на настанителната база*, посредническият сектор, туристическите организации, туристическата реклама и др. В Швейцария има голям брой местни и регионални регламенти, свързани с туризма. В Испания действат 17 регионални (за автономните общности) закона за планиране и регулиране на туристическото развитие.

Нормативите в отделните страни относно *легловия капацитет* на настанителните заведенията за включване в категоризацията са различни, от което произтича и различие при определянето и структурирането на системата за категоризиране и окачествяване на легловата база. Различията са не само по брой, а и по вид елементи. В някои страни става въпрос за минимален брой стаи, в други за минимален брой легла.

Във Франция *легловият капацитет* за категоризиране е минимум 10 легла, в Швейцария за присъединяване към категоризацията е минимум 3 легла, в България е минимум 15 стаи, в Русия – 10 стаи, в Италия – 7 стаи, а в някои национални категорийни системи няма изискване за брой на стаите или леглата за присъединяване към категоризацията.

Тълкуването на определения и дефиниции като: „апартаментен хотел“, „туристическа резиденция“, „хостел“, „хостал“, „туристическо селище“ и др., са изпълнени с различно съдържание в националните класификационни и категорийни системи на отделните страни и дори се превеждат различно на друг език. Например „туристическата резиденция“ във Франция е много близка като съдържание с „апартаментите“ в Испания. Поради което в категорийните системи на отделните страни нивата на предлагане и категориите се различават значително.

Несъответствията при структурирането на легловата база рефлектират и при определяне и групиране на видовете заведения. Обикновено легловата база се разделя на „основна“ и „допълнителна“, след което се формират отделните групи и подгрупи. В други случаи легловата база се структурира като „комерсиална“ и „некомерсиална“. В страни като България, Швейцария и Испания санаториумите, почивната база и базата за долекуване са елементи от категоризирането, а в други не са част от нея (Португалия и Швеция). В страни като Гърция и Испания легловата база се дели на основна и допълнителна, а в Португалия, Швейцария, България се класифицират само видовете заведения.

В отделните страни обхватът на категоризацията е избиращ. Например в България цялата налична туристическа леглова база подлежи на категоризация независимо от сегмента, типа и вида на заведенията. В Гърция на категоризиране подлежат само хотелите, апартаментите, къщите за гости, вилите, резиденциите, къмпингите и хостелите. Останалите заведения не се категоризират. Аналогично е положението и в страни като Германия, Швейцария, Италия и др., където на категоризиране подлежат само някои видове настанителна леглова база, обикновено хотелските заведения.

Практиката за обвързване на цените с нивата на предлагане и категориите на заведенията в отделните страни е различна. Определянето на пределни *цени за категориите* в европейските категорийни системи е практика единствено в Гърция, където има установени прагови цени за отделните категории, с които трябва да се съобразяват хотелиерите при продажбата на легловата база ([www. City-of-hotels.ru](http://www.City-of-hotels.ru)).

В другите европейски страни не съществува регламентирана зависимост между цената и категорията на заведенията, като хотелиерите сами определят нивата на цените спрямо търсенето и предлагането.

Изводът подкрепя основната теза на дисертационния труд, че категоризацията има „субективен и селективен” характер и „универсалност” на критериите и нормативите, заложи в класификационните и категорийните модели, не съществува, но базисните елементи и характеристики за отделните категории присъстват в нормативите на отделните страни и са в известна степен съпоставими.

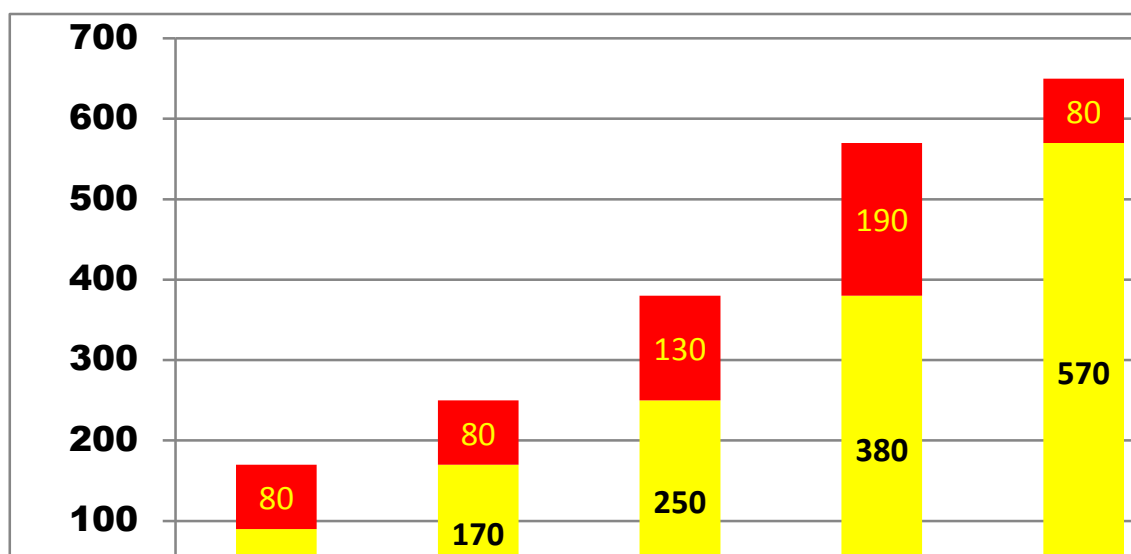
2.3. Категорийна система ХОТЕЛСТАРС (HOTELSTARS)

Опит за уеднаквяване и унифициране на критериите и стандартите за категоризиране на туристическата леглова база в европейските страни е учредяването на категорийната система HOTELSTARS. Група страни да създадат единна общоевропейска класификационна хотелска система с общи критерии, изисквания и стандарти към хотелската настанителна база, която да служи за ориентир на потребителите при търсене на хотелиерски и други допълнителни услуги.

