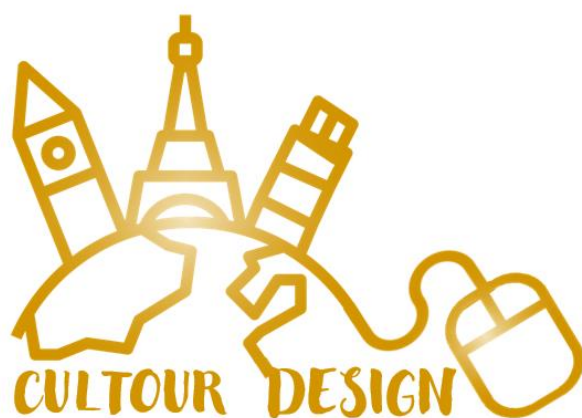


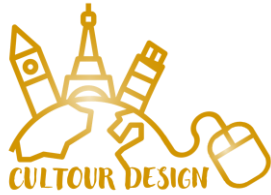
Наръчник - Хибридни умения в културния туризъм: за работа в сферата на туризма.



Подкрепата на Европейската комисия за издаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява единствено възгледите на авторите, и Комисията не носи отговорност за използването на съдържашата се в нея информация. **Номер на проекта:** 2021-1-RO01-KA220-ADU-000033461

INNOPOLIS
HESO

7/11/2022



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ИСТОРИЯ НА РЕВИЗИИТЕ

<i>Версия</i>	<i>Дата</i>	<i>Автор</i>	<i>Описание</i>	<i>Действие</i>	<i>Страници</i>
1.0	11/02/2022	HEARTHANDS РЕШЕНИЯ	Създаване	C	10
1.1		INNOPOLIS	Вмъкване на	I	14
1.2		HEARTHANDS РЕШЕНИЯ	Вмъкване на	I	29

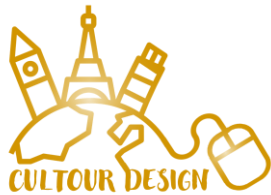
(* Действие: C = Създаване, I = Вмъкване, U = Актуализация, R = Замяна, D = Изтриване

ДОКУМЕНТИ, НА КОИТО СЕ ПРАВИ ПОЗОВАВАНЕ

<i>ID</i>	<i>Справка</i>	<i>Заглавие</i>
1	2021-1-RO01-KA220-ADU-000033461	Предложение за дизайн на CULTOUR
2		

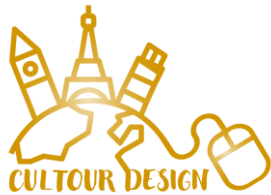
ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ

<i>ID</i>	<i>Справка</i>	<i>Заглавие</i>
1	R1/T1.1	Бяла книга за цифров културен туризъм и рамка за компетентност
2		



Съдържание

1. Въведение.....	3
1.1 Резултати от обучението	3
1.2 Ключови думи.....	3
1.3 Очаквано време за сядане.....	3
1.4 Речник на термините.....	4
2. Хибридни умения в културния туризъм: Дигитално мислене, адаптивност и меки умения за работа в сферата на туризма.....	5
2.1 Основно съдържание	5
Меки умения в културния туризъм	5
Цифрови умения за конкурентоспособност в културния туризъм.....	11
Хибридни умения и как да ги прилагате	14
2.2 Допълнителни ресурси.....	17
3. Проучвания на случаи и истории на успеха	19
4. Оценка	26
4.1 Оценка на знанията.....	26
4.2 Оценка на уменията	28
5. Препратки.....	29



1. Въведение

Този модул е посветен на въздействието на цифровата трансформация върху културния туризъм. Въз основа на това обучаемите ще разберат меките умения, които се изискват в тази област; те също така ще навлязат в цифровите умения, необходими за повишаване на конкурентоспособността, и впоследствие ще се научат как да прилагат хибридните умения в сложна и културно разнообразна, реална или виртуална работна среда.

1.1 Резултати от обучението

След като завършите този модул, ще можете да:

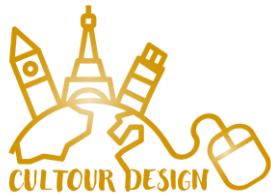
- Разберете меките умения, необходими, за да се превърнете в експерт по културен туризъм в ерата след COVID
- Получете по-задълбочени познания за цифровите умения, необходими за постигане на конкурентоспособност в тази област
- Да можете да прилагате хибридните умения в реална работна среда.

