

# НАПРАВЛЕНИЕ SMART-ТУРИЗМА: Новый тренд в туризме



# НОВЫЙ ТУРИСТИЧЕСКИЙ ТРЕНД

В XXI веке развитие новых технологий и средств коммуникации коренным образом изменили индустрию туризма, которая непрерывно осваивает



# ПОКОЛЕНИЕ МИЛЛЕНИАЛОВ

Поколение миллениалов – новый набор характеристик туриста:

- новые привычки проведения отдыха
- новые модели потребления
- новые бизнес-модели
- Связь с цифровыми технологиями, устойчивым развитием, эффективностью и конкурентоспособностью.



# НОВЫЙ ПРОФИЛЬ ТУРИСТИЧЕСКОГО НАПРАВЛЕНИЯ

Для развития конкурентоспособности и прибыльности туризма, необходим **новый профиль туристического направления:**

цифровой



«зеленый»



СОЦИАЛЬНЫЙ



# ЧТО ТАКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ SMART-ТУРИЗМА?

**Направление Smart-туризма** объединяет в себе планирование туризма на территории, применение принципов устойчивости к цепочке начисления стоимости, внедрение технологий в туристические впечатления и предоставление услуг, эффективное управление ресурсами и способность реагировать на потребности и особенности поведения туристов.

# ЧТО ТАКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ SMART-ТУРИЗМА?

## **Направление smart-туризма:**

- инновационное пространство
- доступное для всех
- обеспеченное передовыми технологиями
- способствует устойчивому развитию туристической территории
- упрощает взаимодействие и интеграцию среды и гостя
- повышает качество услуг для гостя на местах посещения