Системата HOTELSTARS оценява всеки хотел по таблица. Точките по отделните показатели се сумират и в зависимост от техния брой се определя категория от 1 до 5 звезди и надграждане за качество „Superior” (с червено на фигурата).

Определяне категорията на обекта по броя на точките в системата (HOTELSTARS)

Източник: (Hotelstars Union – Classification criteria, page 22)



Категорийната система HOTELSTARS синтезира натрупания практически и организационен опит в категоризацията на отделните страни в европейския континент,

като се стреми обективно да отразява динамиката в развитието на легловата база и съвременните тенденции в хотелиерството, което способства за стандартизиране на хотелиерския продукт при предлагане и служи за ориентир на потребителите при търсене на хотелиерски услуги в европейски и световен мащаб въпреки субективния и селективен характер на предложениния модел.

3. Нормативна основа на категоризацията в България

3.1. Сравнителен анализ на Закона за туризма от 2002 и 2013г.

В Закона за туризма са изведени най-важните туристически дейности, техните характеристики, обектите за категоризиране и е направена класификацията им. Със Закона се залагат основите на окачествяването чрез групиране и сегментиране на цялата туристическа материално-техническа база и е описан правният ѝ статут. Очертани са правомощията на компетентните органи, отговарящи за организацията и управлението на категоризацията. Определени са институциите, осъществяващи контрола по спазване на Закона за туризма, и издадените въз основа на него нормативни актове. Изброени са случаите на прилагане на административно-наказателните разпоредби, както и размерът на санкциите, предвидени в тях.

Най-важните и съществени промени по отношение на категоризацията, свързани с новия Закон за туризма от 2013г., са следните:

- Въвеждат се нови туристически обекти, подлежащи на категоризиране, а именно: „апартаментни туристически комплекси”, „хостели” и „апартаменти за гости”.
- Променят се наименованията на съществуващите туристически обекти: „туристическо селище”, „самостоятелни стаи”, „къща”, „медицински СПА” – съответно на „туристически комплекс”, „стаи за гости”, „къща за гости” и „медикъл СПА”.
- Предоставя се възможност „хотелиерство” в стаи за гости и къщи за гости да се извършва от лица, които не са търговци по смисъла на Търговския закон, когато те са част от обитаваното им жилище (в което лицето, извършващо хотелиерство, живее и е настоящият му адрес по адресна регистрация).
- Оправомощават се кметовете на общините да определят категорията на хотелите и прилежащите към тях заведения за хранене и развлечения клас А – „една звезда” и „две звезди”, а също така да определят категориите „една звезда”, „две звезди” и „три звезди” на местата за настаняване клас Б – семейни хотели, хостели, пансиони, почивни станции, стаи за гости и „самостоятелни стаи”, апартаменти за гости, къщи за гости, бунгала, къмпинги.
Да определят категорията на заведенията за хранене и развлечения, разположени върху понтони или върху закотвени в близост до брега плавателни съдове.
- Удължава се срокът на временното удостоверение за открита процедура по категоризиране на туристическите обекти, подлежащи на категоризиране от министъра на икономиката, енергетиката и туризма до 4 месеца. За туристическите хижи, туристическите учебни центрове, туристическите спални и прилежащите към тях заведения за хранене до 6 месеца.

- Въвежда се срочност за категоризираните туристически обекти, като срокът се определя на 5 години – за местата за настаняване и прилежащите към тях заведения за хранене и развлечения, туристическите хижи, туристическите учебни центрове, туристическите спални и прилежащите към тях заведения за хранене и самостоятелните обекти.
- За първи път в закона е разписана процедура за понижаване категорията на туристическия обект. Тази възможност до момента е била регламентирана само в Наредбата за категоризиране на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения.
- Право да използват наименованието „СПА”, „Медикал СПА” и „Уелнес” или да предоставят услуги „Медикал СПА” или „СПА/Уелнес услуги” в хотелите ще имат само лицата, извършващи дейност в сгради или помещения, получили Сертификат за „Медикал СПА център”, „СПА център” или „Уелнес център”. Условието и редът за сертифициране на центрите се уреждат с Наредба на министъра на туризма и министъра на здравеопазването, където са регламентиран минималните задължителни изисквания за изграждане, обзавеждане и оборудване, обслужване, предлагани услуги, професионална и езикова квалификация на обслужващия персонал, както и на лицето – управител на съответния център.
- Регламентира се подаването на документи за категоризация по електронен път. Заявлението за категоризиране или сертифициране на услугите в туристическите обекти и придружаващите ги документи трябва да са подписани с електронен подпис.

С новия Закон за туризма от 2013г. са решени следните по-важни задачи:

1. Разширява се обхватът на категоризацията с нови видове туристически обекти.
2. Частично се децентрализират категорийните процедури, като правомощията по дейността се насочват към общините.
3. Въвежда се срочна категоризация за всички видове туристически обекти.
4. Актуализират се наименованията на някои туристически обекти.
5. Въвежда се уведомителен режим за лицата, предоставящи кетъринг услуги.
6. Въвежда се сертифициране на балнео-, СПА и уелнес терапиите и процедурите, извършвани в специализирани центрове на хотелските заведения.
7. Променя се наименованието на експертната комисия по категоризиране към МТ – (ЕККСТО).
8. Регламентирана е процедура за понижаване категорията на туристическите обекти при определени условия.

