

European
Yesi

**O AFACERE DE ECOTURISM MAI
INTELIGENTĂ**

SCOP & OBIECTIVE

Scop: Acest modul își propune să prezinte modalitățile în care tehnologia digitală poate aduce beneficii afacerilor de ecoturism

Obiective:



Înțelegerea beneficiilor utilizării tehnologiei digitale în propria afacere de ecoturism.



Identificarea domeniilor de activitate care pot fi îmbunătățite prin utilizarea tehnologiei digitale.



Explorarea modurilor în care tehnologia digitală poate face o afacere mai eficientă, mai sustenabilă, mai sigură și mai accesibilă pentru persoanele cu dizabilități



Ce este Turismul Inteligent?

În era smartphone-urilor și a comunicării digitale, industria turismului a trecut, de asemenea, printr-o transformare digitală.

TURISMUL INTELIGENT se referă la aplicarea tehnologiei digitale de informare și comunicare (TIC) pentru dezvoltarea unor instrumente și abordări inovatoare pentru a îmbunătăți turismul. Acest lucru poate include utilizarea comunicării mobile, a cloud computing-ului, a big data, a internetului obiectelor, a inteligenței artificiale, a realității virtuale și augmentate etc.



Prin valorificarea acestor tehnologii, Turismul Inteligent își propune să optimizeze procesele și să facă turismul mai sigur și mai sustenabil.

Conceptul de *turism inteligent* este cel mai adesea folosit în legătură cu *destinațiile* și noțiunea de *orașe inteligente*



Uniunea Europeană definește turismul inteligent ca o destinație care facilitează accesul la produse, servicii, spații și experiențe de turism și ospitalitate prin instrumente bazate pe TIC