# Как мы превращаем туристическое направление в направление smart-туризма

ТРЕБОВАНИЯ



ПОДДЕРЖКА



РЕЗУЛЬТАТЫ

Устойчивость



Экономическая  
выгода



Государственное/  
частное  
сотрудничество

Инновация



Технологии

Конкурентоспособность  
бизнеса и государства



Качество туристических  
услуг



Качество жизни  
местного населения

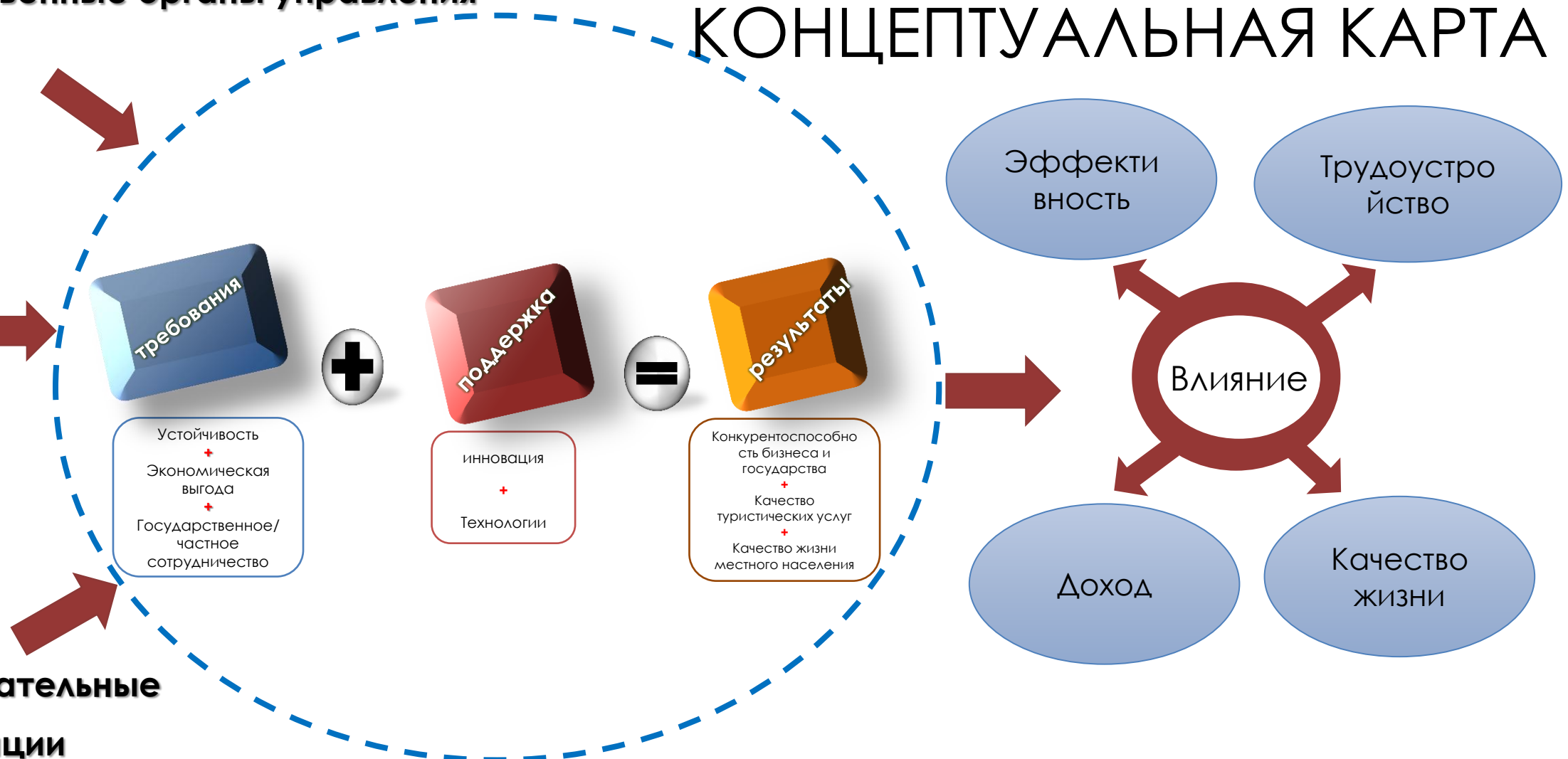
# НАПРАВЛЕНИЕ SMART-ТУРИЗМА

## КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ КАРТА

Государственные органы управления

Частные компании

Образовательные организации





# ПРИНЦИПЫ НАПРАВЛЕНИЙ SMART-ТУРИЗМА

- Работать на развитие туристических впечатлений
- Предоставлять более интеллектуальные платформы
- Собирать и распространять информацию в границах туристической территории, способствовать эффективному распределению туристических ресурсов
- Способствовать объединению поставщиков в туристической отрасли на микро- и макроуровнях для того, чтобы обеспечить эффективное распределение бонусов от туристической деятельности по местному сообществу



Структура

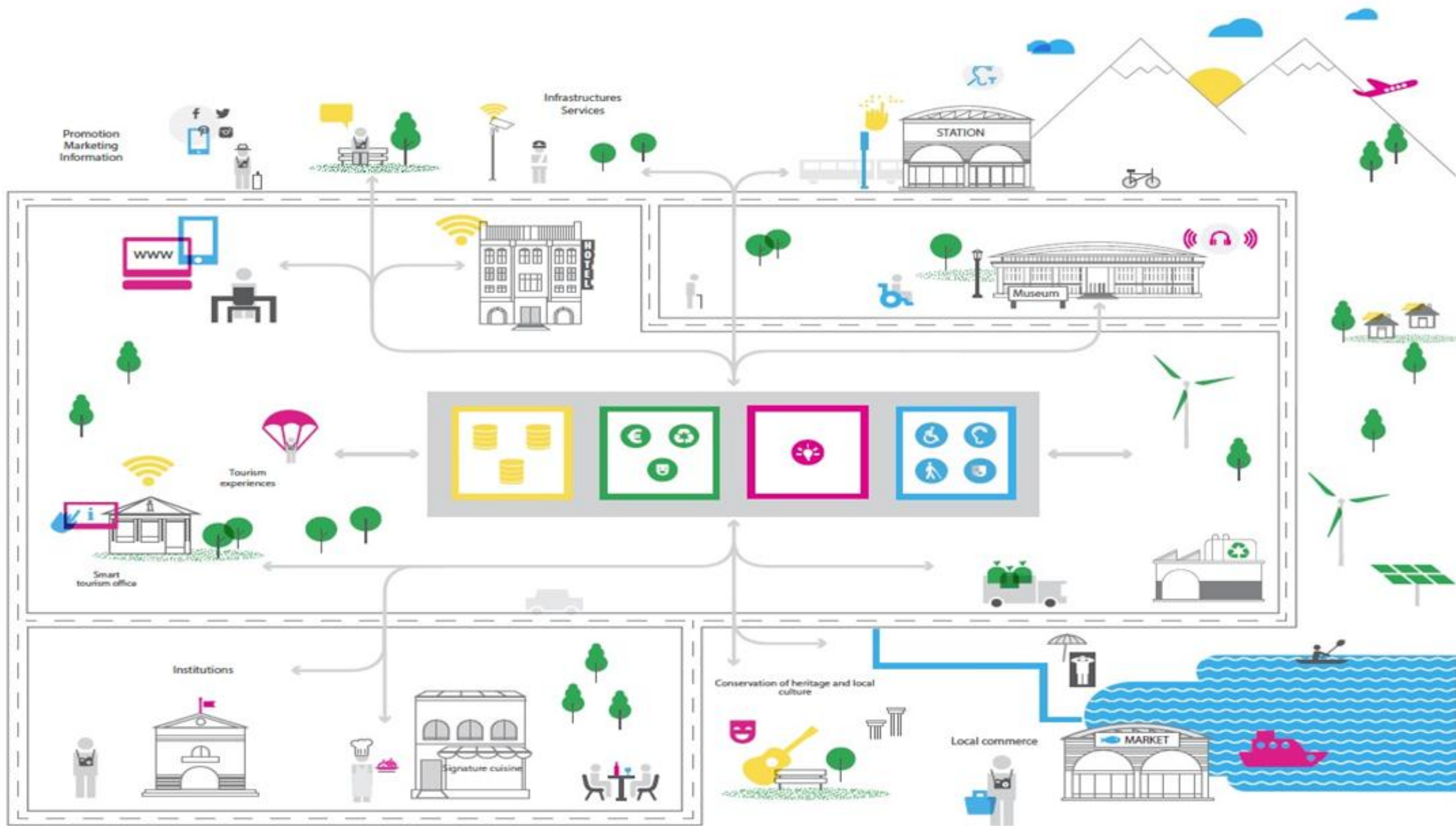
направления smart-туризма

# ОСИ НАПРАВЛЕНИЯ SMART-ТУРИЗМА

Туристическое направление является направлением smart-туризма, если оно включает в себя следующие **оси**:

- творчество
- устойчивость
- координация и общее участие
- ответственность
- использование IT-инструментов и приложений





# ЧТО ТАКОЕ КРЕАТИВНЫЙ ТУРИЗМ

Креативный туризм считают новым поколением туризма, который привлекает туристов и местных жителей к созданию туристических продуктов (со-творчество).

