

ТЕХНОЛОГИЧНИ РЕШЕНИЯ И ДИГИТАЛИЗАЦИЯ В СВАТБЕНИЯ ТУРИЗЪМ

Симона Маджарова

Докторант, катедра „Икономика на туризма“, УНСС, e-mail:simona.madzhurova@abv.bg

Резюме

Научният доклад има за цел да анализира как технологиите променят сватбения туризъм и кои са най-важните тенденции в отрасъла. Вниманието е фокусирано върху технологичните решения в процеса на организиране на сватбата и медения месец. Изследователският интерес е насочен към дигитализацията и предизвикателствата, които тя поставя пред сватбения сектор. Изтъкнато е значението на нуждите на сватбената индустрия, които подтикват въвеждането на нови подходи. Анализирани са бариерите за сватбения туризъм след пандемията от Covid-19. Специално място е отделено на генерирането на нови технологични продукти за удовлетворяване на клиентите. Авторът защитава тезата, че технологичните решения и дигитализацията в сватбения туризъм са основа за успешното развитие на конкурентен пазар за сватби и медени месеци.

Ключови думи: сватбен туризъм, технологии, дигитализация, иновации

JEL: O31, O39

TECHNOLOGICAL SOLUTIONS AND DIGITALIZATION IN WEDDING TOURISM

Simona Madzharova

Abstract

The research report aims to analyze how technology is changing wedding tourism and what are the most important trends in the industry. Attention is focused on technological solutions in the process of organizing the wedding and honeymoon. The research interest is focused on digitalization and the challenges it poses to the wedding sector. The importance of the needs of the wedding industry, which prompts the introduction of new approaches, is highlighted. The trends for wedding tourism after the Covid-19 pandemic have been analysed. A special place is devoted to the generation of new technological products to satisfy customers. The author defends the thesis that technological solutions and digitization in wedding tourism are the basis for the successful development of a competitive market for weddings and honeymoons.

Key words: wedding tourism, technology, digitization, innovation

Туризмът, сватбите и технологиите

Туризмът е един от най-важните сектори на световната икономика, генериращ заетост и средства във всеки край на планетата. През последните години той претърпя голяма трансформация благодарение на технологиите, които промениха начина, по който туристите планират, наслаждават се и споделят своите пътувания.

Сватбата е един от най-важните и незабравими дни в живота на всеки човек. Това е ден, за който мечтаем от малки и си представяме в най-дребния детайл. В тази връзка, отнасяйки туризма към сватбите и говорейки за сватбен туризъм, обикновено клиентите инвестират много средства и винаги очакват резултата да бъде перфектен. Технологиите са ключов елемент в тази връзка,

защото минимизират човешките грешки и улесняват осъществяването на цялостния процес по организация и изпълнение на сватбено тържество. Развитието на туризма разчита на набор от доказани техники и стратегии за неговото популяризиране (Парушева, 2017, с. 16).

Технологичните решения променят начина, по който туристите планират своето сватбено пътуване или организация на тържество. Засилва се тенденцията клиентите да оценяват доброто обслужване според наличието на технологии в конкретния туристически обект. (Гоцева, 2021, с. 601). Днес е възможно да бъдат резервирани украса, изпълнение, настаняване, полети, екскурзии и всичко нужно – изцяло онлайн. Това може да се случи от всяка точка на света и по всяко време на денонощието. В допълнение има множество приложения, сайтове, социални платформи и форуми, които помагат на младоженците да намерят най-добрата сделка, въз основа на техните предпочитания и бюджет. Благодарение на дигитализацията и технологиите, туристите могат да сравняват цени, да четат коментари и оценки от други потребители. По този начин съставят плана, който най-добре отговаря на техните нужди. Този тип технология позволява на потребителите да виждат в реално време всички удобства, които се предлагат. Освен това, дава възможност на клиентите да се доближат възможно най-близо до предстоящото изживяване (Гоцева, 2020, с. 155).

Веднъж достигнали до момента на сватбата или мястото за меден месец, технологиите продължават да бъдат основен инструмент за клиентите на сватбения сектор. Туристическата индустрия е силно повлияна от различни световни тенденции (Parusheva, 2017, p. 268). Социалните платформи за комуникация непрестанно обновяват и променят своето съдържание. Социалните платформи като Facebook, Instagram, Tik-Tok, позволяват споделяне в реално време на сватбеното тържество или пътуване. Мобилните приложения за навигация, позволяват на туристите да се ориентират в непознато място и да намерят най-интересните туристически атракции. Освен това има приложения, които предлагат информация за историята, културата и гастрономията на всяко място, което им позволява да научат повече за местната култура. Има и такива, които позволяват резервации в последния момент, в случаите когато просто не е останало време покрай цялата суматоха на празника. Благодарение на това ново измерение, се появяват напълно нови сектори на икономиката, свързани с поддръжката и развитието на различни платформи (Рангелов, 2022, с.146).