Sursa www.publicissapient.com

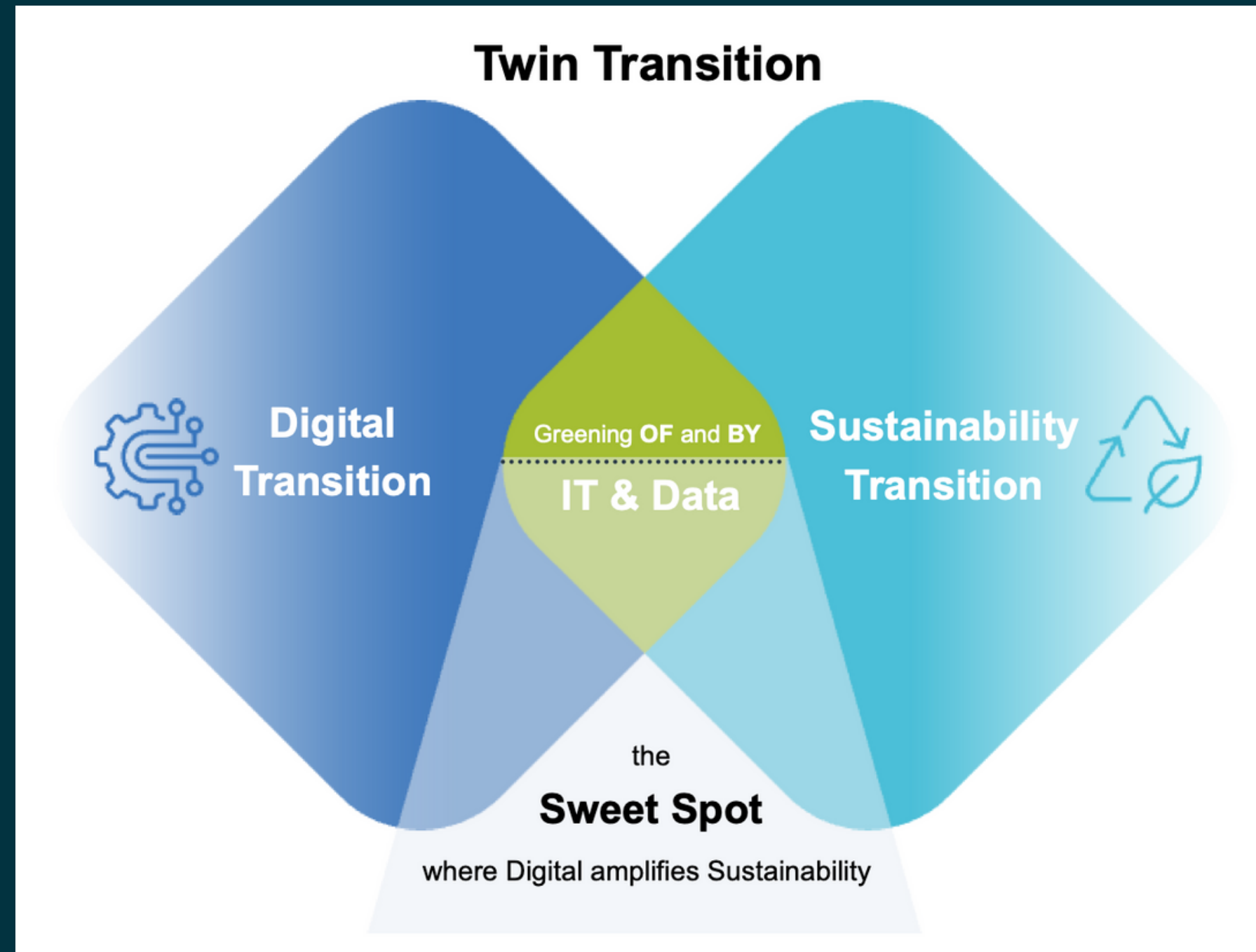


Sursa www.hlp.city

Ca proprietar al unei afaceri de ecoturism, s-ar putea să te întrebi de ce tehnologia este relevantă pentru misiunea ta de protejare a mediului. Cu toate acestea, tehnologia poate juca un rol crucial în a te ajuta să îți dezvolti afacerea și să promovezi sustenabilitatea prin:

- 1 îmbunătățirea funcționării afacerii și eficientizarea proceselor pentru a economisi timp și costuri prin instrumente de management
- 2 expunere și vizibilitate utilizând marketing digital, rețele sociale și platforme online, atrăgând mai mulți clienți și promovând ecoturismul
- 3 optimizarea utilizării resurselor, inclusiv consumul de energie și apă, reducerea utilizării hârtiei, facilitarea mijloacelor alternative de transport și susținerea practicilor economiei colaborative
- 4 îmbunătățirea experienței vizitatorilor în timp ce se reduce supraaglomerarea, oferirea de educație despre mediul înconjurător și cultura locală și facilitarea accesului la turism pentru persoanele cu dizabilități prin tehnologii asistive





Tehnologiile digitale prezintă un potențial enorm de creștere pentru Europa, precum și un mijloc de a realiza sustenabilitatea. În plus, pandemia COVID a subliniat cât de mult are nevoie Europa să atingă independența tehnologică și să nu depindă de soluții provenite din alte părți ale lumii.

Transformarea Digitală

UE se angajează să dezvolte soluții digitale care:

- pun accent pe nevoile oamenilor
- susțin o societate deschisă și democratică
- generează noi oportunități pentru afaceri
- stimulează o economie robustă și durabilă
- contribuie la combaterea schimbărilor climatice și susțin tranziția ecologică

Aceasta implică proiectarea de politici, precum și implementarea de soluții inovatoare pentru a oferi companiilor încredere, competențe și resursele necesare pentru a se digitaliza și a se dezvolta.



Sursa reform-support.ec.europa.eu/

Acest modul împarte beneficiile tehnologiilor digitale în trei categorii:



Deși beneficiile unor tehnologii pot să se încadreze în mai multe categorii, le vom menționa o singură dată sub ceea ce considerăm a fi beneficiul lor principal, dar vom enumera și beneficiile secundare.