Основният извод от сравнителния анализ между двата закона за туризма е, че с новия Закон за туризма от 2013г. се създават условия за значително подобряване на работата в туризма и в частност в хотелската индустрия, като се усъвършенства и оптимизира нормативната основа на хотелиерското предлагане и окачествяването на туристическата леглова база чрез категоризацията.

3.2. Наредба за категоризиране на средствата за подслон и местата за настаняване

Наредбата за категоризиране на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения от 2002г. е основен регулатор на окачествяването

на туристическата леглова база. Наредбата с някои изменения и допълнения действа и в момента въпреки изричните разпоредби на Закона за туризма, който изисква приемане на наредба на Министерски съвет, определяща изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране действието и прекратяване на определената им категория (чл. 121, ал. 5 и 6) в срок от три месеца след влизането на закона в сила (& 10 от Преходните и заключителни разпоредби).

В НКТО са представени конкретните изисквания за определяне категорията на туристическите обекти с техните стойности и величини, които се отнасят до номенклатура, обеми, височини, брой и др., което при изпълнение гарантира качеството на предлагане във всички видове и категории заведения.

По-важните и съществени моменти от Наредбата за категоризиране на туристическите обекти са:

- Категоризацията на легловата база е задължителна за всички субекти независимо от формата на собственост и начина на стопанисване.
- Категорията на обектите се изразява със символи звезди, от 1 до 5 във възходяща градация, като най-ниската е 1 звезда, а най-високата – 5 звезди.
- Хотелиерство или ресторантьорство се извършва само в категоризирани туристически обекти или в такива с издадено временно удостоверение за открита процедура по категоризиране.
- Въведени са *минимални задължителни изисквания* (критерии) за определяне на категорията, които се отнасят до:
 - изграждане;
 - обзавеждане и оборудване;
 - вид и брой на предлагани услуги;
 - обслужване на гостите;
 - професионална и езикова квалификация на персонала;

Обобщено изискванията са добре подбрани и обективно отразяват състоянието и функционирането на сградата, обслужващия персонал, параметрите и стойностите на: изграждането, обзавеждането и оборудването, броя и вида на предлаганите услуги, технология на обслужване, както и квалификацията на кадрите. Регламентирани са материалните и нематериалните изисквания към владелците на заведенията при определяне нивата на предлагане и качеството в отделните категории и видове заведения.

- Наредбата за категоризиране предполага изпълнението на всички минимални изисквания и техните параметри в нормативите при определяне категория на заведенията.
- Изискванията за размерите на стаите и помещенията, обзавеждането и оборудването и предлаганите услуги са точно описани (в метри, височини, асортименти и стойности) за всяка категория. Не се допускат съществени отклонения от норматива при определяне на категорията.
- Категорията на обектите се определя след цялостна проверка за съответствие с нормативите за дадената категория.

- Разликата между категориите на средствата за подслон и местата за настаняване и прилежащите им ЗХР в единно хотелско пространство трябва да бъде не повече от една звезда.

Въвеждането на *минимални задължителни изисквания* за отделните елементи при определяне категорията на заведенията създава условия за градиране на качеството в категориите и между заведенията в една съща категория. Изискването гарантира интересите на гостите и посетителите на заведенията в различните видове и категории заведения.

От друга страна, изискването за *минимален задължителен характер* е ограничително. Не е предвидено изпълнението на елементи от един норматив да се компенсират с елементи от друг норматив. Не се допуска и възможност при определяне категорията на заведенията да се използват избирателно и сумарно различни стойности от елементите на отделните нормативи. Това лишава системата от гъвкавост и я превръща в „догма”, без алтернатива.

От казаното до момента може да се направи изводът, че българската Наредба за категоризиране на средствата за подслон и местата за настаняване като цяло успешно регулира качеството на предлагане и подпомага реализацията на българския хотелиерски продукт. Непрекъснато променящите се пазарни условия и динамиката на хотелиерските дейности, свързана с промяна в нагласите на потребителите, както и появата на нови продукти налагат периодично оптимизиране и усъвършенстване на категорийната система като норматива уредба и практика.

3.3. Оценка и мнения на бизнеса и експерти за промените в Закона за туризма

Промените в новия Закон за туризма от 2013г., отнасящи се до хотелиерството и категоризацията, се оценяват нееднозначно от различните ползватели на закона. Мненията са от пълно неодобрение на закона или части от него до одобрение на повечето текстове и нормативи.

Пред медиите и на различни форуми туристическият бизнес – специалисти и експерти, собственици и управляващи в системата на хотелиерството и представители на браншовите сдружения, както и анализатори, поддържа становището, че новият Закон за туризма като цяло успешно регулира туризма и туристическите дейности.

Като изключително ценно и положително е определено решението за включване в обхвата на категоризацията новите видове обекти (апартаментните хотели и апартаментните хотелски комплекси), които не съществуваха до момента в нормативната уредба на туризма.

Положителни са мненията и оценките и на дребните собственици на лични частни имоти, които с разпоредбите на новия Закон за туризма от 2013г. не трябва да са юридически лица, за да упражняват хотелиерска дейност в личните си имоти.

Съществуват обаче и текстове, които се посрещат неодобрително или отрицателно.