1.2 Ключови думи

Дигитален туризъм, хибридни умения, комуникация, виртуални среди

1.3 Очаквано време за сядане

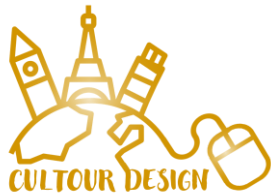
- 2 часа за четене на основното съдържание
- 2 часа за четене на допълнителните източници
- 2 часа за разглеждане на прилагането на технологии, които могат да приложат уменията в действие



- 1 час за попълване на оценката

1.4 Речник на термините

- **Цифров туризъм:** "се отнася до начина, по който използваме **цифрови инструменти, за да организираме, управляваме и дори да се наслаждаваме на пътуването**" (Righini, 2022).
- **Хибридни умения:** **Хибридни умения:** комбинация от меки и технически умения (Tate, 2020).
- **Разкази:** Разкази: обогатяване на функциите на дигитален архив чрез кратки лекции [...], като метод за персонализация, който подпомага и насочва потребителите в рамките на колекцията" (Agosti et al., 2015).
- **Способности за самообучение:** Това умение е необходимо за справяне с непрекъснатите цифрови иновации и гъвкавост в условията на постоянна промяна и обучение. (Това умение включва постоянно обучение, адаптивност и гъвкавост).



2. Хибридни умения в културния туризъм: дигитално мислене, адаптивност и меки умения за работа в сферата на туризма

2.1 Основно съдържание

Пандемията COVID-19 предизвика множество смущения във всички области на човешката дейност. Културният туризъм е един от секторите, които са силно засегнати от предизвикателните последици на свързаните с пандемията ограничения и трансформации. В епохата след COVID превръщането в културен експерт изисква **комбинация от умения за справяне с новите предпочитания на клиентите, цифровата трансформация** и постоянната нужда от **адаптивност**.

Меки умения в културния туризъм

Културният туризъм е сектор с високи изисквания, тъй като заинтересованите туристи търсят уникални и автентични преживявания за изследване и придобиване на нови знания.

Следователно, за да отговорят на предизвикателствата на този сектор и успешно да отговорят на високите очаквания, специалистите трябва непрекъснато да развиват няколко меки умения.

- **Умения за обслужване на клиенти**

Както във всички области на хотелиерството и туризма, културният туризъм процъфтява, когато обслужването на клиентите отговаря на техните очаквания. Във всички случаи клиентите трябва да са доволни от обслужването, което получават, и да са приемници на позитивно и проактивно отношение, което ефективно отговаря на предизвикателствата на сектора.



Заглавие на изображението: Headphones

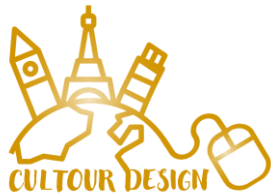
Източник: Pixabay.com

- **Комуникация**

Добрите комуникационни умения (вербални и невербални) се ценят високо във всяка индустрия, но още повече в туризма. За да предложат по-добри туристически преживявания, специалистите трябва да могат да общуват с хора от различни етнически, расови и религиозни среди, на различна възраст и с различен темперамент. За тази цел трябва да се използват различни вербални и невербални умения, за да се улесни обменът на информация чрез уважително и емпатично поведение в културно разнообразна среда. Това е от решаващо значение за комуникацията с клиентите, както и с колегите от персонала.

- **Културна осведоменост**

Ефективната комуникация в туризма е особено свързана с културната осведоменост. За да могат да работят с хора с различен културен произход, специалистите трябва да са наясно с културните различия и да могат да се адаптират към нагласи и норми, които могат да се различават от техните собствени. При културна осведоменост и чувствителност различията във възприятията, ценностите и/или убежденията не възпрепятстват общуването с хора от чужбина.



- **Работа в екип**

Във всяка организация са необходими множество умения, за да се позволи и насърчи сътрудничеството и да се повиши производителността. Успешното приключване на задачите и сложните бизнес стратегии са резултат от съвместната работа на екипите за ефективно изпълнение на множество задачи наведнъж.