Концепция **креативного туризма** появилась в 2000-х годах. Креативный туризм имеет следующее определение:

*“Это разновидность туризма, которая позволяет путешественникам развивать их творческие способности через активное участие в обучении навыкам, типичным для данного региона.”*



# ТРЕБОВАНИЯ КРЕАТИВНОГО ТУРИЗМА

Требования креативного туризма:

- Отказ от традиционных моделей туризма
- Новые знания и навыки, изменение отношения
- Со-производство
- Впечатления, а не продукты
- Привлечение и активное участие местных жителей

# КРЕАТИВНЫЙ ТУРИЗМ



# ЧТО ТАКОЕ УСТОЙЧИВЫЙ ТУРИЗМ

**Устойчивый туризм** в полной мере несет ответственность за то, какое влияние на экономику, общество и экологию он оказывает сейчас и будет оказывать в будущем, учитывая потребности посетителей, промышленности, окружающей среды и сообществ принимающей стороны





# УСТОЙЧИВЫЙ ТУРИЗМ



**Занимаемся ли мы переработкой отходов или ездим на работу на велосипеде,**

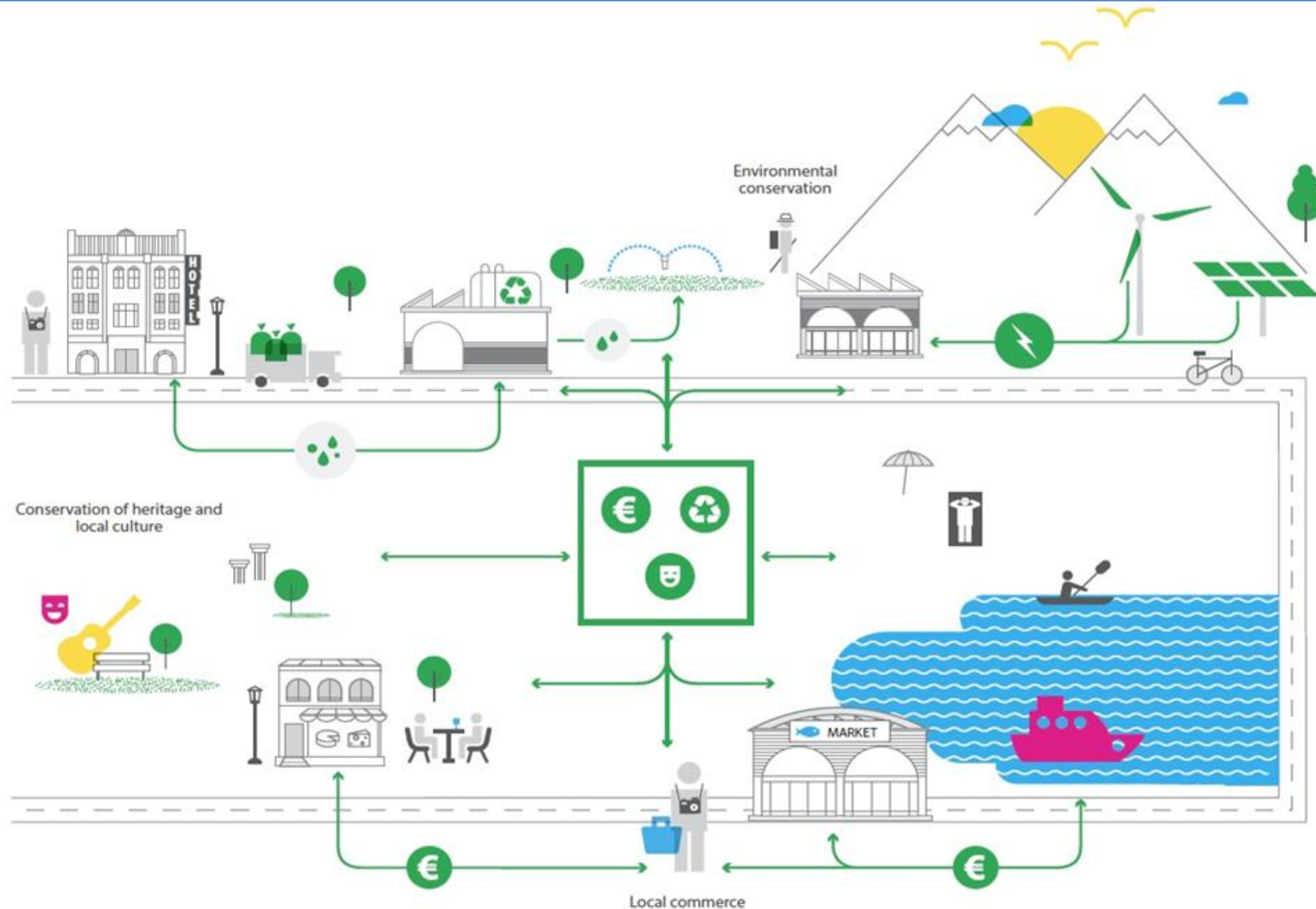
# ТРЕБОВАНИЯ УСТОЙЧИВОГО ТУРИЗМА

Развитие **устойчивого туризма** требует:

- информированного участия всех заинтересованных сторон, а также сильного политического лидерства, что обеспечит широкое участие и нахождение единой точки зрения.
- непрерывного отслеживания последствий туристической деятельности, внедрения в случае необходимости корректирующих/предупреждающих мер.
- предоставление продуманных впечатлений туристам, информирование туристов о вопросах устойчивого развития и продвижение практик устойчивого туризма среди них.

