



Стопански
факултет

Социално- икономически анализи

Книга 1/2017 (11)

Десислава Вараджакова

ПРИЛОЖЕНИЕ НА ТЕОРИЯТА ЗА ОГРАНИЧЕНИЯТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ДЕСТИНАЦИИ

THEORY OF CONSTRAINS APPLICATION FOR TOURISM DESTINATIONS MANAGEMENT

Abstract: The main goal of the present work is to define the basic characteristic positioning a tourist destination in the tourism market. Theory of constrains (TOC) is examined and opportunity of its application in tourism destination management. Conclusions are made on the burden of key indicators restricted the development of tourism destinations.

Key words: tourism destination, theory of constrains, constraint management

Въведение

Туризмът освен като един от начините за активен отдих, е и икономическо явление, изразяващо се в дейност на хората, при която те пътуват извън своята обичайна среда и своето постоянно местоживееие. Местата, които те посещават, се определят като туристически дестинации. Разбирането на това понятие е неразривно свързано с цялостната концепция за развитието на туризма.¹ Колкото по-богати и разнообразни са природните и антропогенните туристически ресурси в даден регион, толкова по-голяма е неговата притегателна сила за туристите. Но поемният капацитет на една туристическа дестинация има своя лимит и своите ограничения, които се променят в процеса на нейната еволюция в икономическо, пространствено и регионално отношение.

1. Основни детерминанти на туристическата дестинация

Терминът туристическа дестинация според Oxford Encyclopedic Dictionary² е географска територия с определени дадености, притежаваща характерни особености или атрактивни места, които я отличават от останалите пространства с това, че притежава способност за привличане на туристи.

В „Наръчник на туристическия бизнес“³, разработен от учени от Софийския университет, е дадена следната дефиниция за туристическа дестинация: Географско пространство (място, селище, район, страна), което се избира от съответния посетител (или сегмент от посетители) като цел на туристическото пътуване, разполага с необходимите за престоя средства за подслон, места за настаняване и заведения за хранене и развлечения и е действителният продукт и конкурентна единица в туризма, която трябва да се управлява като стратегическа бизнес единица.

Според ст. н. с. д-р П. Петров⁴ от Географския институт на БАН туристическата дестинация е пазарно ориентирана териториална система с относително автономно управление и добре обособен център, приемаща посетители и предлагаща цялостни и завършени туристически продукти.

¹ Рибов, М., М. Станкова и др. Туристически дестинации. София: „Тракия-М“, 2008, с. 11.

² Oxford, Advanced Learner's Encyclopedic Dictionary. Oxford est, 1992, p. 244.

³ Асенова, М. и екип. Наръчник на туристическия бизнес. София: МИЕТ, 2010, с. 52.

⁴ Петров, П. Едно по-различно дефиниране на някои основни понятия в туризма, сп. География 21, бр.2, София, 2010.

През 2014 г. Европейската комисия⁵ разработва единна европейска система от показатели за управление на туристическите дестинации. В този документ понятието „дестинация“ е определено като:

- географски район, който понастоящем е привлекателен или е възможно да стане привлекателен за посетители/туристи;
- място или район, което/който е признат(о) и лесно може да бъде определен(о) като посещавана дестинация и разполага с различни съоръжения и продукти за целите на туризма;
- място или район, което/който се рекламира като дестинация;
- място или район, където е възможно да се измери предлагането и търсенето на туристически услуги, т.е. стопанската дейност, развивана благодарение на посетителите;
- място или район, където процесът на управление на посетителите обикновено включва редица заинтересовани страни от публичния и от частния сектор заедно с местната общност.

Въз основа на предложените по-горе дефиниции могат да се очертаят основните детерминанти на туристическата дестинация, външната и вътрешната среда, които определят нейната функция и структура.

