

Неизбежната промяна или професиите, които днес не съществуват

От традиция към трансформация: новите умения и
професии като межкултурен мост в индустрията на
гостоприемството
БСК, 21.11.2025

Христина Каспарян, директор ЦИНТРА към БСК



Co-funded by
the European Union

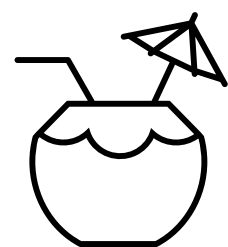
2023-1-ES01-KA220-VET-000157060



P.i.R.A.M.i.D.

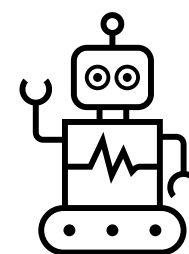
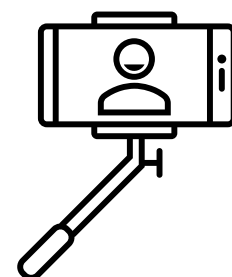
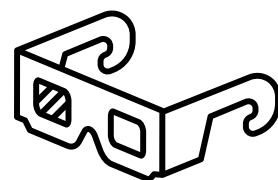
Path for Intercultural Awareness,
Measurement and Development

Индустрията на гостоприемството традиционно е силно зависима от човешкия фактор – емпатия, обслужване, персонален контакт



Бърза технологична трансформация

- Изкуствен интелект и роботизация – автоматизирани резервации и рецепции, дигитални менюта, room service роботи
- Дигитални платформи и мета-туризъм – виртуални преживявания, AR/VR турове, дигитални двойници на обекти
- Промяна в поведението на клиентите – търсене на персонализирани преживявания, застаряване на населението

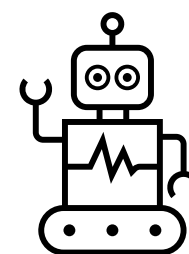
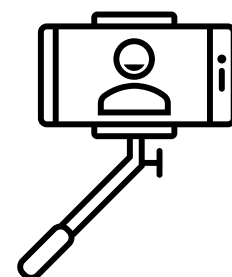
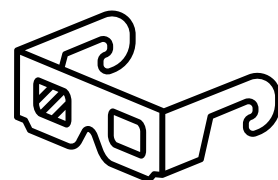


ИЗЧЕЗВАЩИ И ТРАНСФОРМИРАЩИ СЕ ПРОФЕСИИ



Бъдещето на индустрията на гостоприемството - три възможни сценария

1. Хуманно дигитално гостоприемство
2. Алгоритмично гостоприемство
3. Постчовешко гостоприемство



ХУМАННО ДИГИТАЛНО ГОСТОПРИЕМСТВО

AI системите са етично програмирани да подкрепят културното многообразие, а не да го унифицират. Нюансите на уважение и ритуали се запазват и се пази културния контекст, вместо да се опростява за туристическа консумация. Възникват локални дигитални кооперативи, които сертифицират „етичен AI туризъм“ и защитават нематериалното културно наследство. Културната идентичност се превръща в съвместна платформа между хора и изкуствен интелект – AI е пазител и преводач на традициите.

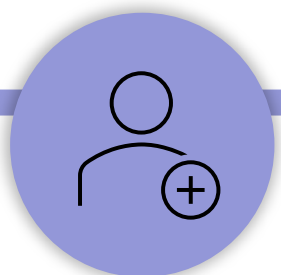
АЛГОРИТМИЧНО ГОСТОПРИЕМСТВО

AI служи на корпоративната ефективност и маркетинг, а не на разбирането за различни култури и забележителности в съответните дестинации. Всички преживявания са стандартизирани. Туристическите платформи контролират какви култури се представят и какво е „автентично“ според тенденциите в потреблението. Налага се „корпоративна култура на гостоприемството“, базирана на бранд идентичности. Възникват дигитални гета на автентичността – ниши за хора, търсещи реална културна връзка, а не алгоритмична симулация.

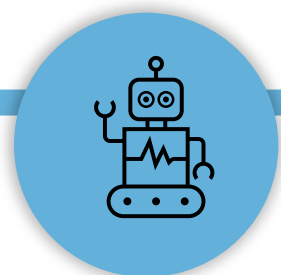
ПОСТЧОВЕШКО ГОСТОПРИЕМСТВО

AI вече сам определя и проектира културното преживяване, като то е базирано на вероятностни модели за това какво туристите очакват да видят от дадена дестинация, а не на реалната местна култура на гостоприемство. Туристическите преживявания са „перфектни“, но напълно синтетични, те са продукт на изчисление, не на човешка памет. Създават се „музеи на реалната култура“, които опазват традиции, нереконструирани от AI. Все повече фенове на автентичното преживяване, противопоставящо се на симулацията, съответно туристически продукти, свързани с тях.

УМЕНИЯ НА БЪДЕЩЕТО В ИНДУСТРИЯТА НА ГОСТОПРИЕМСТВОТО



Межкултурна
интелигентност
(Human-Human
Interaction) -
познания на Lewis
модела



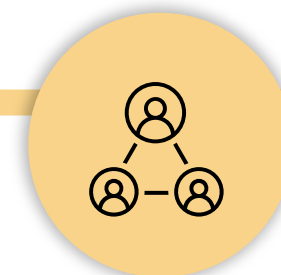
Трансхуманна
интелигентност:
работа с колеги-
роботи и
изкуствен
интелект



Мета-
компетенции за
бъдещата
мултикултурна и
мултиинтелектна
среда (езици,
познаване на ИИ
системи)



Нова триада на
уменията в сектора:
Културна емпатия +
Технологична етика +
Адаптивна
комуникация



Нова ценностна
рамка, която
интегрира уважение
към културното
различие и
технологичната
автономия

АДАПТАЦИЯ НА СЕКТОРА

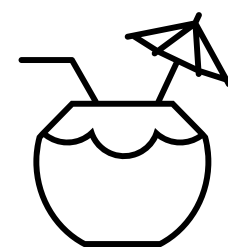


Курсове в помощ на изграждането на умения за работа в мултикултурна среда

За ученици: <https://www.piramiderasmusplatform.com/online-course-for-vet-students>

За учители: <https://www.piramiderasmusplatform.com/online-course-for-vet-teachers>

За фирми: <https://www.piramiderasmusplatform.com/online-course-for-host-companies>



Време е за дискусия!