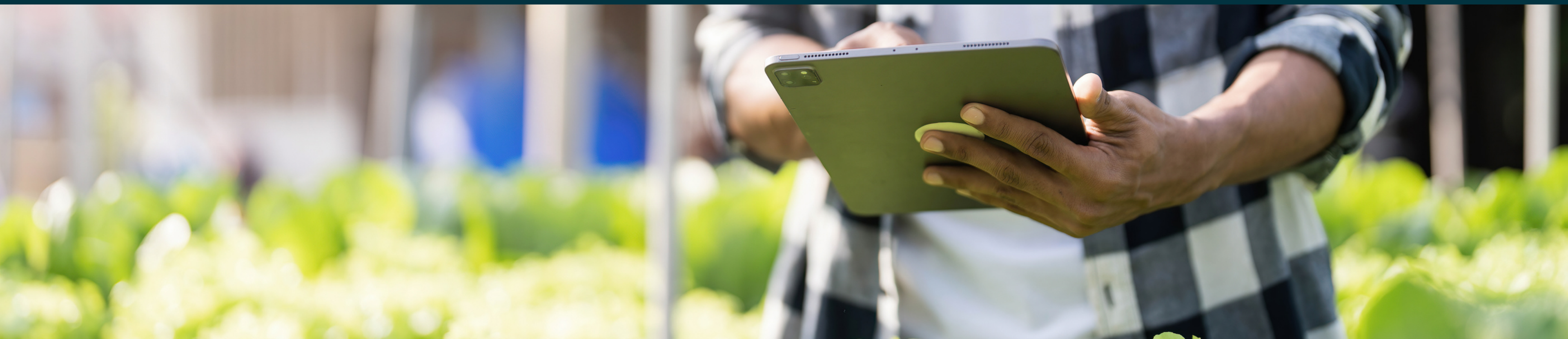
Prezentarea tehnologiilor digitale nu are scopul de a fi exhaustivă, ci de a vă oferi o idee asupra direcțiilor posibile pentru a cerceta tehnologii potrivite pentru afacerea dumneavoastră.

1

Eficiența operațională

Acest lucru include tehnologii legate de funcționarea internă a afacerii tale.
Acestea pot:

- ajuta la gestionarea mai eficientă a afacerii tale
- face afacerea ta mai sustenabilă
- asigura o afacere mai sigură




Software-ul de management al afacerii descrie sisteme și aplicații concepute ca soluții complete pentru a susține, gestiona și automatiza funcțiile de afaceri. Deoarece software-ul de management al afacerii este proiectat pentru a sprijini o gamă largă de industrii și pentru a aduce împreună diverse tipuri de soluții sub o singură umbrelă, nu există o soluție unică de management a afacerii care să se potrivească perfect fiecărui caz de utilizare.



Sursa www.servicenow.com



A close-up photograph of two men shaking hands. The man on the left is wearing a blue suit jacket and a white shirt. The man on the right is wearing a light blue checkered shirt. They are both smiling and looking at each other. The background is a blurred office environment with a white brick wall. A yellow vertical bar is on the left side of the image, and a yellow horizontal bar is at the bottom.

Software-ul de gestionare a relațiilor cu clienții (CRM) ajută la administrarea tuturor relațiilor companiei tale cu persoanele individuale - inclusiv **clienți, utilizatori de servicii, colegi sau furnizori** - pe tot parcursul colaborării cu aceștia, inclusiv **găsirea de noi clienți, câștigarea afacerilor lor și furnizarea de suport și servicii suplimentare pe durata relației.**



Sursa www.salesforce.com

Deoarece acest domeniu evoluează rapid și oamenii din întreaga lume investesc și dezvoltă noi tehnologii în domeniul sustenabilității, este înțelept să te informezi și să fii un adoptator timpuriu.

Ține minte că, în calitate de lider în ecoturism, este datoria ta să ajuți clienții să aibă o vacanță mai sustenabilă chiar și dincolo de interacțiunea cu afacerea ta!

Aceasta include punerea la dispoziție clienților tăi, în avans sau la sosire, de aplicații disponibile local care pot face șederea lor mai sustenabilă:

- aplicații care țin evidența locurilor de parcare pentru a reduce timpul petrecut în căutarea unui loc de parcare și emisiile de carbon generate în acest timp;
- aplicații pentru închirierea bicicletelor sau a scuterelor electrice, care pot indica utilizatorilor unde se află vehiculele disponibile gratuit;
- aplicații care pot informa turiștii despre zonele foarte aglomerate, astfel încât aceștia să-și poată planifica vizitele în așa fel încât să evite supraaglomerarea.