Относно категоризацията, предмет на настоящия дисертационен труд, се изказват мнения, че „чуждестранните туроператори не я признават и вместо нея използват собствени символи, с които характеризират обектите”.

Застъпено е също така становището, че категоризацията може да се редуцира до Български държавен стандарт и да бъде извадена от дейностите на държавните

институции като несвойствена, което би спестило на държавата средства.

Някои представители на бранша считат, че „категоризация въобще не трябва да има”, а гостите и туристите трябва да се ръководят единствено от марката (името) на хотела, мнение, което се споделя и от външни независими експерти.

Обобщено изказаните становищата и оценки за промените в новия Закон за туризма се посрещат одобрително, но с много резерви. За категоризацията мненията гравитират около възможността за съществени изменения и/или въвеждане на изцяло нова система за категоризиране на туристическите обекти, съобразена с европейските критерии и стандарти.

3.4. Анкетно проучване на представители на хотелския бизнес

Анкетното проучване отразява мнението на представителите на хотелския бизнес за категоризацията като цялостна система за окачествяване на туристическата леглова база и регулиране нивата на предлагане в хотелиерството.

От анализа на проучването следват следните констатации:

1. Пълна подкрепа за категоризацията (98%) като система за окачествяване на настанителната леглова база и осъзната необходимост от регулиране на предлагането и качеството в хотелиерството.
2. Подкрепа за задължителния характер на категоризацията (90%) като основен метод за оценяване на туристическата леглова база.
3. Висок процент на съгласие (75%) за участие в категоризацията, ако тя е на доброволен принцип.
4. Разнопосочност на мненията относно категорията като отражение на качеството на предлагане, където половината от анкетираните (50%) изразяват доверие в категоризиращите органи и категоризацията, а останалата половина (49%) в различна степен не одобрява или се съмнява в нейната обективност.
5. Равнопоставеност на становищата за статута на категоризиращия орган и категоризацията (държавен 40% или браншови 50%) с превес на мненията за браншови статут като израз на доверие и протекционизъм към бранша в една вече развила се изключително частна и пазарна среда.
6. Положителни нагласи на запознатите с европейската система „ХОТЕЛСКИ ЗВЕЗДИ” да замени настоящата НКТО в страната, което се свързва с възможности за унифициране на стандартите, по-голяма посещаемост, обороти и печалба за туристическите обекти.
7. Положителни мнения на (53%) от анкетираните по въпроса заведенията за хранене и развлечения, които са част от хотелския комплекс (прилежащи), да имат самостоятелна и различна категория от хотела. И почти толкова за това те да нямат различната категория от настанителната база (да са в една категория).

Основният извод от анализа на анкетното проучване е, че българската система за категоризиране успешно определя и регулира нивата на хотелиерското предлагане, но се нуждае от актуализиране и оптимизиране. Изискванията и критериите в състава на нормативите за определяне категориите на туристическата леглова база трябва да бъдат осъвременени и приведени към новите изисквания на туристическия пазар и нагласите на потребителите. Съществува осъзната необходимост от широка дискусия по

въпросите за участието на браншовите организации в категоризацията. Възможен вариант е в страната да се въведе европейската система за категоризиране HOTELSTARS.

3.5. Основни изводи

Като цяло нормативната уредба на категоризацията в страната позволява тя да се прилага в практиката и да се постигнат целите, определени в Закона за туризма и НКТО, като гарантира стабилност, устойчивост и относителна обективност при определяне, градиране и контрол на предлагането в хотелиерството и основните ѝ положения се приемат от заинтересованите.

Действащата система за категоризиране има универсален характер и може да се прилага при всички видове средства за настаняване, в т. ч. хотелите и хотелските комплекси от всички категории независимо от формата на собственост и начина на стопанисване.

Нерешени проблемни и дискуссионни моменти:

- Не се променя статутът на категоризацията и не се създават предпоставки за прилагане на алтернативни модели за категоризиране.
- Не се предоставят права на браншовите и продуктовете сдружения и организации да участват пълноценно при извършване на категоризацията въпреки становището на значителна част от заинтересованите за алтернативна и доброволна категоризация.
- Отсъства практика за съвместната дейност при категоризиране, която би дала възможност за по-обективно, независимо и най-вече прозрачно окачествяване на туристическата леглова база и ресторантьорските заведения.
- Нормативните елементи в състава на нормативите са много, прекалено детайлизирани и обстоятелствени – изискващи информация, която не е необходима.
- Липсват регламенти относно настанителната леглова база, която се използва по системата „Тайм шеър“.
- Изискванията (нормативите) в Наредбата не са резултат от консенсус между участниците в качествителния процес и значителна част от заинтересованите ги определят като необективни.
- Системата на монополен контрол върху категоризацията е недостатъчно ефективна, което е особено осезаемо при нематериалните нормативи, свързани с услугите и обслужването.
- Липсва независима контролираща институция или орган, който да осъществява постоянен и ефективен контрол след категоризирането на туристическите обекти.

4. Анализ и оценка на нормативите в Наредбата за категоризиране на средствата за подслон и местата за настаняване

Анализът и оценката на категоризацията като система за определяне нивата на предлагане и окачествяване на ТЛБ са свързани с характеристика и оценка на отделните нормативи, залегнали в Наредбата за категоризиране (НКТО).

В тази глава са анализирани смисълът и съдържанието им като основен ориентир и регулатор на качеството при определяне категорията на туристическата леглова база.