# Примеры лучших практик устойчивого туризма

- **Пилотные проекты по рекуперации электроэнергии и производству тепла с использованием возобновляемых источников энергии** (воды, ветра, биомассы и солнца)
- **Экономия электроэнергии** через использования LED технологии для освещения улиц
- **Датчики и контроллеры освещения** в зависимости от условий освещенности
- **Эффективное управление сбором и утилизацией отходов**
- **Измерение экологических параметров:** качества воды, уровня загрязнения воздуха и т.д..
- **Использование кинетической энергии** дорожного покрытия для работы светофоров, уличного освещения
- **Переработка отходов и мусора**



# ЧТО ТАКОЕ ОТВЕТСТВЕННЫЙ ТУРИЗМ

- **Ответственный туризм** основан на принципах социальной и экономической справедливости и уважения к местной экологии и культуре.
- Он признает центральное место принимающего сообщества и его право играть главную роль в развитии устойчивого и ответственного туризма
- **Ответственный туризм** стимулирует позитивное взаимодействие между туристической отраслью, местными сообществами и путешественниками

# ТРЕБОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОГО ТУРИЗМА

**Развитие ответственного** туризма требует ответственного отношения со стороны операторов, владельцев отелей, органов управления, местных жителей и туристов, а также принятия ими мер, позволяющих повысить устойчивость и доступность туризма.





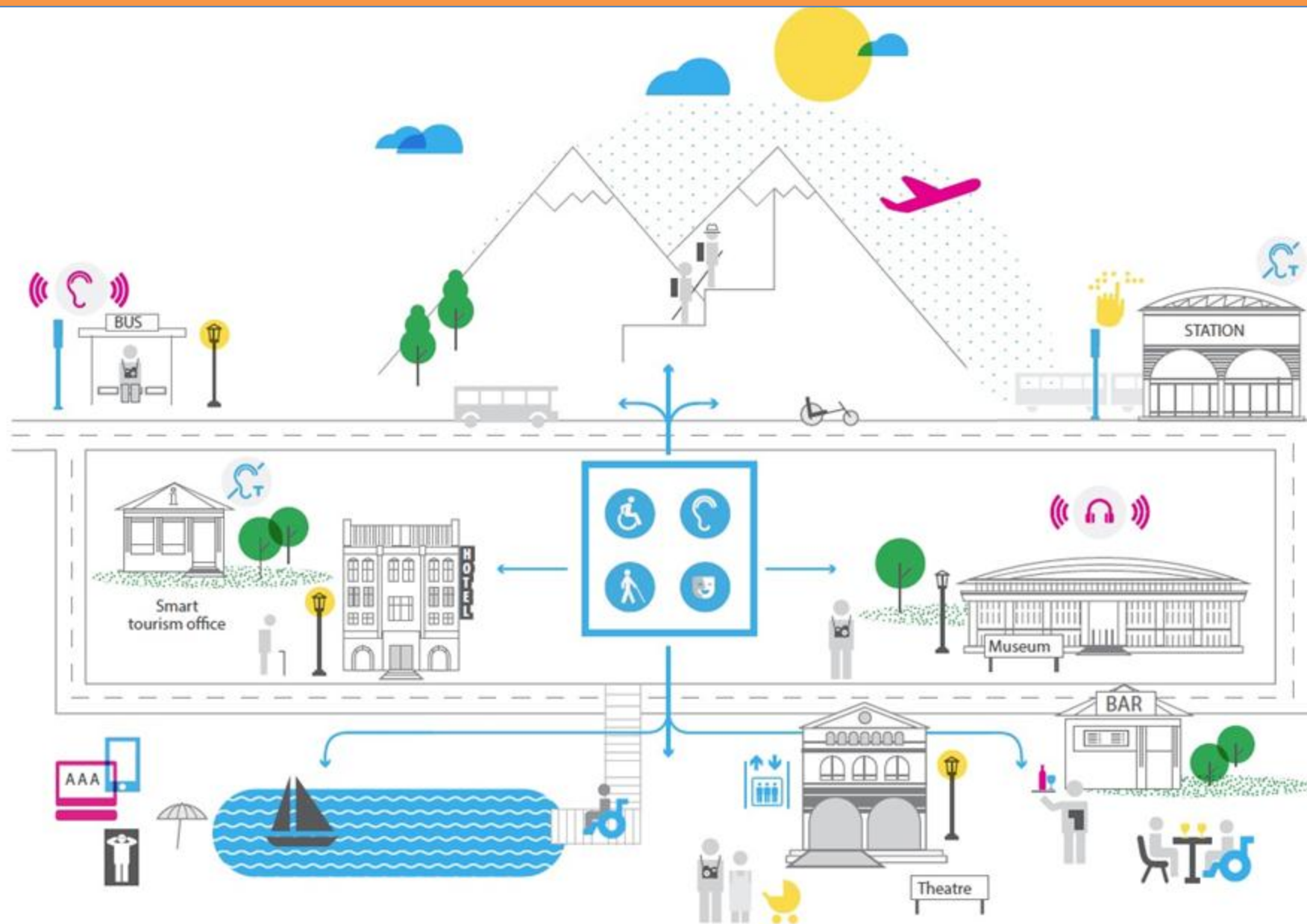
- **Ответственный туризм тесно связан с устойчивостью и принципом координации и общего участия**
- **Необходимо перейти от корпоративной социальной ответственности к территориальной социальной ответственности**

# ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- **Расширение области действия корпоративной социальной ответственности** предприятий сферы туризма
- **Официально оформить инструменты, схемы сертификации и знаки качества**
- **Выбрать коммуникационную стратегию**, чтобы путешественники могли получить полную информацию до своего прибытия в точку назначения
- **Мотивировать всех заинтересованных сторон на работу в едином направлении**
- **Согласованные обязательства**