- **Многозадачна работа**

За да бъдат успешни в туризма, от специалистите често се очаква да изпълняват няколко роли едновременно. Това означава да изпълняват едновременно различни задачи, обхващащи различни услуги. Многозадачността изисква ефективно управление на времето и умения за определяне на приоритети, както и добра работа под напрежение.

- **Емоционална интелигентност**

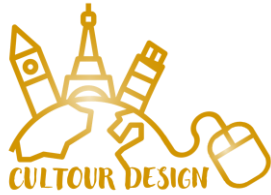
Тази способност може да се счита за основа на меките способности, тъй като оказва влияние върху всички тях. Тя се състои в това да умеем да разбираме и управляваме емоциите си или поне да не реагираме некоректно, което се отразява негативно както на нас, така и на другите хора. Професионалистите, които добре използват това умение, генерират високи резултати от своите емоционални и рационални способности. Те са тясно свързани с идеята за отговорност, свързана със способността да се дават адекватни отговори на различните ситуации, които възникват в ежедневието.

- **Разрешаване на конфликти**

Това е съвкупност от знания и умения, които се прилагат на практика, за да се разберат и намесят в мирното, ненасилствено разрешаване на конфронтации между двама или повече души. За целта е важно да се прояви емпатия, да се определи естеството на конфликтите, за да се разберат и да се потърси по-добро решение, с цел клиентът да остане доволен от услугата. Въпреки че винаги е било необходимо умение, то става по-актуално в тази дигитална епоха, тъй като клиентът може лесно и с по-голям обхват да разпространява чрез социалните мрежи и дигиталните платформи негативни мнения за конфликти, които е възприел като лошо разрешени.

- **Лидерство**

Това е съвкупност от умения, с които индивидът влияе върху начина на съществуване или действие на хората от работната група, така че екипът да работи с ентузиазъм за постигане на целите си. Това умение включва също делегиране, поемане на инициатива и мотивиране. Лидерството в епохата на PostCOVID също ще претърпи промени, то ще се основава на



невролидерството, във фигурата на лидера, който осъзнава себе си и своите, който постига това, че служителите му изпълняват в рамките на своята работа, че извежда на преден план съвършенството на всеки. Ако компаниите в туристическия сектор започнат да развиват своите хора, те ще бъдат считани за осъзнати компании, в които основните ценности са безупречната координация, онтологичното смирение, емоционалното управление и конструктивното договаряне. Този тип лидерство се вписва в тенденцията на промяна от старото B2B (business to business) към H2H (human to human), при което отношенията трябва да бъдат по-близки и по-хуманни.

- **Адаптивност**

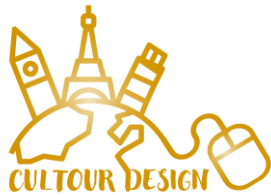
Това е може би едно от най-развитите меки умения в периода на пандемията. В този случай то се отнася до способността на работниците да се адаптират глобално: към компанията, задачата и работната среда. Променящите се условия на труд - в някои неблагоприятни случаи - изискват от специалиста в туристическия сектор да е в състояние да развие това умение. По същия начин специалистът трябва да насърчава и адаптирането на бизнес моделите, приспособяването към нови начини за свързване на клиентите, получаване на данни и информация, свързването на подходящото използване на технологичните инструменти, които са били насърчавани по време на изолацията. Епохата след COVID ще принуди предложенията "лице в лице" в сектора да адаптират пространствата си към "новото нормално", с предварително определените разстояния между потребителите и клиентите в рамките на заведенията, които се изискват.

- **Етична работа**

Трудовата етика е убеждението, че упоритият и усърден труд носи морална полза и е присъща способност или добродетел за укрепване на характера. Етиката дава приоритет на труда и го поставя в центъра на индивидуалния и социалния живот. Някои от нейните характеристики са да бъдеш работлив и да имаш желание да добавяш, както и да бъдеш лоялен, да имаш инициатива и мотивация. Други свързани с нея въпроси са точността и неоправданото отсъствие от работа.

- **Управление на времето**

Умението да разграничаваме важното от спешното, да се справяме със стреса при многото задачи, които ни очакват, и способността да изпълняваме всеки ден всяка възложена задача са умения, които се изискват не само в туризма, но и във всички бизнес сектори. Настоящата среда принуждава специалистите в сектора да изпълняват множество задачи едновременно, а това крие своите опасности. Основната от тях е отлагането, т.е. оставянето на дадена задача за по-късно или намирането на всякакво оправдание да се направи нещо друго, вместо да се направи това, което е наистина важно. Да знаете как да се борите с отлагането е необходимо умение, за да се справите с настоящата среда.