Asigurarea accesibilității reprezintă o componentă cheie în promovarea sustenabilității, iar tehnologia digitală poate ajuta la crearea de spații și activități mai incluzive pentru persoanele cu dizabilități.



De exemplu, unele companii au dezvoltat aplicații care utilizează căi ghidate tactile și coduri QR cu instrucțiuni de navigare pentru a ajuta persoanele nevăzătoare și cu deficiențe de vedere să se orienteze în spații.

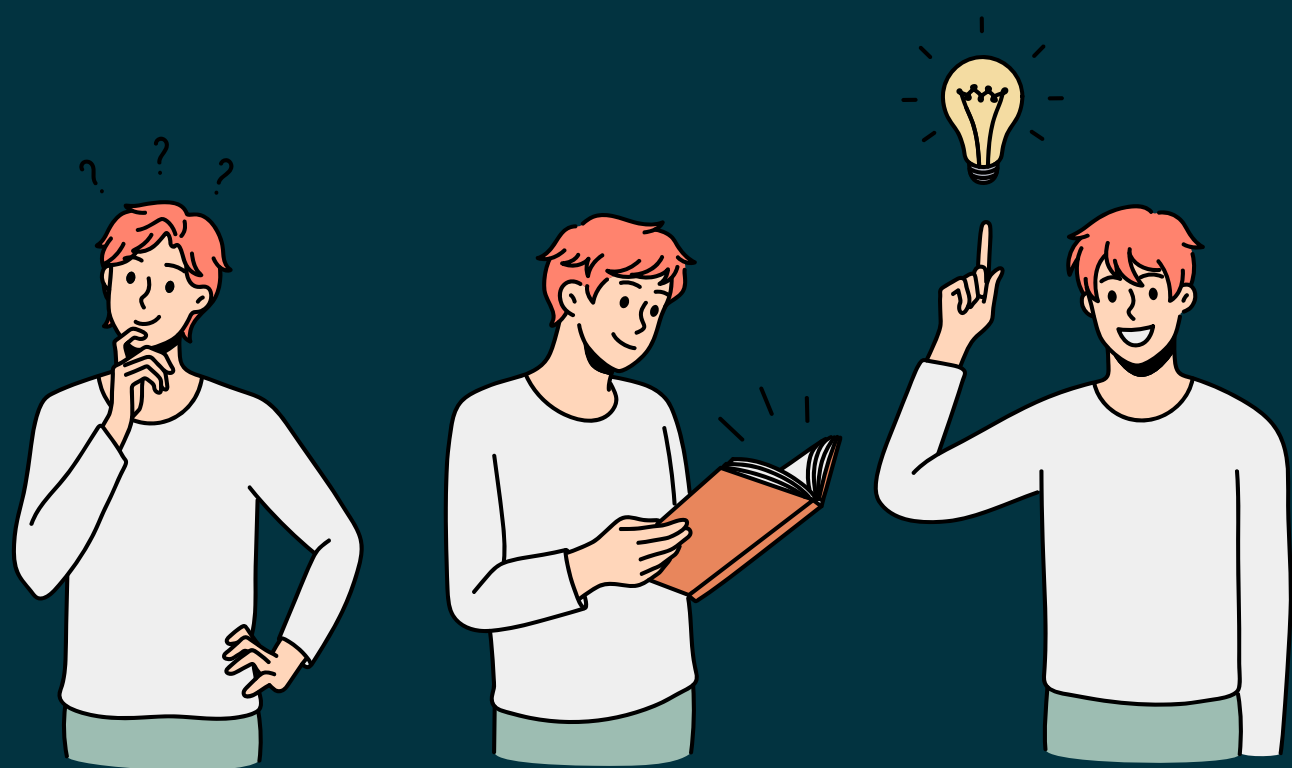
Sursa www.inclusivecitymaker.com



Acum este rândul tău să te gândești la accesibilitatea afacerii tale de ecoturism!

Exercițiu

"Facilitarea accesului tuturor la afacerea ta de ecoturism"



1

În considerare potențialele obstacole cu care se pot confrunta persoanele cu dizabilități atunci când se implică în activitățile tale de ecoturism.