Към вътрешната среда на туристическата дестинация се отнасят елементите, чиито въздействия могат да бъдат контролирани и управлявани от субектите на дестинацията. Тези елементи са:

✓ Природни и антропогенни ресурси в туристическата дестинация. Тяхната наличност или липса, както и качествените им характеристики предопределят до голяма степен потенциала и спецификата на дестинацията. Характерните особености на природните туристически ресурси, които определят тяхната туристическа същност, могат да бъдат разделени на две категории в зависимост от ролята им при реализиране на туристическата функция на природния ресурс. Едната група включва характеристики, които определят съдържанието, вида, природната динамика и статуса на ресурса и съществуват независимо от туризма. Определят се като вътрешно ресурсни или физикогеографски характеристики. Втората група включва характеристики, които определят връзката между природата и туризма и превръщат ресурса в природен туристически ресурс. Дефинират се като външнофункционални или туристически особености.⁶ Основните характеристики на антропогенните туристически ресурси могат да се разделят на няколко основни групи: *туристико-организационни*, за които е присъщо сравнително кратко време на използване, комплексност на мотивите за посещаването им с преобладаващ познавателен ефект върху туристите, взаимовръзка с наличие на леглова база, слаба сезонност, устойчивост на натоварването на туристическите обекти; *териториално-структурни*, при които има концентрация и дисперсност, селищна локализация, съвпадане със средата на живот на местното население, добра транспортна достъпност, пространствена подвижност; *обществени особености* – не се възобновяват, съществува необходимост от охрана, зависят от наличието на верски, национални и социални конфликти в местонахождението им, нуждаят се от институционални грижи.

✓ Наличие на инфраструктура и суперструктура. Това включва материално-техническата база, необходима за посрещането, пребиваването и обслужването на туристите в туристическата дестинация. Те се създават и развиват на основата на туристическите ресурси в съответната територия и заедно с тях формират физическата, осезаемата среда на туристическия продукт, при което играят важна роля за нейната привлекателност. Инфраструктурата включва условията за въздушен, сухопътен, морски, речен и железопътен транспорт, градското планиране, строителство и архитектура, водоснабдяването и електроснабдяването, опазването на околната среда и чистота и др. Суперструктурата включва категоризираните места за настаняване, заведенията за хранене, атракциите и др.⁷

✓ Публичен сектор – представлява държавните институции на национално и местно равнище, както и общинските власти. Публичният сектор е ангажиран основно с регламентирането на начините за използването на обществените блага за нуждите на туризма.

✓ Туристическа индустрия – представлява съвкупността от предприятия, които произвеждат и предлагат услуги и стоки за туристите. Разнообразните туристически потребности ангажират различни стопански и нестопански организации, създаващи продукти за туризма.

⁵ Европейска комисия, Европейска система от показатели за туризма. Набор от инструменти за устойчиви дестинации, изд. Люксембург: Служба за публикации на ЕС, 2014.

⁶ Марков, И., Апостолов Н. Туристически ресурси. Пловдив: Астарта, 2010, с. 72.

⁷ http://bulgariatravel.org/data/doc/Strategy_final_02.2009_3_7430.pdf

✓ Местно население – това са хората, които населяват административната територия (общината), в която се намира дестинацията. Тяхното отношение към туристите и професионалната им подготовка при обслужването на посетителите оказват влияние върху туристопотока.

✓ Туристи – определят туристическото търсене, чиито основни характеристики са: обем на туристопотока, структура на туристите по националност, възраст, доходи и т.н, очаквания за съотношението качество – цена, степен на удовлетвореност от преживяването в дестинацията.

Външната среда на туристическата дестинация включва фактори, чиито въздействия дестинацията не може да контролира. Факторите на външната среда се проявяват на световно, национално, регионално и местно ниво и създават възможности и заплахи за туристическата дестинация. Световният мир, политическата и икономическата стабилност на туристическата дестинация, правните норми, свързани с отношението към туристите относно тяхната расова или религиозна принадлежност и др., са определящи за структурата и обема на туристопотока към туристическите дестинации.