- **Чувствителност към устойчивостта на проекта**

Туризмът на бъдещето, както и този на настоящето, трябва да бъде устойчив, в противен случай няма да го има. Ясната дългосрочна ориентация, липсата на спекулации, уважението към културите, разнообразието и опазването на околната среда са необходими за всеки добър професионалист в туристическата индустрия. Това изисква чувствителност, която трябва да бъде умение, което да се взема предвид от професионалистите в сектора.

- **Творчество**

Креативността включва разпознаване на възможности, при които въображението на специалиста му позволява да прави предложения и да създава алтернативи, които другите не са идентифицирали. Изправени пред предизвикателствата, пред които е изправен секторът, идеи като виртуализирането на процесите - от гледна точка на предлагането на преживявания за контакт с други култури - или включването на гастрономически, културни, спортни и други дейности в съответствие с желанията на клиента и възможностите, предоставени от околната среда, позволяват да се добави стойност към предложенията и са решаващи за развитието на инициативите. По същия начин приспособяването на творческото предложение към временните нужди е доказателство за способността да се обединят аспекти, които могат да се допълват, а това осигурява разлика за развитието на сектора. Например, и във връзка с контекста, настаняването на медицински персонал или осигуряването на помещения за заразени или поставени под карантина лица.

- **Емпатия**

Емпатията е способността да възприемате, чувствате и разбирате гледната точка на другия човек, като същевременно проявявате активен интерес към неговите грижи или проблеми. Тази способност позволява на специалистите да създадат връзка на доверие с клиентите си, като ги карат да се чувстват разбрани, а косвено това доверие влияе положително върху техните решения. Гост, който чувства, че коментарите му са чути или предпочитанията му са удовлетворени, е по-вероятно да избере една алтернатива пред други и да остане или да се върне на място, което поражда усещане за разбиране и истинско разбиране.

- **Критично мислене**

Тази способност е характерна за хората, които поставят под въпрос това, което виждат, и това, което анализират, за тези, които се стремят да разберат ефективно какво се случва около тях. Тази способност осигурява глобална визия и улеснява най-доброто управление на получената информация, тъй като човек е в състояние да разбере и усвои съдържанието по по-бърз и ефективен начин.

- **Социална чувствителност**

Това е способността на индивида да идентифицира, възприема и разбира сигналите и контекста на социалните взаимодействия. На свой ред това е способността да се избере поведението, което най-добре отговаря на ситуацията и участващите хора. Всеки индивид се сблъсква с различни проблеми и реагира по различен начин на сходни проблеми. Ето защо чувствителността към тези ситуации генерира по-добро качество на услугите и по-голяма удовлетвореност на клиентите. Чувствителността към културните фактори, които обуславят поведението на хората, пораждащи близки взаимоотношения въпреки собствените културни различия, може да бъде пример; или да имате търпение към възрастните хора при боравенето с технологии.

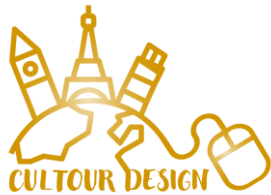
- **Способност за учене**

Непрекъснатите технологични промени, както и новите социални и екологични изисквания, налагат на специалистите да развиват умения да анализират ситуацията според своите критерии, да търсят подходяща информация и да решават проблеми самостоятелно, за да вземат решения, които им позволяват да адаптират своето бизнес предложение към тези нови изисквания и по този начин да подобрят неговото функциониране. Този процес предполага отговорност за наученото, така че преди да действате, трябва да анализирате правилния начин на работа, да наблюдавате дейностите и да оценявате резултатите, за да популяризирате това обучение в организацията.