2

Caută soluțiile tehnologice care pot ajuta la depășirea acestor obstacole.

3

Contactează organizațiile de suport din zona ta pentru a obține mai multe informații cu privire la nevoile și provocările specifice cu care se confruntă persoanele cu dizabilități.

4

Caută exemple de afaceri de ecoturism care au implementat cu succes soluții de accesibilitate și ia în considerare aplicarea acestor strategii în propria ta afacere.

5

Aplică soluțiile de accesibilitate identificate și promovează-ți afacerea ca un spațiu inclusiv și primitiv pentru persoane de toate abilitățile.

2

Accesul și interacțiunea cu clienții

Această secțiune se referă la modalitățile în care tehnologia poate ajuta la găsirea de noi clienți, vânzarea serviciilor tale și dezvoltarea afacerii tale.

Primul lucru de făcut este să îți stabilești o prezență online. Astăzi, nicio afacere nu pare de încredere dacă nu există pe internet.



Creează un site web. Site-ul tău web este centrul prezenței tale online, așa că este esențial să îl faci cât mai vizibil posibil. Folosește cuvinte-cheie meta pentru a descrie afacerea ta și a-ți îmbunătăți optimizarea pentru motoarele de căutare (SEO). Asigură-te că incluzi termeni precum ecoturism, turism durabil și alte cuvinte-cheie relevante.



Valorifică platformele de înaltă clasare. Înscrierea afacerii tale pe site-uri de înaltă clasare, precum Airbnb sau Booking.com, poate crește vizibilitatea și te poate ajuta să fi găsit de potențiali clienți.

Investește în reclame plătite. Reclamele plătite pot crește vizibilitatea afacerii tale prin asigurarea apariției acesteia printre primele rezultate în căutările online.



Folosește rețelele sociale. Creează un profil de afaceri pe platforme de socializare precum Facebook, Instagram, Twitter pentru a interacționa cu potențiali clienți, a împărtăși actualizări despre afacerea ta și a promova oferte speciale. Asigură-te că adaptezi conținutul la grupurile țintă și creează o identitate consecventă, recunoscută și captivantă.



Încurajează recenziile online. Recenziile pozitive pot atrage noi clienți, în timp ce recenziile negative te pot ajuta să identifici aspectele care necesită îmbunătățiri. Încurajează clienții mulțumiți să lase recenzii pe site-uri populare de recenzii, precum TripAdvisor sau Yelp.

Implementează rezervări online. Asigură o modalitate facilă pentru clienți de a-și rezerva serviciile prin implementarea unui sistem de rezervări online pe site-ul tău web. Aceasta poate economisi timp atât pentru tine, cât și pentru clienții tăi



Utilizează roboții de conversație (chatbots). Acești roboți pot oferi suport instant pentru clienți și pot răspunde la întrebările frecvente, facilitând accesul potențialilor clienți la informațiile de care au nevoie.

Tehnologia nu se limitează doar la industria IT, ci a devenit o componentă fundamentală a multor afaceri, inclusiv în domeniul turismului. Platformele online, site-urile de comerț electronic și rețelele sociale folosesc tehnologii precum supercomputing, big data și inteligența artificială pentru a potrivi audiențele cu servicii sau produse în funcție de preferințele și comportamentul acestora, în timp ce securitatea cibernetică asigură siguranța plăților și a datelor.