4.1. Характеристика на норматива за изграждане

От анализа на *норматива за изграждане* може да се направят следните изводи:

1. Нормативът за изграждане определя структурата, обема, параметрите и стойностите на наличната (изградена) материалната база, а оттам и категорията на туристическите обекти и има основополагащ характер.
2. Изискванията на норматива за изграждане на обектите са съобразени с препоръките на СОТ за структуриране на хотелското пространство за всички категории и предоставят възможности за оптимално разпределение и оползотворяване на вътрешното пространство, стаите и другите помещения. С което се постига удобство и комфорт за потребителите съобразно предназначението и категорията на заведенията.
3. Нормативът за изграждане е добре структуриран и обоснован, отговаря на изискванията и потребностите на потребителите при определяне нивата на предлагане и оценяване качеството на хотелската легловата база в материалния сегмент.
4. Нормативът за изграждане е обемен и обстоятелствен. Прекалено много са елементите, характеристиките и техните величини, което усложнява изпълнението и затруднява процедурите по категоризацията и последващия контрол.

4.2. Характеристика на норматива за обзавеждане и оборудване

Нормативът за *обзавеждане и оборудване* е вторият материален елемент от характеристиката на предлагането в хотелите и другите средства за настаняване. Той има гъвкав характер, което е резултат и следствие от изискванията за изграждане. Елементите на норматива за обзавеждане и оборудване са „мобилни и променливи”, във всеки един момент и по всяко време от експлоатацията на хотела във физическия смисъл на понятието. Обзавеждането и оборудването може бързо и сравнително лесно да бъде частично заменено или напълно обновено.

По същество *нормативът за обзавеждане и оборудване* на средства за настаняване е свързан с изисквания към екстериора и качеството на мебелировка. Той дава представа за обзавеждането и оборудването на фойетата, коридорите, стаите, санитарните възли и общите части на легловата база. От качеството на обзавеждането и оборудването до голяма степен зависят атмосферата, комфортът и уютът на всеки хотел или друго средство за настаняване.

От анализа на норматива за *обзавеждане и оборудване* може да се направят следните изводи:

1. Нормативът е многостранно и подробно разписан, като са разяснени и уточнени неговите функции и параметри.

2. В норматива са подбрани и подредени елементите на обзавеждането и оборудването за всяка категория места за настаняване и изискванията към тях. Спазването им гарантира на потребителите високо качество на предлагане, комфорт и уют в заведенията от всички видове и категории.
3. В норматива са обхванати цялото многообразие и разнородност на обзавеждането и оборудването, което е положително от гледна точка на клиентелата и реализацията на националния хотелиерски продукт.
4. Елементите и техните величини, уточняващи брой, вид, количества, са прекалено много и с излишна детайлизация, което усложнява процедурите по категоризацията и ограничава индивидуалния избор на първичните производители (собственици, владетци или управляващи).

4.3. Характеристика на норматива за обслужване

Нормативът за *обслужване* е първият от нематериалните нормативи и определя изискванията и техните параметри към *обслужването* във всички видове и категории заведения за настаняване. На окачествяване подлежат елементите: безопасност и сигурност, посрещане и настаняване, подмяна на спално бельо и консумативи, зареждане, вежливост, любезност, отношение към гостите и други лични и професионални качества на обслужващия персонал в хотелиерството, като „индустрия на гостоприемството”, характеризираща се с голямо присъствие и участие на човешкия фактор.

Преглед на норматива за *обслужване* показва, че за всички категории заведения са разписани минимални задължителни изисквания за обслужване и обгрижване като:

- Осигурена безопасност и сигурност на гостите при престоя им в заведенията.
- Посрещане и настаняване в зависимост от категорията.
- Вежливо и професионално почистване и дезинфекциране на санитарните възли, помещенията и общите части (за всички категории).
- Редовна подмяна на спалното бельо, кърпите и санитарните консумативи (за всички категории).
- Вежливо изпращане на гостите според вида и категорията на обекта.

В норматива за обслужване за високите категории липсва изискване за „личен асистент”, част от високотехнологичното обслужване в добрите хотели по света, което може да се определи като пропуск в изискванията на норматива.

От изложеното по-горе може да се направи извода, че минималните изисквания в *норматива за обслужване* са добре структурирани и последователно представени, което е предпоставка за качествено обслужване в заведенията от всички видове и категории средства за настаняване.

4.4. Характеристика на норматива за предлаганите услуги

Допълнителните услуги, предлагани във и от средствата за настаняване, са съществена част от хотелиерското обслужване. Те са вторият нематериален норматив, чрез който се определят категориите и се управлява качеството в хотелиерството. Предлагането на допълнителни услуги в комерсиалните заведения за настаняване води до много по-добри финансови резултати. От броя, вида и качеството на

допълнителните услуги зависи конкурентоспособността на туристическите обекти, поради което *нормативът за предлаганите хотелиерски услуги е важен показател за оценяване на легловата база в хотелиерската индустрия.*

Допълнителните видове услуги са пряко обвързани с профила и категорията на средствата за настаняване и не се предлагат във всички видове и категории в еднакъв обем и номенклатура.

В норматива съставлящите го елементи са групирани и представени по „потребности“, свързани с технологията и последователността на пристигане и дейностите по настаняване и пребиваване на гостите. Информационните услуги са представени първи, следват услугите, свързани с комуникацията на гостите по време на престоя им, съхраняването на пари, вещи и ценности, и накрая са разписани различни видове други допълнителни услуги като: комунално-битовите, търговски, аниматорски, спортно-развлекателните, лечебно-възстановителните и т. н.