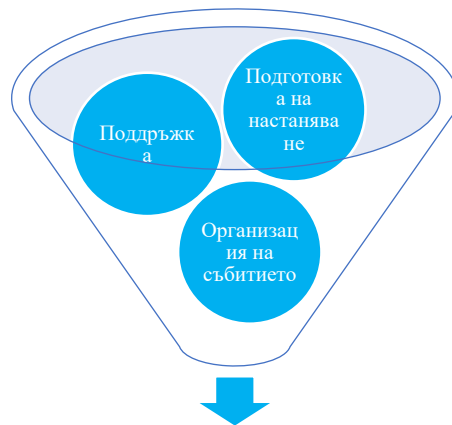
Друга от най-важните нововъведения в туризма, е виртуалната и добавената реалност. Тази технология позволява на бъдещи младоженци да преживеят дестинация, преди да пътуват до там, което може да им помогне да решат дали това е мястото, което искат да посетят. Виртуалната реалност може да бъде и маркетингов инструмент за туристически дестинации. Тя позволява да се покаже мястото в най-добрия му вид и да се даде представа за изживяването, което туриста очаква. Добавената реалност, от своя страна, позволява взаимодействието с околната среда по по-богат и по-пълноценен начин. Всичко споменато е с добавена стойност за сватбения сектор, тъй като допринася за висококачествено изпълнение на продуктите и услугите, които се генерират.

Технологиите променят благоприятно сватбения туризъм, предлагайки на клиентите инструменти и ресурси, за да планират по-добре и да се наслаждават на своите пътувания. В допълнение, превръщат сватбените услуги в по-достъпни, по-евтини и по-персонализирани, което води до увеличаване на броя на туристите и генериране на нови бизнес възможности.

Пример за технологични решения в сватбения туризъм

Съзнавайки важността на технологиите, испански хотел, насочен основно към организация на сватбени тържества са решили да заложат на иновациите, така че нито един детайл да не бъде пренебрегнат при организирането на толкова сложно събитие. Благодарение на опита от повече от 20 години и изключителните си съоръжения, имение в Толедо превръща всяко събитие в незабравимо преживяване. То е разположено на 5 хектара, като има различна природна среда, бутиков хотел и 4 вили за провеждане на събития. Екипът се отличава със страстта, която имат в генерирането на среда, базирана на изтънчени декорации и творения. Те създават проект за всяко тържество, влагайки душата си в него (<https://tecnohotelnews.com>).

Екип от повече от 60 души участва в сватбено тържество и трябва да действа с абсолютна координация. Групата от градинари е отговорна за това градините да изглеждат великолепно, монтажният екип трябва да работи усилено, за да гарантира, че мебелите, декорациите и домакинските предмети са разпределени според изискванията на клиента. Освен това, повече от десет готвачи работят няколко дни предварително, така че гастрономическото изживяване да отговаря на останалите усещания, които присъстващите на събитието ще усетят. Фризьори, хотелски персонал, цветари, сладкари, персонал по поддръжката и контролен екип, също имат необходимост от координация за безпроблемно протичане на всяко тържество. За да рационализира управлението на тези проекти с максимална ефективност, фирмата избра да внедри система, която дигитализира всички ежедневни операции: поддръжка, подготовка на настаняване и организация на събитието (вж. *Фигура 1*).



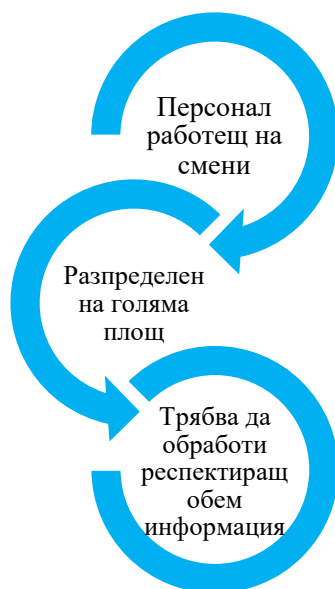
Source: Систематизация на автора по информация от <https://tecnohotelnews.com>

Фигура 1: Операции в управлението на проект

Управлението на такъв голям екип, който се движи през толкова обширно пространство, налага да има комуникационен инструмент, който е гъвкав, интуитивен и лесен за използване от служителите, и който позволява на хора от много различни среди да боравят с него. Тези предизвикателства са оптимално решени чрез внедряването на „hotelkit“. Тази компания е създадена от австрийски хотелиер през 2012 г., за да преодолее вътрешните комуникационни трудности, които съществуват в собствения му хотел. Те са общи за повечето хотели днес: персонал, който обикновено работи на няколко смени, разпределен е на голяма площ и трябва да се справя с респектиращ обем информация (вж. *Фигура 2*). Благодарение на тази технология, служителите лесно докладват подробности за вършената работа, проверяват списъци с повтарящи се задачи, изпълняват конкретни работни поръчки, консултират се с ръководствата на различните отдели, получават корпоративни новини и известия (<https://tecnohotelnews.com>).