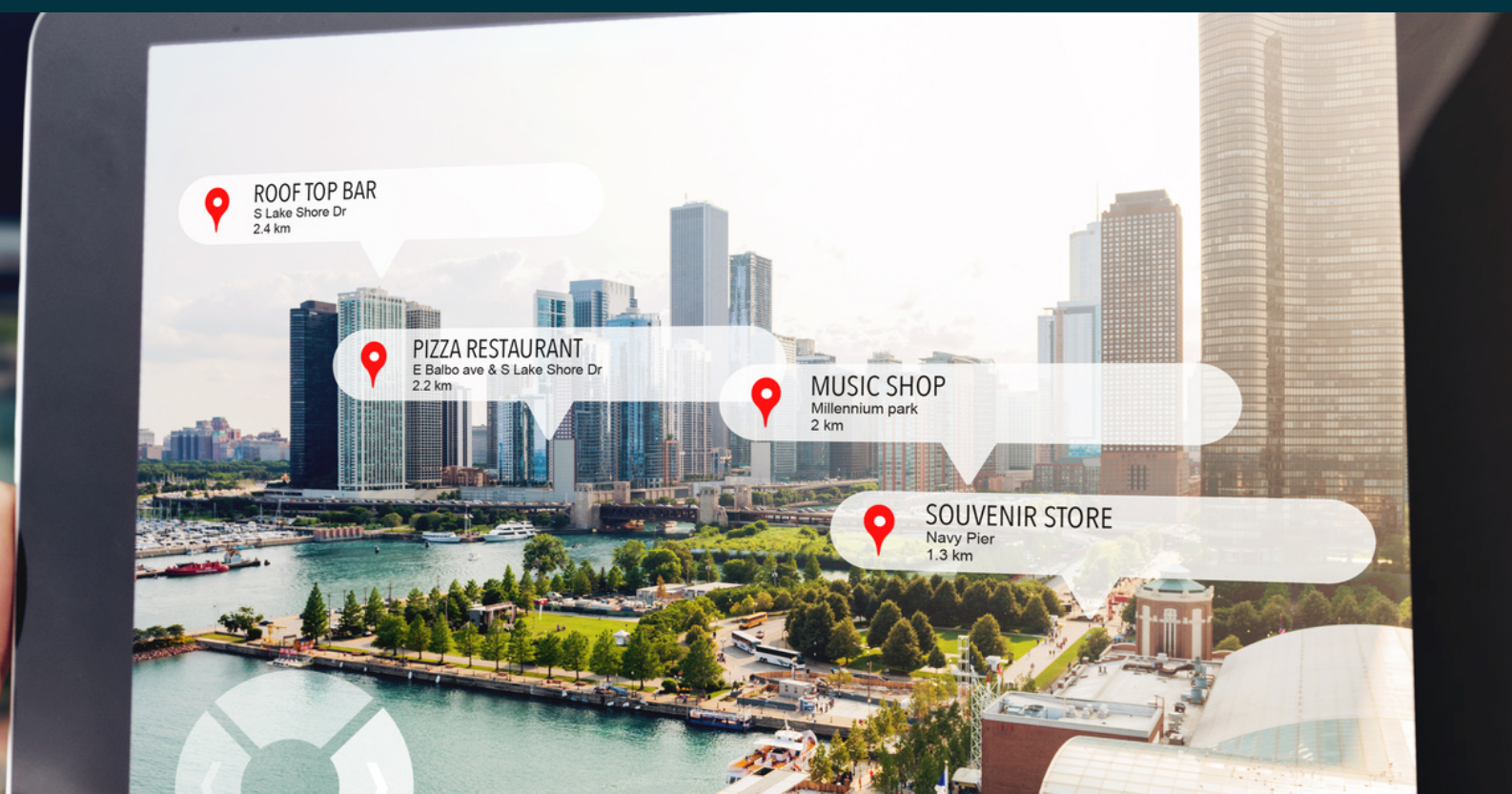


Prin recunoașterea modului în care tehnologia este integrată în sustenabilitate, poți utiliza aceste instrumente pentru a-ți dezvolta afacerea în timp ce protejezi și regenezezi mediul înconjurător. Menține-te informat și continuă să implementezi noi dezvoltări tehnologice în domeniul sustenabilității pentru a asigura succesul și longevitatea afacerii tale de ecoturism.

Interpretarea Creativă a Naturii și Culturii

Aplicațiile pot îmbunătăți experiența interpretativă prin adăugarea de valoare sau furnizarea de informații detaliate. Ia în considerare includerea următoarelor aplicații în afacerea ta de ecoturism:

- **Aplicații de identificare:** Aceste aplicații pot ajuta vizitatorii să recunoască și să învețe despre plantele, păsările, ciupercile, roci sau alte caracteristici naturale din zona ta. Ele oferă informații detaliate despre fiecare element, inclusiv imagini, caracteristici și alte date relevante.
- **Aplicații pentru tururi ghidate:** Facilitarea explorării și învățării despre ecosistemul local, cultura și istoria prin intermediul tururilor ghidate.