Заложените в норматива елементи отразяват съвременните тенденции в търсенето и предлагането на допълнителни услуги във всички категории и видове заведения. Анализът на параметрите на норматива за услугите показва, че с повишаване на звездите се увеличават изискванията към количеството и номенклатурата им, като в „междинната“ категория 3* те са в усреднените си стойности и достигат своята кулминация в категория 5*, където са в максимални стойности поради най-високите очаквания на гостите за тази категория.

Въз основа на анализа като цяло може да се даде положителна оценка на *норматива за услугите*, която е резултат от широкия обхват на услугите, изчерпателното им представяне и заложените надграждащи елементи за различните видове и категории заведения.

Практическото приложение на номенклатурата от допълнителни услуги в категория пет звезди показва обаче, че за изпълнението им се изискват прекалено големи капиталовложения и специализиран обслужващ персонал, което може да направи хотелите и хотелските комплекси нерентабилни в условия на висока конкуренция и/или икономическа криза, което от своя страна е индикатор за промени и оптимизиране на норматива.

4.5. Характеристика на норматива за професионална и езикова квалификация

Професионалната и езиковата квалификация на кадрите е третият нематериален норматив за определяне категорията на туристическата леглова база. В хотелиерството дейностите, свързани с предлагането и реализацията на крайния продукт, зависят в най-голяма степен от професионалните знания и умения на хотелския обслужващ персонал.

В практиката експертите не могат да определят нивото на подготовка на всеки служител, осъществяващ контакт с гостите, поради което в НКТО е предвидено управителят предварително да декларира професионалната и езиковата квалификация на кадрите в обекта за спазването на *норматива за професионална и езикова квалификация.*

Анализът на заложените критерии в норматива за професионалната и езиковата подготовка показва, че изискванията към персонала нарастват с повишаване на категорията, което е структурирано правилно.

В най-ниската категория се изисква управителите да имат поне средно професионално образование или образование и професионална квалификация, придобити в училища от системата на народната просвета, или средно образование и 3-годишен стаж в системата на туризма и владеене на един чужд език, което предполага „достатъчно компетентно” управление на туристическите обекти в тази най-ниска категория.

Изискванията за длъжността администратор-рецепционист – една от най-важните и отговорни позиции, е идентично с това на управителя, което е свързано с естеството на работа (отговорност по обслужването на гостите и финансовите аспекти), както и неписаното правило „израстването” на управленските кадри да се осъществява от рецепцията, където се извършва основната административно-настанителна дейност на заведенията.

За камериерския персонал се изисква основно образование, което се обяснява с дефицита на кадри в национален мащаб и естеството на работата, свързано с минимални знания и практически домакински умения.

Изискванията към обслужващия персонал във високите категории (4 и 5 звезди) са завишени – най-малко средно образование и професионална квалификация и висше образование за управленските кадри, което трябва да ориентира владелците към назначаване на персонал с изградени професионални умения и по-висока степен на образование.

Обобщено в норматива за професионална и езикова квалификация са залегнали необходимите критерии, осигуряващи професионалната и езиковата квалификация и подготовка на кадрите за съответната категория, което позволява качествено обслужване на гостите и професионално управление на туристическите обекти от всички видове и категории.

4.6. Констатации и изводи от анализа на нормативите за категоризиране

Нормативите на Наредбата за категоризиране са основен източник и ориентир за определяне категориите на туристическата леглова база и управление на качеството в хотелиерството. От анализа им следват следните по-важни констатации и изводи:

1. Съставителите са се опитали с нормативите да регламентират всички материални и нематериални елементи на хотелиерското предлагане, за да гарантират на потребителите високо качество и стандарт в отделните видове и категории заведения.
2. Нормите са добре подбрани и обхващат основните елементи и параметри на предлагането за различните типове и видове обекти (изграждане, обзавеждане и оборудване, обслужване, предлагани услуги и изисквания към персонала).
3. Качеството на предлагане се обезпечава от високите изисквания, залегнали в нормативите, към изграждането, обзавеждането и оборудването, обслужването, предлаганите услуги, професионалната и езиковата квалификация на кадрите в туристическите обекти.

4. Качеството на предлагане в различните видове настанителни заведения се гарантира и от ясно и конкретно формулираните изисквания към организацията и технологичния процес, институциите и лицата, отговарящи за категоризацията на легловата база.
5. Елементите, включени в повечето нормативи, са много и прекалено описателни. Броят и видът на помещенията и някои елементи на обзавеждането и оборудването са представени прекалено детайлно и в подробности, което води до загуба на време, затруднява процедурите по категоризацията и контрола.
6. Системата не е гъвкава и не допуска отклонения от стандарта. Липсват проценти за отклонение от нормативите. В практиката не е възможно всички помещения в един хотел например да отговарят на размерите, определени като минимални и задължителни, което води до субективизъм и обезсмисля обективността на оценката.
7. Не са обхванати новите съвременните форми на предлагане и пребиваване, като пример: Тайм шеър индустрията, активно развиваща се през последните години в нашата страна, с използване на настанителна леглова база от частен характер, без регламент и въвн от административно-правната уредба на публичното настаняване.
8. Отсъства публично-частното партньорство при организацията, управлението и контрола на категоризацията и процедурите по оценяване качеството и нивата на предлагане в туристическите обекти.
9. Липсва алтернативен модел (система) за категоризиране и определяне нивата на качеството на туристическата леглова база от изцяло независими структури.