Технологичното решение в този хотел, успява да елиминира хартиения носител за предаване на инструкции и известия между своя екип – независимо къде се намира всеки човек. Персонала използва своя смартфон за всякакви запитвания и комуникация. Освен това се намаля времето за реакция на всяко клиентско търсене и времето за разрешаването на всеки възникнал проблем или въпрос. Подобно на повече от 800 хотела в различни страни по света, които също използват тази система, този в Испания успява да дигитализира своите операции и да предложи отлично обслужване на своите клиенти. Този пример би бил изключително полезен за български хотели, които също са насочени основно в обслужване и осъществяване на сватбени празненства.

Source: Систематизация на автора по информация от <https://tecnohotelnews.com>



Фигура 2: Вътрешни комуникационни трудности с персонала, срещани във всеки хотел

Дигитализацията и предизвикателства, които поставя пред сватбения сектор

Технологиите се превръщат в съюзник на представителите на сватбения сектор, още повече в периода след пандемията. Те имат двойна цел – да възвърнат доверието на потребителите и да постигнат оперативна ефективност. Очертават се различни предизвикателства, пред които са изправени компаниите в сектора в процеса на дигитализация (<https://www.hosteltur.com>).

Това възстановяване на доверието трябва да се извърши от нулата след въздействието, което коронавируса оказва върху туристическия бранш. С дефинирането на нови, по-прозрачни модели за сигурност, позволяващи проследяване по цялата верига със стойност и дистанционни решения във всички процеси. В този смисъл възприемаме възхода на виртуалните асистенти.

Една от промените, които ще се запазят след пандемията, е да се направят публично достойни информационните потоци, които досега бяха за вътрешна употреба. Те имат положителен ефект, именно за да се генерира това доверие в клиента. Освен това сега клиентите са склонни да предоставят по-подробна информация, защото знаят за какво ще бъде използвана. В тази връзка, трябва да се работи в насока да не бъде загубено това доверие. Целта е да се установят трайни взаимоотношения чрез насърчаване на персонализацията, благодарение на автоматизацията и изкуствения интелект. Както и комбиниране на различни източници на данни и извличане на съответната информация от тях.

Дигитализацията е наложена в един от най-важните отрасли на туризма: туристическите агенции и организирането на събития. И с ковид и постковид успяхме да възприемем и открием, че те са съществени и необходими. От една страна, с туристическите агенции – по време на пандемията – те станаха основни при управлението на случаи на пътуване, полети, круизи, хотели и много други. Благодарение на усилията, работата и отдадеността на агентите, тези потребители, които са резервирали чрез агенции, подчертават бързината, ефективността и най-вече добрата работа

на агентите. Има няколко проучвания и статистики, че благодарение на този безупречен мениджмънт търсенето на почивки чрез агенции ще расте. От една страна, очаква се следващите години агенциите да увеличат броя на работниците. От друга страна, частта за управление на събития, благодарение на новите технологии, имаше голяма трансформация офлайн и онлайн и въпреки че се очаква, че офлайн няма да изчезне, онлайн ще остане и ще бъде силно наложен. Тези мрежи служат като платформа за комуникация с туристите и оценка на споделените преживявания между тях (Парушева, 2018, с. 180). Много годишни събития, от хилядите, които се провеждат, ще станат онлайн събития, така че тези които са посветени на бранша, ще трябва да имат повече дигитално обучение. Но други офлайн събития ще продължат и със сигурност с по-голяма сила, пример за тях са именно сватбите. Всички сватби, които не можаха да се състоят, несъмнено ще бъдат отложени напред във времето, така че ще има нужда от повече работници в организацията и сектора на събитията. Затова, проспериращите туристически дестинации в света, разбират необходимостта от ефективно и интелигентно развитие чрез нови технологии (Димитрова, 2021, с. 30).

References:

1. Гоцева, К. (2021). Взаимодействие между новите технологии и опита на гостите в хотелиерската индустрия, *Сборник доклади от юбилейна научна конференция с международно участие „Туризм и свързаност“, по случай 55 години от създаването на специалност „Туризм“*, 30 – 31 октомври, Варна, стр. 596-603.
2. Гоцева, К. (2020). Прогнози за развитие на технологиите в хотелиерството. *Сборник доклади от научна конференция „Туризм, образование, бизнес“*, Колеж по туризм – Бургас, 24 – 25 септември, с. 152-158.
3. Димитрова, Р. (2021). Управление на интелигентни туристически дестинации, *Списание „Пари и култура“*, Vol. 3/2021, Висше училище по застраховане и финанси, стр. 25-33.
4. Парушева, Т. (2018). Устойчиво развитие на културния туризм в дигитална среда. *Сборник доклади от Международна научна конференция „Туризмът и иновациите“*, посветена на 55 години от създаването на Колеж по туризм – Варна, 14 – 15 септември, Издателство „Наука и икономика“, Икономически университет – Варна, стр. 175-183.
5. Parusheva, T. (2017). *Cultural Tourism: Markets and Strategies*, Publishing House “Avanguard Prima”, Sofia.
6. Parusheva, T. (2017). Global Trends in Leisure and Cultural Tourism, *Scientific Journal – Economics and Finance, Collection of Scientific Articles – Agenda Publishing House, Coventry, United Kingdom*, pp. 265-270.