Realitatea virtuală (RV) este o tehnologie care imersează utilizatorul într-o lume complet artificială, care creează iluzia realității.



Sursa

www.hotelmanagement-network.com

Ia în considerare includerea tehnologiei de realitate virtuală (RV) în afacerea ta de ecoturism pentru a crea o experiență mai captivantă și imersivă, care îmbogățește înțelegerea și aprecierea resurselor naturale și culturale din zona ta. Aceasta poate fi realizată prin intermediul tururilor virtuale în realitate virtuală ale atracțiilor turistice și prin utilizarea hărților interactive ale peisajelor naturale și orașelor, cunoscute și ca hărți de realitate virtuală



Realitatea augmentată (RA) este o versiune îmbunătățită și interactivă a mediului real, obținută prin intermediul elementelor vizuale digitale, sunetelor și altor stimuli senzoriali prin tehnologia holografică.

RA integrează **lumi digitale și fizice**, **interacțiuni în timp real** și **identificarea precisă în 3D** a obiectelor virtuale și reale.



Sursa <https://dynamics.microsoft.com>



Prin integrarea tehnologiei de realitate augmentată (RA) în afacerea ta de ecoturism, poți îmbunătăți experiența interpretativă în diverse moduri, cum ar fi:

- Prezentarea clienților a modului în care arăta un peisaj în trecut sau cum va arăta în viitor
- Utilizarea RA pentru indicarea direcțiilor sau pentru a cartografia o rută
- Oferirea de tururi ghidate care includ informații și povești despre locuri prin intermediul aplicațiilor RA.



Gamificarea se referă la aplicarea elementelor de design de joc și principiilor de joc în contexte non-joc.



Sursa www.gamify.com

O modalitate de a integra gamificarea în afacerea ta de ecoturism este prin utilizarea aplicațiilor pentru tururi ghidate care combină rezolvarea de mistere, povestirea și vizitarea obiectivelor turistice. Aplicații precum Questo oferă o experiență unică și captivantă care poate îmbunătăți aprecierea și înțelegerea resurselor naturale și culturale din zona ta.





Prin combinarea aplicațiilor, tehnologiei de realitate virtuală (RV), realitatea augmentată (RA) și gamificării, companiile revoluționează modul în care patrimoniul natural și cultural este prezentat vizitatorilor.

Poți incorpora aplicații existente în interpretarea ta sau poți colabora cu companii de aplicații pentru a dezvolta o aplicație personalizată pentru zona ta sau tipul de activitate, îmbunătățind astfel experiența vizitatorilor și făcând afacerea ta mai atrăgătoare pentru persoanele familiare cu tehnologia.

Aceste tehnologii oferă o experiență captivantă și imersivă care poate aprofunda aprecierea și înțelegerea resurselor naturale și culturale din zona ta.



Tehnologia asistivă devine din ce în ce mai importantă în îmbunătățirea accesibilității și incluziunii pentru persoanele cu dizabilități.

Cu 84% dintre persoanele cu dizabilități utilizând un smartphone, tot mai multe aplicații sunt create pentru a-i ajuta să se deplaseze și să experimenteze natura și cultura într-un mod mai bun.



De asemenea, îți poți proiecta activitatea de interpretare pentru diferite categorii de persoane și poți utiliza tehnologia (coduri QR, senzori, VR, AR) pentru a le oferi conținut diferențiat, în funcție de nevoile lor.



Vizitatorii nevăzători și cu deficiențe de vedere	<ul style="list-style-type: none">• descriere verbală realizată de profesioniști• ghiduri audio sau explicații sonore• modele tactile (RV)
Vizitatorii surzi și cu deficiențe de auz	<ul style="list-style-type: none">• descrieri textuale• videoclipuri subtitrate• interpretare în Limbajul Semnelor American (ASL)
Vizitatorii cu deficiențe cognitive	<ul style="list-style-type: none">• descrieri verbale realizate de profesioniști• descrieri ușor de citit



Programul Digital Futures al OMT



Națiunile Unite manifestă, de asemenea, un interes activ în crearea turismului inteligent.