# Примеры лучших практик ответственного туризма

- Создание **протоколов оценки и управления** для обеспечения **доступности**
- **Анализ городской инфраструктуры** с акцентом на туристический сектор (аэропорты, порты, поезда, автобусные остановки и все общественные здания в целом и т. д.)
- **Набор или обучение специалистов, специализирующихся на обеспечении доступности**
- **Кампании по информированию местного населения**
- **Требования администрации** к общественным работам и компаниям, обеспечивающим доступность
- **Информационные услуги, доступные** для людей с ограниченными возможностями (слуха, зрения, передвижения)





# Примеры лучших практик ответственного туризма

- Все предприятия сферы туризма должны работать на принципах **ЭКОЛОГИЧНОСТИ**
- В ресторанах и отелях необходимо подавать блюда, приготовленные из продуктов, **имеющих маркировку, подтверждающую их экологичность.**
- Все сотрудники предприятий сферы туризма проходят тренинг, посвященный знаниям об окружающей среде и ее защите, который называется **Ecolearning.**
- На предприятиях сферы туризма должны быть установлены унитазы и душевые кабины **с низким расходом воды**, чтобы избежать нерационального использования этого ресурса.
- Все предприятия сферы туризма должны **собирать перерабатываемые материалы** и затем отправлять их в организации, которые занимаются соответствующей переработкой и повторной продажей этих материалов.
- Необходимо **награждать** работников предприятий сферы туризма за эффективную природоохранную деятельность.
- Предприятия в сфере туризма должны представить действующий **экологический план**, применимый во всех отелях дестинации.
- Государственные органы должны предоставить схемы сертификации и знаки качества всем предприятиям сферы туризма, участвующим в мероприятиях по реализации **территориальной социальной ответственности.**



# ЧТО ТАКОЕ КООРДИНАЦИЯ И ОБЩЕЕ УЧАСТИЕ

Чтобы развивать направления Smart-туризма, необходимо достичь согласованного сотрудничества и интеграции интересов государственных организаций, частных компаний и местных сил, а также местных представителей правительственных структур и сообществ. Это позволит стимулировать и контролировать общее участие на различных этапах развития туристического направления.



# ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ КООРДИНАЦИИ И ОБЩЕГО УЧАСТИЯ

- 1. Формирование единого видения
- 2. Все заинтересованные стороны должны работать в одном направлении
- 3. Применение инструментов и методологий
- 4. Соблюдение сроков
- 5. Согласованные обязательства