Заглавие на изображението: Анализ, автоматизация

Източник: Pixabay.com



Цифрови умения за конкурентоспособност в културния туризъм

- **Цифров туризъм**

Цифровият туризъм "се отнася до начина, по който използваме **цифрови инструменти, за да организираме, управляваме и дори да се наслаждаваме на пътуването**" (Righini, 2022). В съответствие с цифровата трансформация туризмът все по-често прилага и/или създава нови технологични инструменти, услуги и продукти, за да осигури конкурентоспособност чрез **подобряване на резултатите** както в обслужването на клиентите, така и в продажбите. Благодарение на новите технологични стратегии и решения специалистите по туризъм вече могат да подготвят, организират и управляват уникални преживявания в областта на културния туризъм. За да успеят да се справят с тези сложни задачи, те трябва да се запознаят с инструменти като следните:

- **Дистанционен обмен на знания**
- **Виртуални потоци от събития и обиколки**
- **Онлайн срещи и взаимодействия**
- **Виртуален формат на културни продукти**

- **Цифрова комуникация**

Особено в ерата след COVID се очаква комуникацията да бъде ефективна и ефикасна в **цифрова среда**. Специалистите в областта на туризма трябва да могат да работят, да си сътрудничат и да общуват в цифрова среда (във виртуален или полувиртуален режим) - както индивидуално, така и в екип.

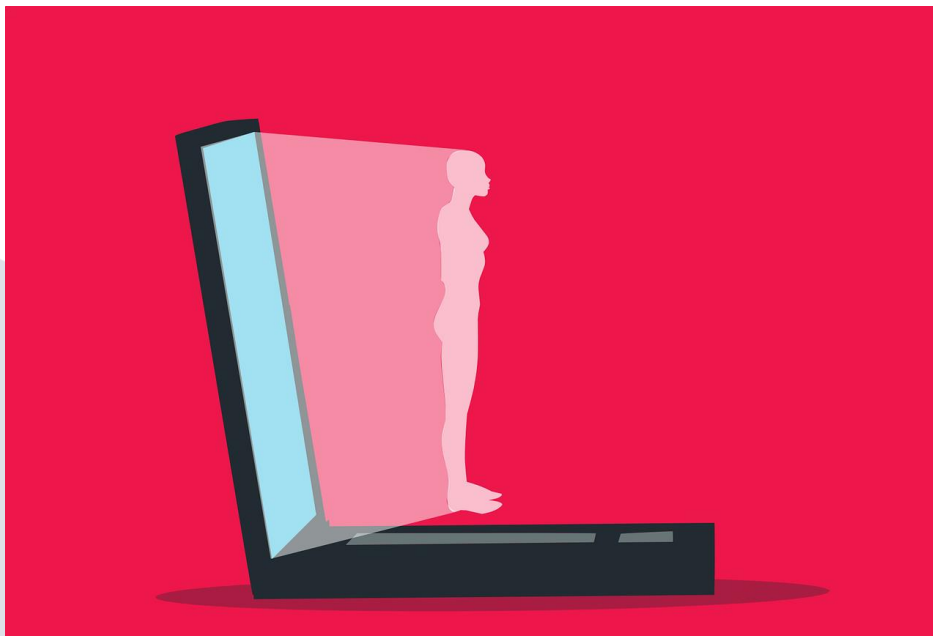
Този вид комуникация обикновено се осъществява в различни цифрови платформи и социални мрежи, където потребителите трябва да могат да изпълняват сложни задачи като разрешаване на конфликти.



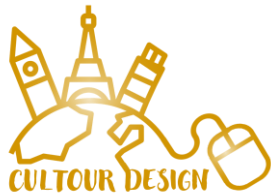
За да общувате и да си сътрудничите с екипа си, както и да организирате, планирате и изпълнявате проекти, използвайте **платформи за управление на проекти** като Microsoft Teams, Monday, Trello и др.

- **Виртуална помощ / Използване на комуникационни платформи**

Уменията за общуване и обслужване на клиенти трябва да бъдат пренесени в цифрова среда, тъй като културният туризъм е една от областите, които са в процес на цифрова трансформация (Agosti et al., 2014). Ефективните платформи за комуникация и допълнителните функции като виртуална помощ осигуряват **незабавна ангажираност**; те също така помагат при вземането на решения и предпазват от ненужни посещения и разочарования. Впоследствие, когато се използват, те представляват ясно **технологично предимство пред конкурентите**.