2. Теория на ограниченията – същност и приложение в туризма

Теорията на ограниченията е създадена от израелския физик д-р Елиаху Голдрат, който я описва в книгата си „Целта: Процес на постоянно усъвършенстване“, издадена за първи път през 1984 г. Той прилага научния подход, използван във фундаменталните науки, за анализиране и усъвършенстване на управлението в организациите. Теорията на ограниченията се основава на допускането, че всяка система, без значение колко сложна изглежда, се управлява само от няколко елемента. Намирането на ограниченията на системата и съответното им управление води до постигането на предварително поставени цели, свързани с максимално най-ефективното функциониране на цялата система. Новосъздаденият подход е експериментиран от него самия, като в продължение на тридесет години са добавяни и усъвършенствани постепенно нови елементи и знания, описани в издадените от него над 10 книги. В тях теорията е подкрепена с практически примери от различни страни по света. Използва се в над 60 държави, като по-гъвкави и способни да експериментират в бъдещето си са Япония, Китай, Индия, страните от Южна Америка. Теорията е внедрена в някои от най-успешните световни компании: Boeing, Mazda, IBM, Bosch, Lufthansa, Delta Airlines, Hitachi, Philips. Този нов подход у нас все още никъде не се прилага. Въпреки че има всеобща приложимост, засега ефикасно се прилага предимно в три сфери:

- производство;
- управление на проекти в корабостроенето, самолетостроенето, строителството и др.;
- търговия на едро в големите вериги магазини с многообразие от стоки.⁸

Теорията на ограниченията е управленски метод, чрез който с най-малко ресурси и за най-кратко време се постигат най-добри резултати чрез откриване на тясното място в организацията на една функционираща система, като вниманието се фокусира върху проблеми, които ограничават най-рентабилното функциониране на системата. Разпространението на взаимозависимости вътре в организацията създава аналогия на верига или мрежа от вериги, които се състоят от процесите на системата. Така както здравината на верига се определя от нейните слаби звена, така и способността на всяка организация да достигне поставените цели зависи от едно или няколко ограничения.⁹

Теорията на ограниченията разглежда системите като сбор от ресурси, които са свързани чрез процеси, с които се оказва влияние върху състоянието на системата. Теорията на ограниченията използва системния подход, който позволява да се открият ограниченията и чрез тяхното управление да се постигнат бързи и устойчиви резултати. Ограничението се определя като нещо, което ограничава процесите за постигане на предварително дефинирани цели за системата. Подходът се състои в последователното извършване на следните видове дейности:¹⁰

– Анализиране на актуалното състояние чрез изграждане на *Дърво на текущото състояние на системата* – служи за идентифициране на причинно-следствена връзка между нежеланите събития и първопричините за тяхното акумулиране.

⁸ http://www.ruseinfo.net/news_118684.html

⁹ <http://tuj.asenevtsi.com/Lean/L003.htm>

¹⁰ **Dettmer, W.** Goldratt's Theory of Constraints: A Systems Approach to Continuous Improvement, изд. ASQ Quality Press, 1997.

– Съставяне на *Диаграма за разрешаване на конфликти* – предназначена е за премахване на противоречията в системата, които често водят до нежелани ситуации. В резултат на нея се избира конкретен начин за отстраняване на проблемите, обикновено наричан „инжекция“.

– Разработване на *Дърво на бъдещата реалност*. Когато е избран метод за премахване на идентифицираните основни причини за проблемите в диаграмата за разрешаване на конфликти, се изгражда дърво, показващо бъдещото състояние на системата. Необходимо е да се идентифицират негативните ефекти от избрания метод и изборът на начини за справяне с тях.

– Анализирание на проблемите чрез разработване на *Дърво на прехода*. Целта му е да се идентифицират възможните пречки за промяна и справяне с тях.

– Съставяне на *План за трансформация*. В него се разработват конкретни инструкции за изпълнителите на планираните промени за отстраняване на нежеланите ситуации.

Методът на Голдрат предлага набор от правила, с които се анализират причинно-следствените връзки за появата на проблемите и се идентифицира с голяма точност тяхната природа. Тези правила се наричат *Критерии за проверка на логическите разсъждения*. Това са осем твърдения, с помощта на които може да се провери, докаже или опровергае правилността на построената причинно-следствена връзка. Те са групирани в три нива:

Ниво I: *Яснота на твърдението*. Всички трябва ясно да разбират в Дървото на текущото състояние идентифицираните проблеми и техния генезис и да се подберат правилните думи и фрази при съставяне на диаграмата за разрешаване на конфликтите.