Заклучение

Дисертационният труд разглежда състоянието и развитието на българската система за категоризиране на средствата за настаняване и необходимостта от нейното непрекъснато актуализиране и усъвършенстване.

Защитава се тезата, че колкото и добре да е структурирана и да функционира една система за окачествяване на настанителна леглова база, тя винаги трябва да се развива, допълва и усъвършенства според нагласите и очакванията на потребителите, които се променят с динамиката на времето и жизнената среда. Защитава се също така становището, че нормативите за определяне на качеството в българската система за категоризиране са стабилна основа за оценяване и определяне категорията на туристическите обекти в страната.

За целта се проследяват формирането, развитието и състоянието на материално-техническата база на хотелиерството и взаимовръзките ѝ с качеството и услугите.

Дефинирани са същността на типизацията и класификацията като основа на нормативната уредба на категоризацията и определяне нивата на предлагане в хотелиерството, както и структурирането на туристическата леглова база.

Подчертава се, че при регламентиране на основните типове туристическа леглова база в нормативната уредба на категоризацията са използвани опитът и практиката на водещи

страни, както и българските национални особености, като са въведени съвременни „типове“ заведения, отговарящи на очакванията и изискванията на потребителите и пазара на хотелиерски услуги.

Очертани са тенденциите в развитието на хотелиерство, които налагат осъвременяване на класификационния модел в нормативната уредба на страната, който по-сполучливо да дефинира основните класификационни групи и да ориентира потребителите за сегментирането на хотелиерския продукт съобразно световните тенденции в търсенето и глобализирането на предлагането на хотелиерски услуги.

Мотивирано е въвеждането на категоризацията като инструмент за определяне качеството на легловата база, продиктувано от необходимостта да се очертаят параметрите на предлагането в отделните категории и заведения, като се информират потребителите за очакваните нива на предлаганите услуги и обслужването в детайли.

Доказано е, че категоризацията на туристическата леглова база (ТЛБ) е основен инструмент за определяне и регулиране нивата на предлагане и окачествяване на настанителната леглова база, който намира проявление в държавната туристическа политика за стимулиране развитието на всички форми на настаняване и изграждане на туристическа леглова база в регионите и общините.

Акцентираща се върху категоризацията като инструмент за усъвършенстване на нормативната уредба и механизмите за нейното регулиране при изработване на нормативите за строителство, пожарна безопасност, санитарно-хигиенен контрол и др., което ще способства за повишаване сигурността и комфорта на потребителите на хотелиерски услуги в категоризираните заведения и системата на хотелиерството като цяло.

Представени са аргументи, че категоризацията като система за окачествяване на легловата база непрекъснато се променя и развива с развитието на туристическата материално-техническа база на хотелиерството, което води до периодични промени и актуализиране на основните нормативни документи – закони, правилници и наредби, регламентиращи категоризацията и нейното приложение.

Сравнителният анализ на националните категорийни системи на страните показва, че категоризацията е многообразна и разнородна по смисъл и съдържание, въпреки това категорийните системи на отделните страни успешно изпълняват своите функции по определяне нивата на предлагане и регулиране качеството на легловата база, което предполага сътрудничество, обмен на информация и утвърдени практики между страните и категоризиращите институции.

Въз основа на анализа на класификационно-категорийни системи и модели в разглежданите водещи туристически страни може да дадем следните препоръки за усъвършенстване и оптимизиране на българската система за категоризиране:

- *Категоризацията не трябва да е задължителна за всички субекти.* Заведенията от ниския сегмент, които се определят в категории 1 и 2 звезди, трябва да имат възможност да се присъединят или да напуснат категоризиращата система (един път годишно). Което не означава да отпадне контролът по качеството (за заведенията, които не са категоризирани или са напуснали категоризиращата система).

- *Критериите и нормативите* за категоризиране и определяне нивата на предлагане и качеството, техните елементи и стойности да бъдат оптимизирани, редуцирани и намалени по брой и обем (без да отпаднат съществените и важни елементи, определящи качеството в категорията).

Анализът на новия Закон за туризма от 2013г. показва, че в закона са разписани промени, които браншът отдавна очакваше и които са важни за развитието на туризма и хотелиерството на този етап. За категоризацията намериха решение въпросите за:

- Регламентиране правата на неюридически лица да упражняват хотелиерска дейност в личните си имоти.
- Възможността средствата за настаняване клас А – хотели 2* да се категоризират от общинските комисии по категоризация.
- Включване на апартаментните хотели и хотелските комплекси в обхвата на категоризацията.
- Подаване на необходимите документи по категоризацията да се извършва и по електронен път.

От казаното до момента следва изводът, че националната категорийна система в основни линии изпълнява своите функции, развива се и се променя с развитието и промените на туристическата леглова база. Съществуват обаче и много нерешени проблеми, които очакват своето разрешение с изработването на нова нормативна уредба за категоризиране на туристическата леглова база.

Мненията на заинтересованите относно закона и категоризацията не са еднозначни. В много отношения от новия Закон за туризма се очакваше много повече.

Основният извод от анализа на Закона за туризма от 2013г. потвърждава основната теза на дисертационния труд, че нормативите имат субективен и динамичен характер, развиват се и се променят с промените и динамиката в развитието на туристическата леглова база и до голяма степен са нейно отражение, което налага периодичното им обновяване и актуализиране.