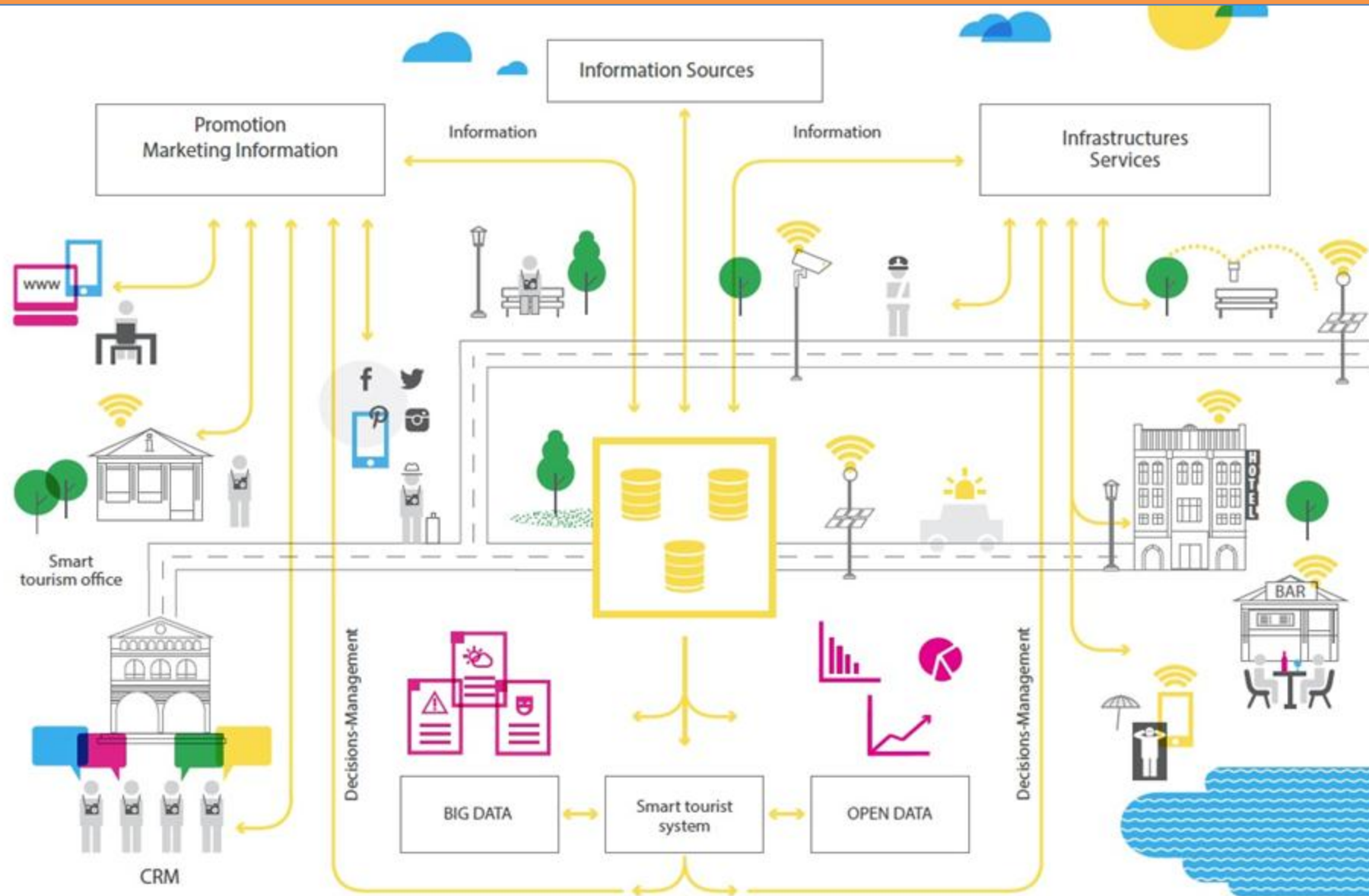
# ПРИМЕНЕНИЕ IT-ИНСТРУМЕНТОВ И ПРИЛОЖЕНИЙ В ТУРИЗМЕ

- Туризм – индустрия, которая все больше опирается на информационно-коммуникационные технологии (ИКТ).
- **Электронный туризм (E-tourism)** подразумевает переход всех процессов и цепочек создания стоимости в отраслях туризма, путешествий, гостеприимства и общественного питания на цифровые технологии, которые позволяют организациям работать максимально эффективно
- Новые бизнес-модели, новые формы обмена информацией для повышения конкурентоспособности



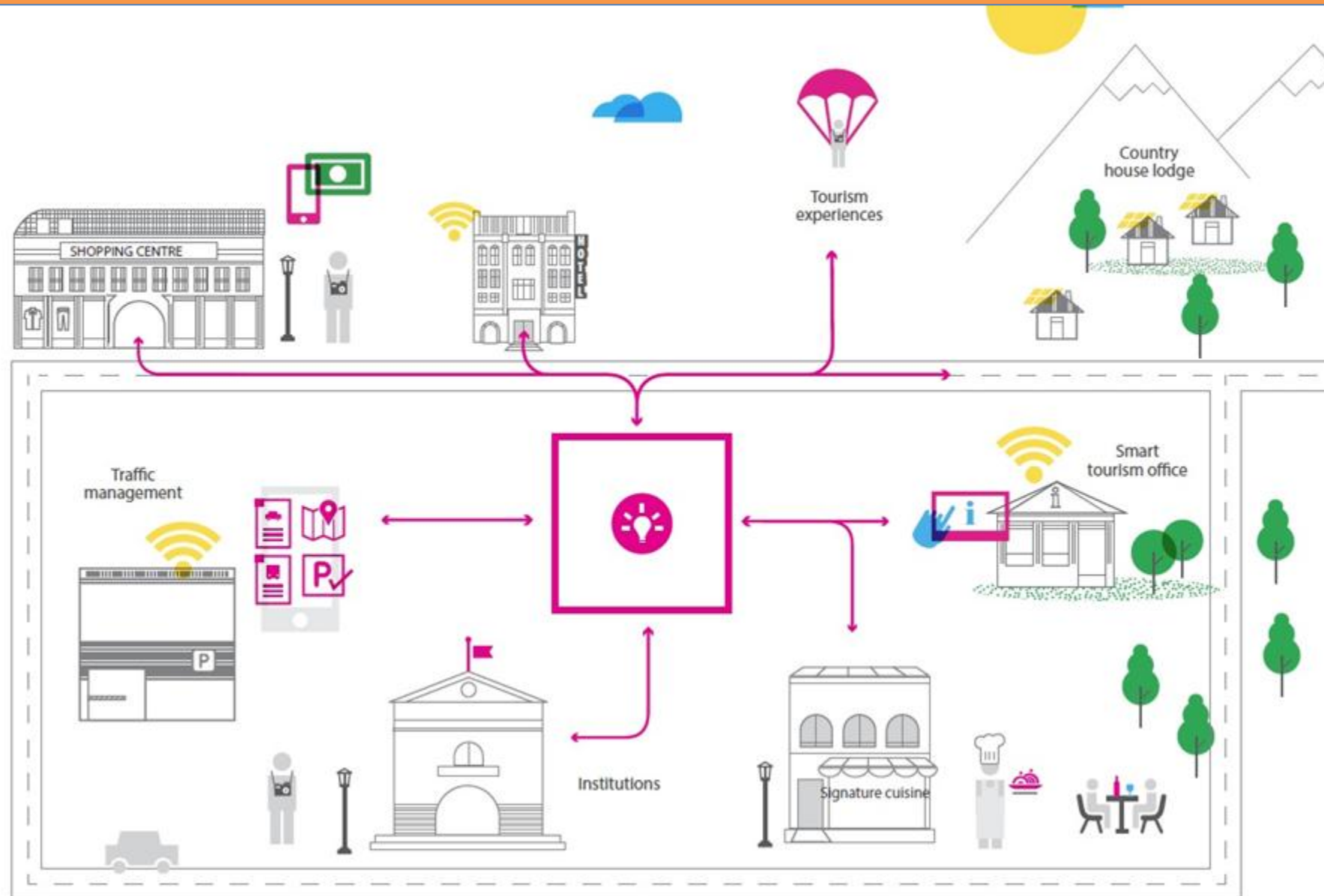
# Примеры лучших практик применения IT-инструментов и приложений

- **Внедрение сенсорных технологий на локации**, которые создают информацию, помогают запоминать и передавать данные
- Создание **интегрального решения для повышения мобильности**, предназначенного для облегчения и взаимодействия туриста с пунктом назначения
- **Свободное, экономичное и устойчивое подключение к Wi-Fi** для туристов и граждан с целью улучшения менеджмента в туризме
- Производство **мобильных приложений** для смартфонов и планшетов для поиска товаров и услуг в пунктах назначения
- Использование **QR-кодов**, помогающих туристам и быстро и просто взаимодействовать с локацией