Заглавие на изображението: Виртуален асистент



Източник: Pixabay.com

- **Ориентиране във виртуална среда**

Дигиталният туризъм вече е обогатен с различни инструменти, които осигуряват алтернативни преживявания. Една от тенденциите в туризма е предлагането на възможност за **виртуално посещение на цели обекти на културното наследство** в цифрови светове. С помощта на **3D творенията** и **360-градусовите виртуални обиколки** посетителите вече могат да обикалят из различни обекти и да взаимодействат с активи и функции. По време на това преживяване те понякога се нуждаят от напътствия, които специалистите по туризъм трябва да могат да предоставят.

- **Обработване на методи за плащане, напр. блокчейн и цифрови транзакции**

Цифровата трансформация в туризма включва и финансови транзакции в цифрова среда. Трябва да се търсят нови методи за плащане, които да задоволят новите очаквания на клиентите и да улеснят пътуването в подобрена цифрова среда. Въз основа на тази тенденция специалистите трябва да се запознаят с блокчейн и цифровите транзакции в различни **цифрови валути** (Narayanan et al., 2016).

Най-популярните цифрови валути са:

- **Bitcoin**
- **Ethereum**
- **XRP**
- **Връзка**

За да могат да използват цифрови транзакции, обучаемите трябва да се запознаят със следните понятия:

- **Дигитален портфейл**: онлайн инструменти за плащане под формата на приложения, които работят подобно на банките.



https://www.youtube.com/watch?v=ztVjb_D_z5Q

- **Скорост на транзакцията:** Бързината, с която всяка валута приключва обработката на цифрова транзакция.

Хибридни умения и как да ги прилагате

- **Определение за хибридни умения**

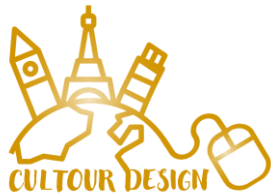
Хибридните умения са комбинация от меки/човекоцентрични умения и твърди/технически умения. В епохата на цифровата трансформация - особено след избухването на пандемията COVID-19 - хибридизацията на работните места изисква прилагането на такива умения и следователно налага процеси на повишаване и преквалификация в повечето работни сили, за да се справят с трансформацията.

- **Как да прилагате хибридните умения в работата, свързана с туризма**

Проявете гъвкавост: Дори и да не сте специалист в областта на технологиите, бъдете отворени да научавате нови неща, да експериментирате и в крайна сметка да се научите да **използвате всяко устройство - или поне основните му функции**. Технологиите се развиват бързо и вие също трябва да сте в крак с тях, ако искате да сте в крак с тях!

Адаптивно обучение: Винаги се опитвайте да намерите **най-ефективните начини за учене за вашите нужди**.

Разчитайте на техники и платформи за сътрудничество: Екипите винаги работят по-добре, когато разполагат с инструменти за ефективно сътрудничество.



Умения за цифрова комуникация: Когато общувате с посетители или други заинтересовани страни чрез онлайн платформи:

- Използвайте **неутрален/включващ език**. При всякакъв вид комуникация е от решаващо значение да се използват методи за комуникация, които не обиждат и не нараняват други хора и които насърчават равенството и разнообразието. За да се постигне това, трябва да се общува по начин, който не изключва и не дискриминира другите.

Съвет: Изтеглете безплатни онлайн ресурси/ръководства, за да научите повече за приобщаващия език.

Вж. например: <https://www.monterail.com/diversity-and-inclusion>

- **Емоджитата:** Емоджитата са "малки цифрови изображения или икони, използвани за изразяване на идея или емоция в електронни съобщения и уеб страници" (Оксфордски речник, Уикипедия). В по-малко официални марки и среди крайните потребители са склонни да се чувстват по-спокойни, когато в комуникацията са включени по-малко формални елементи. Освен това при някои демографски групи емоджитата са по-лесни за разбиране и оценяване и често се използват, за да се избегнат недоразумения, особено когато тонът на изказването не е ясен по друг начин.
- Използвайте **ясна и изчерпателна реч**. Писмената и/или виртуалната комуникация е лишена от различни елементи, които улесняват разбирането и предаването на съобщението ефективно, по начина, по който то трябва да бъде предадено. Ето защо специалистите трябва да използват контрол при структурирането на всяка алтернативна форма на комуникация в цифрова среда.
- Когато използвате камера (например по време на видеоразговори): **поддържайте зрителен контакт с камерата, симулирайте подходящ образ на офиса и задайте неутрален или специфичен фон** - или **изглеждате изправени, когато провеждате виртуална обиколка** (Hammond & Moseley, 2018).