Organizația Mondială a Turismului a Națiunilor Unite (OMT) a lansat **Programul Digital Futures**, conceput pentru a accelera adoptarea noilor tehnologii în rândul întreprinderilor din sectorul turismului. Dezvoltat în colaborare cu unele dintre cele mai importante companii de tehnologie, finanțe și afaceri din lume (Amadeus, Mastercard și Telefónica), această inițiativă se concentrează pe întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri), care reprezintă 80% din totalul afacerilor din industria turismului.

OMT își propune să ajungă la cel puțin 1 milion de IMM-uri din industria turismului pe parcursul duratei programului, oferindu-le competențe și cunoștințe fundamentale necesare pentru a exploata puterea noilor tehnologii emergente

Sursa www.unwto.org



Programul Digital Futures al OMT

UNWTO Digital Futures este o platformă prin intermediul căreia IMM-urile pot accesa instrumente digitale furnizate de colaboratori tehnologici de top pentru a transforma sectorul turismului și oferă următoarele:

un Instrument de Diagnostic pentru Pregătirea Digitală care să evalueze dimensiunile cheie ale afacerii și să ofere recomandări de la experți.

5 Căi digitale pentru accelerarea redresării economice și creșterea rezilienței afacerii tale - Conectivitate, Creștere a Afacerii, Comerț electronic, Big Data și Analitice, Plăți și Securitate

Instruirea digitală necesară pentru echiparea forței de muncă



Call for SMEs



Take Digital Diagnostic Tool



Choose your Digital Path



Access to Digital Tools



Specialized Trainings



Digitalized SME



Sursa www.unwto.org

Conectivitate

Calea conectivității este crucială pentru multe funcții de afaceri în prezent, oferind IMM-urilor instrumente pentru gestionarea și protejarea infrastructurii lor IT, construirea unei infrastructuri de rețea de afaceri și configurarea serviciilor de securitate de bază și alte servicii de conectivitate.

Aceasta se încadrează în categoria **Eficienței Operaționale**.



Creșterea Afacerii și Comerțul Electronic

Aceste căi echipază IMM-urile și antreprenorii cu instrumentele necesare pentru a-și stabili o prezență online, pentru a-și promova și dezvolta afacerea pe rețelele sociale și pentru a înțelege cum să facă marketing în mediul digital la nivel global.

În mod specific, calea Comerțului electronic dotează IMM-urile și antreprenorii cu instrumentele și instruirea necesare pentru a accepta plăți online în siguranță, a obține capital și a-și stabili o prezență digitală. De asemenea, oferă soluții pentru protejarea afacerilor împotriva amenințărilor cibernetice.

Ambele căi se încadrează în categoria Atingerea și Interacțiunea cu clienții noștri.



Big Data & Analytics

Calea Big Data și Analitice încurajează IMM-urile și antreprenorii să valorifice puterea datelor pentru a lua decizii informate și în timp util.

Această cale oferă, de asemenea, instrumente pentru transformarea datelor masive în informații valoroase, permițând IMM-urilor să ia decizii informate și să îmbunătățească strategiile lor de afaceri.



Plăți & Securitate

Această cale acoperă, de asemenea, cele mai recente tehnologii și soluții de plată, inclusiv plățile online și mobile, pentru a asigura că IMM-urile sunt la curent cu ultimele tendințe în opțiunile de plată sigure și convenabile pentru clienții lor.



FELICITĂRI!

Acum deții instrumentele și cunoștințele necesare pentru o transformare digitală semnificativă a afacerii tale de ecoturism, permițându-ți să îmbunătățești experiența vizitatorilor, să optimizezi resursele și să extinzi operațiunile.

Nu uita să te menții la curent cu noile evoluții tehnologice și să evaluezi și să adaptezi în mod constant strategiile tale pentru a te asigura că afacerea ta rămâne competitivă și aliniată cu misiunea ta ecologică.

Cu abordarea potrivită, poți folosi tehnologia pentru a ajuta la conservarea și regenerarea mediului în timp ce îți dezvolti o afacere de ecoturism de succes.