# Примеры лучших практик применения IT-инструментов и приложений

- **Геолокационные системы**, которые помогают туристам определить местоположение всех достопримечательностей
- **Методы видеомэппинга и голографии**, обогащающие культурный опыт туриста
- **Эффективное управление интермодальной транспортной системой**
- **Системы управления трафиком в реальном времени**, дополненные предложениями оптимальных маршрутов
- **Системы маркетинга (B2B, B2C) и централизованная система бронирования (CRS)**
- Система управления взаимоотношениями с клиентами (**CRM**)
- **Системы видеонаблюдения** в тоннелях метро и на небезопасных территориях



# НАПРАВЛЕНИЕ SMART-ТУРИЗМА



# ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА ОБУЧЕНИЯ

## 1. Государственный сектор и НГО:

- Эксперты по туризму, профессионалы и практики, сотрудники, сотрудники местных, региональных и государственных органов управления туризмом, Региональные советы по туризму
- Бизнес-ассоциации
- Органы управления и государственные органы в сфере туризма на местном, государственном и европейском уровнях.

## 2. ПОО провайдеры:

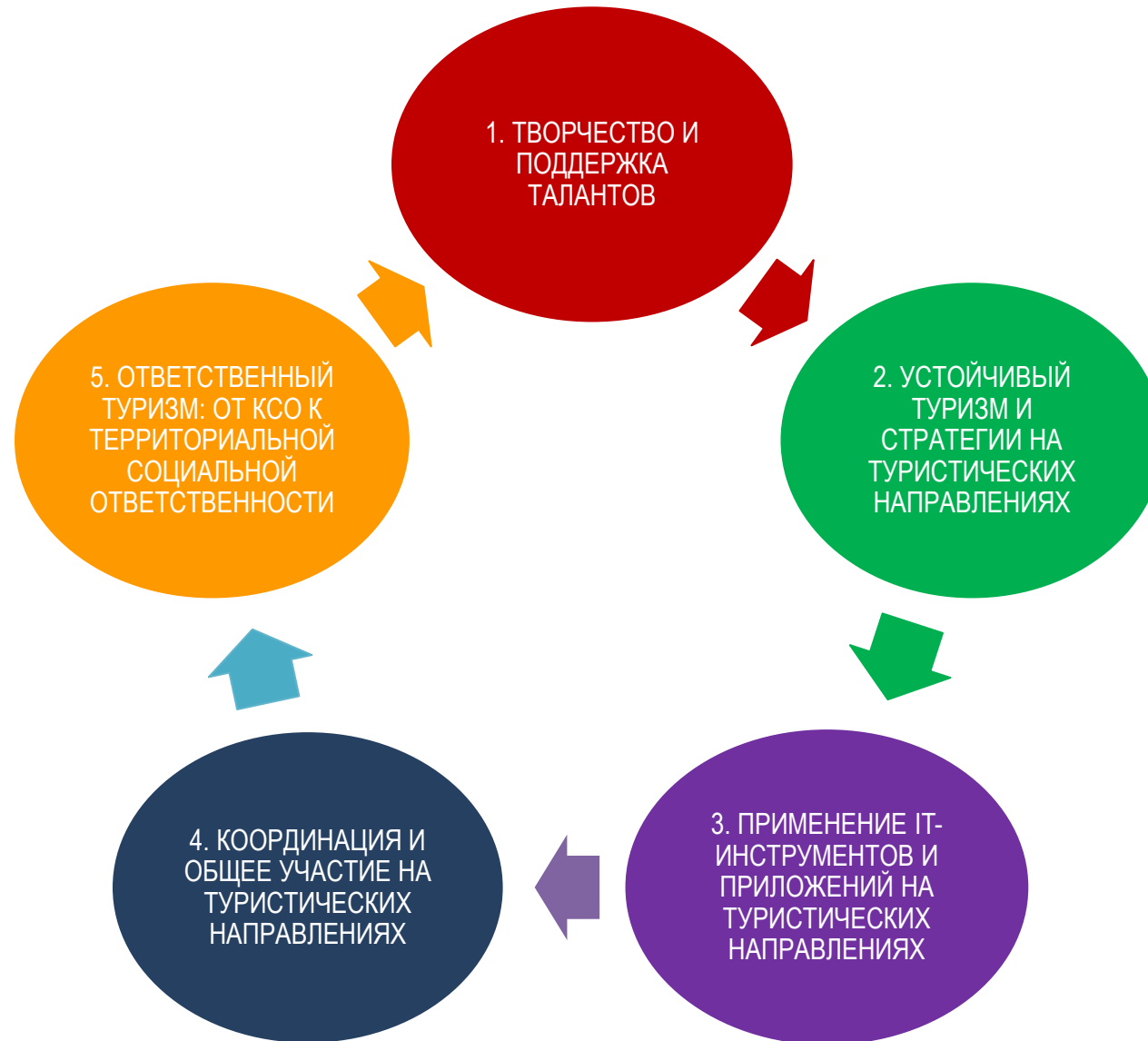
- Бакалавры на последнем или предпоследнем году ПОО или недавние выпускники по специальности Маркетинг и продвижение туризма (или смежных специальностей),
- Стажеры и другие обучающиеся, получающие ПОО по туризму
- Преподаватели и тренеры в организациях ПОО и образовательных центрах
- Провайдеры ПОО
- Органы управления ПОО на региональном, государственном и европейском уровнях

## 3. Частный сектор:

- Руководители, предприниматели, местные агентства по развитию (МАР), службы занятости



# ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ



# Курс обучения Креативному Туризму



# ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ

**Курс** представляет обзор основных тенденций и ценностей современных культурных и креативных отраслей. Этот обзор представляет теоретическую и содержательную основу для разработки проектов, которые соответствуют стилю жизни и ожиданиям нового поколения «креативных туристов»!