Ниво II: *Наличие на причинно-следствени връзки*. Трябва ясно да се посочи кои причини са довели до съответното нежелано действие или състояние и дали не се подменят причините с последствията.

Ниво III: *Идентификация на причините*. Трябва да се провери дали определените причини са достатъчни и да се потърсят техни алтернативи, както и да се провери за други възможни последствия от тях.

Видовете ограничения при управлението на туристическата дестинация са свързани със състоянието и взаимодействието на нейните основни детерминанти.

$$S_{TD} = \sum A + ..E + AB + ..DE + ABC + ..CDE + ABCD + ..BCDE + ABCDE,^{11}$$

където: A, B, C, D, E са детерминантите на туристическата дестинация.

A – ресурси в туристическата дестинация

B – инфраструктура

C – суперструктура;

D – туристическа индустрия; (туроператори, туристически агенции, екскурзоводско обслужване);

E – туристи;

F – външни фактори, влияещи върху туризма в туристическата дестинация.

Дадена комбинация от събираеми може да има отрицателна стойност в зависимост от тежестта и значението на отделните детерминанти за управлението на дестинацията. Мирът и политическата стабилност са непреодолимо ограничение за практикуване на туризъм, ето защо сумата от всички детерминанти трябва да бъде по-малка от (F) – външните фактори, в които са включени сигурността, военните действия и липсата на политическо напрежение.

Тъй като природните (A_1) и антропогенните (A_2) туристически ресурси са решаващи за превръщането на дадено място в туристическа дестинация, то:

$$A_1 ("A_2 e" B + C + D + E,$$

което означава, че на изследваната територия задължително трябва да има поне един природен или антропогенен туристически ресурс.

Ако последните две условия не са изпълнени, цялата стойност на системата ще бъде по-малка от нула. Това означава, че тя не може да функционира като туристическа дестинация.

Голяма тежест при изследването на ограниченията в туристическата дестинация има и достъпността до туристическите обекти, което се отразява в значението на детерминантата (B) – инфра-

¹¹ **Тихолов, Ч., Митев И.** Теория на ограниченията – един подход за адаптиране към новите изисквания на бизнеса. Научни трудове на Русенския университет. т. 49, 2010, серия 5.1.

структура. В зависимост от поставената цел, например изследване на вида на транспорта до мястото, се включват допълнителни коефициенти като:

- наличие на шосейна мрежа (B_1) и нейното състояние (B_2);
- наличие на летища и/или пристанища ($B_{3/4}$);
- наличие на пешеходни пътеки (B_5);
- изградени съоръжения за достъпност на хора със специални нужди (B_6);
- наличие на частен и/или обществен транспорт ($B_{7/8}$) и неговата регулярност (B_9) и т.н.

Настанителната база, включена в суперструктурата, влияе основно върху продължителността на престоя на туристите, а нейното качество – върху приходите от туризма в местната икономика чрез възможностите за създаване на допълнителни туристически услуги. Пример за това е голфът, който е елитарен спорт и изграждането на голф игрища в близост или с прилежащи хотелски комплекси привлича туристи с високи финансови възможности.

В контекста на теорията на ограниченията туристите са обект на изследване в повечето случаи като следствие от състоянието на останалите детерминанти на туристическата дестинация. Ограничената достъпност влияе върху обема на туристопотока, типът на туристическите ресурси оказва влияние върху профила на туристите като образование, възраст. Природните туристически ресурси, които са труднодостъпни или са на голяма надморска височина, могат да бъдат посетени от туристи с отлично здраве и добра спортна подготовка. Могат да бъдат дадени неограничен брой примери за това. Но туристите могат да бъдат и причина, която да доведе до изменения на туристическата дестинация. Пример за това е влиянието на туристите върху бита, навигацията и облика на местното население, с което туристическата дестинация губи своята уникалност и съответно привлекателност. С поведението си туристите замърсяват околната среда и качеството на водите,¹² а транспортните средства – въздуха. Екологичните последици са пагубни за туристическите ресурси, както и върху обема на туристопотока.