Направените изводи от закона за туризма позволяват да се дадат следните конкретни препоръки:

- Развитието и усъвършенстването на категорийната система и категоризацията трябва да се *основава на обективните условия и потребителското търсене* в национален и международен мащаб, в интерес на гостите на нашите хотелски заведения, както и на предприемачите и владелците на средствата за настаняване и пребиваване.
- Категоризацията като инструмент за окачествяване в сектора на хотелиерското предлагане се определя от спецификата на хотелиерския продукт. Имайки предвид това, институциите, отговорни за категоризацията, трябва да вземат под внимание факта при структуриране и подбор на нормативите за окачествяване на туристическата леглова база:
 - хотелският продукт има предимно нематериален характер, не може да се „пази и складира”, от което следва, че негово „обективно измерване” и оценяване трябва да се извършва „в момента и веднага“, което налага промени в нормативите и начините на оценяване;

- налице са изменчивост и динамика на хотелиерските услуги според предпочитанията и нагласите на потребителите, което предполага динамика и оптимизиране на параметрите в нормативната уредба и контрола по изискванията на нормативите;
- промените трябва да се извършват, с експертна помощ от консултанти с дългогодишен професионален стаж и практика в хотелиерството и категоризацията и след широка и неформална дискусия с туристическия бранш;
- да се предвиди възможност за определяне на различна категория на отделните сгради в състава на един туристически обект, което ще даде възможност за сегментиране на предлагането и диференциране на продукта;
- поддържането на високо качество в хотелските заведения от категория пет звезди да се организира и обвърже с постоянен контрол по спазване на изискванията за категорията и това да бъде разписано в нормативните документи;
- проверките и контролът по спазване на изискванията и стандартите да се извършват от държавни и браншови експерти в смесени работни групи по контрол;
- да се въведат символи, определящи надграждане на качеството в отделните категории, свързани с нематериалните нормативи, част от аналогични категорийни системи в Европа. Например (2* +), (4* +) или „предпочитан, „семеен”, „де лукс” хотел и т. н., което по-точно и прецизно би определило нивата на предлагане и би разграничило качеството и клиентелата, насочвайки потребителите към допълнителните възможности, които се предлагат в заведения с „основна” категория и надграждащи екстри към нея, обозначени със символите (+) или други символи.
- Изключително важно и полезно с оглед синхронизиране нормативите и практиките в туризма с европейските е в страната да се въведе Европейската класификационна система HOTELSTARS, която към момента се използва в 15 европейски страни, основни контингенти в нашите туристически обекти, като се отчете спецификата на националния хотелиерски продукт и се намери оптималният вариант за въвеждането ѝ.
- Възможен вариант (модел на категоризация) е да се въведе и една отдавна коментирана практика – звездите на хотели да се дават не от държавата, а от браншови и независими структури.

Анализът на мненията на мениджъри и владетци на хотели и хотелски комплекси от цялата страна за нормативите в анкетното проучване допълни основните изводи и насоки за повишаване ефективността на системата за окачествяване на средствата за настаняване чрез категоризацията, а именно непрекъснато усъвършенстване и оптимизиране на нормативите и нормативната уредба на категоризацията според нагласите и очакванията на потребителите на хотелиерски услуги.

Категоризацията и нейното развитие трябва да се обвърже с практиката и само чрез практиката да се потвърди надеждността и правдивостта на заложените в нормативите и нормативната уредба характеристики, елементи и техните стойности, които само тогава ще изиграят ролята на обективни оценители и безпристрастни регулатори на предлагането и качеството на туристическата леглова база във всички видове и категории туристически обекти.

От направените изводи може да се заключи, че тезата на дисертационния труд е доказана, а именно, че нормативите за категоризиране имат динамичен, селективен и субективен характер, развиват се и се променят с промените и динамиката в развитието на туристическата леглова база. Повишаването на изискванията към качеството на туристическата леглова база и предлагането в хотелиерството е свързано с актуализиране, оптимизиране и развитие на нормативите и нормативната уредба на категоризацията и категорийната структура.

НАУЧНИ И ПРИЛОЖНИ ПРИНОСИ

1. Дефинирани са теоретичните основи на категоризацията и е доказана ролята ѝ на основен инструмент за определяне и регулиране качеството на туристическата леглова база.
2. Предложена е периодизация на историческото развитие на категоризацията с идентифициране на специфичните особености на отделните периоди.
3. Направен е критичен анализ на съществуващите подходи за класифициране и структуриране на туристическата леглова база в контекста на развитието на туризма и хотелиерството.
4. Идентифицирани са особеностите и различията в системите за категоризация на настанителната леглова база в избрани страни.
5. Доказана е тезата за субективния, динамичен и селективен характер на категоризацията на туристическата леглова база.

СПИСЪК НА ПУБЛИКАЦИИТЕ ПО ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. Тодоров, Д. Категоризацията в туризма. Сп. „Туризм и Отдых”, бр. 1, 2, 4-5. София, 2005.
2. Тодоров, Д. Категорията – гаранция за качество в туризма. Сп. „Туристически Пазар”, бр. 4. София, 2005.
3. Тодоров, Д. Категоризацията в туризма Сп. „Туризм и Отдых”, бр. 1. София, 2006.
4. Тодоров, Д. Законодателните промени в категоризацията на местата за настаняване. „Годишник СУ”. София, 2014.
5. Тодоров, Д. Категоризацията на местата за настаняване – същност, състояние и развитие. Сп. „Управление и образование”, кн. 2, том 10, Vol. 2, Университет „Проф. д-р Асен Златаров”. Бургас, 2014.
6. Тодоров, Д. Категоризацията между старите проблеми и новите решения. Сп. „Туризм и отдых”, бр. 4-5. София, 2015.