# КРЕАТИВНЫЙ ТУРИЗМ

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

### **Введение в концепцию креативного туризма**

- \* Что такое креативный туризм?
- \* Кто такой креативный турист?
- \* Как концепция креативного туризма может быть применена в конкретной дестинации

### **Изучение инноваций и вариантов их применения**

- \* Инновации
- \* Предпринимательство
- \* Творчество

### **Понимание особенностей культурной и креативные отрасли**

- \* **ТВОРЧЕСТВО** как основа
- \* Творчество как **АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ**

### **Со-производство: разработка предложений креативного туризма**

- \* Практическое упражнение по **ТВОРЧЕСКОМУ СО-ПРОИЗВОДСТВУ** с применением **ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ**

# Курс обучения устойчивому туризму



# ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ

**Обучение** предлагает практические знания и эффективные шаги для развития устойчивости с целью повысить осведомленность об устойчивом туризме на туристических направлениях по всему миру.

Обучающиеся получат ответы на следующие вопросы:

- Какие структуры внедрения устойчивого туризма нужны различным видам туризма?
- Кто является ключевыми действующими лицами?
- Какие предпосылки должны существовать на уровне дестинаций?
- Какие трудности и «узкие места» могут встретиться?

# УСТОЙЧИВЫЙ ТУРИЗМ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

## Введение в концепцию “УСТОЙЧИВОГО ТУРИЗМА”

### **Введение**

- Определение и история
- Рынок устойчивого туризма и связи с туристическими направлениями
- Определение заинтересованных сторон, анализ текущей ситуации, выбор политической и научной стратегий

# УСТОЙЧИВЫЙ ТУРИЗМ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

## Введение в управление «устойчивым туризмом»

### **Осуществление оценки управления гостями**

- Последствия и влияние стратегий управления туризмом и эффективный менеджмент
- Влияние на окружающую среду и меры по его предотвращению

### **Развитие направлений устойчивого туризма**

- Устойчивое развитие и заинтересованные стороны
- Развитие бизнеса, коммуникация и экономика в устойчивом туризме



# УСТОЙЧИВЫЙ ТУРИЗМ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

## ПРАКТИКА ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИСТИЧЕСКОМ СЕКТОРЕ

### ПЛАН ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА НА ТУРИСТИЧЕСКИХ НАПРАВЛЕНИЯХ

- План экологического менеджмента на туристических направлениях - Структура
- План экологического менеджмента на туристических направлениях – Руководство

# Применение IT-инструментов и приложений в обучении туризму



# ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ

**Обучение** направлено на формирование глубокого понимания информационных инструментов и технологий, которые можно использовать для развития креативного туризма и секторов экономики, смежных с туризмом.

# IT-ИНСТРУМЕНТЫ И ПРИЛОЖЕНИЯ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**Возможности IT-технологий для развития туризма**

**Роль IT-технологий для направлений smart-туризма, интерпретация в туризме и устойчивый туризм**

**IT-технологии в маркетинге туристической деятельности**

# Курс обучения по управлению и СОЦИАЛЬНОМУ УЧАСТИЮ



# ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ

Цель **обучения** – обеспечить знания и навыки для управления и стимулирования социального участия в зависимости от стадии развития туристического направления.

# КООРДИНАЦИЯ И ОБЩЕЕ УЧАСТИЕ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**ВВЕДЕНИЕ В КОНЦЕПЦИЮ КООРДИНАЦИИ, ОБЩЕГО УЧАСТИЯ И РАЗВИТИЯ  
ТУРИСТИЧЕСКИХ НАПРАВЛЕНИЙ**

**ВЫСОКО-ТЕХНОЛОГИЧНЫЕ И «ОТВЕТСТВЕННЫЕ» МОДЕЛИ ТУРИЗМА НА  
ОСНОВЕ КООРДИНАЦИИ И ОБЩЕГО УЧАСТИЯ**

**ТЕХНИКИ И ИНСТРУМЕНТЫ КООРДИНАЦИИ И ОБЩЕГО УЧАСТИЯ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В УПРАВЛЕНИИ ТУРИЗМОМ**

# Курс обучения ответственному туризму





# ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ

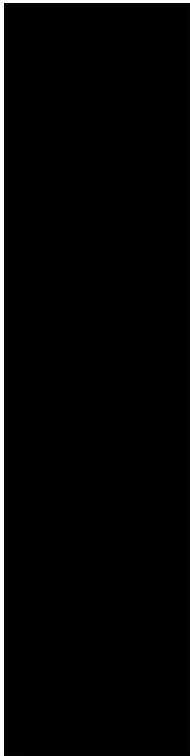
Цель **обучения** – обеспечить общие знания о корпоративной социальной ответственности (принципы и практики), а также навыки внедрения стратегий социальной ответственности на двух уровнях: в первую очередь, заложив основы корпоративной социальной ответственности (КСО) в туристических компаниях, и затем распространить принципы КСО на все соответствующие секторы в туристических направлениях.

# ОТВЕТСТВЕННЫЙ ТУРИЗМ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**Введение в корпоративную социальную ответственность. Теоретические основы. Социальные, экономические и экологические проблемы в туристическом секторе/на уровне дестинаций**

**От корпоративной социальной ответственности к направлениям ответственного туризма**

**Корпоративная социальная ответственность: сертификация, кодексы поведения и руководящие принципы. Применение в секторе туризма**



**Образовательная организация "DIMITRA"**



**Спасибо за  
внимание!**