Заклучение

Управлението на туристическите дестинации е свързано с обединение на много организации и интереси за постигане на общи цели. Стратегическото планиране за устойчиво развитие на туристическата дестинация е интегрална част от цялостното пространствено и социално-икономическо планиране на съответната територия. На тази основа неговите главни задачи се свеждат до формулиране на визията за развитието на туристическата дестинация, определяне на кореспондиращите с визията качествени и количествени цели, посочване на подходящите стратегии за постигането на целите.¹³

В заключение можем да обобщим, че Теорията на ограниченията е подходящ инструмент за предотвратяване на рискови и кризисни ситуации в дестинацията, за създаване на условия за повишаване на качеството и конкурентоспособността на туристическото предлагане, за защита на интересите на всички заинтересовани страни, за защита на икономическите интереси на фирмите производители и търговците на туристически продукти и услуги.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Александров, К.** Автореферат „Управление на туристическа дестинация за устойчиво развитие“. Пловдив, 2012. // **Aleksandrov, K.** Avtoreferat „Upravlenie na turisticheska destinatsiya za ustoychivo razvitie“. Plovdiv, 2012.
2. **Асенова, М. и екип.** Наръчник на туристическия бизнес. София: МИЕТ, 2010. // **Asenova, M. i ekip.** Narachnik na turisticheskaya biznes. Sofiya: MIET, 2010.
3. **Гърциянова, К.** Нитратно замърсяване на речните води в Черноморската отточна област. Сп. Проблеми на географията. с.: БАН, 2016, кн. 1-2. // **Gartsiyanova, K.** Nitratno zamarsyavane na rechnite vodi v Chernomorskata ottochna oblast, sp. Problemi na geografiyata. Sofiya: BAN, 2016, kn. 1-2.

¹² **Гърциянова, К.** Нитратно замърсяване на речните води в Черноморската отточна област, сп. Проблеми на географията, кн. 1-2, изд. С.: БАН, 2016.

¹³ **Александров, К.** Автореферат „Управление на туристическа дестинация за устойчиво развитие“, Пловдив, 2012.

4. Европейска комисия. Европейска система от показатели за туризма. Набор от инструменти за устойчиви дестинации, изд. Люксембург: Служба за публикации на Европейския съюз, 2014. // *Evropeyska komisiya. Evropeyska sistema ot pokazатели za turizma. Nabor ot instrumenti za ustoychivi destinatsii, izd. Lyukseburg: Sluzhba za publikatsii na Evropeyskiya sayuz, 2014.*

5. **Марков, И., Апостолов Н.** Туристически ресурси. Пловдив: Астарта, 2010. // **Markov, I., Apostolov N.** Turisticheski resursi. Plovdi: Astarta, 2010.

6. **Петров, П.** Едно по-различно дефиниране на някои основни понятия в туризма. Сп. География 21, бр. 2, София, 2010. // **Petrov, P.** Edno po-razlichno definiranje na nyakoi osnovni ponyatiya v turizma. Sp. Geografiya 21, br.2, Sofiya, 2010.

7. **Рибов, М., М. Станкова и др.** Туристически дестинации. София: „Тракия-М“, 2008. // **Ribov, M., M. Stankovai dr.** Turisticheski destinatsii. Sofiya: „Trakiya-M“, 2008.

8. **Тихолов, Ч., И. Митев.** Теория на ограниченията – един подход за адаптиране към новите изисквания на бизнеса, Научни трудове на Русенския университет. Т. 49, 2010, серия 5.1. // **Tiholov, Ch., I. Mitev.** Teoriya na ogranicheniyata – edin podhod za adaptirane kam novite iziskvaniya na biznesa, Nauchni trudove na Rusenskiya universitet, 2010, tom 49, seriya 5.1.

9. **Dettmer, W.** Goldratt's Theory of Constraints: A Systems Approach to Continuous Improvement, изд. ASQ Quality Press, 1997.

10. Oxford, AdvancedLearner'sEncyclopedicDictionary. Oxfordest, 1992.

11. http://bulgariatravel.org/data/doc/Strategy_final_02.2009_3_7430.pdf

12. http://www.ruseinfo.net/news_118684.html

13. <http://tuj.asenev.com/Lean/L003.htm>