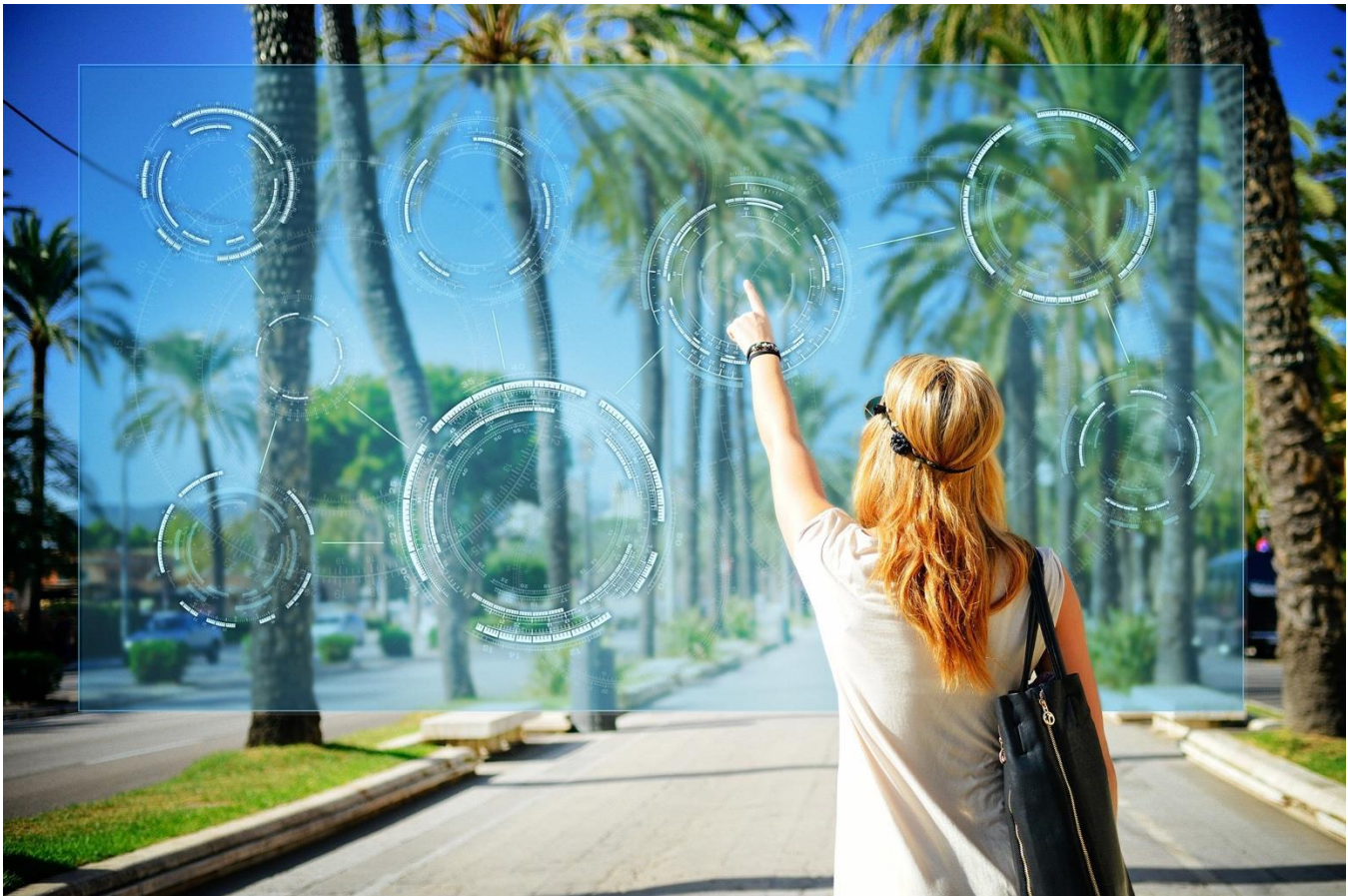


- **Вземете предвид нуждите/оценките на потребителите.** Това ще ви помогне да привлечете нови категории потребители, да вземете предвид изискванията на по-широки групи и да включите повече заинтересовани страни.

Повишаването и поддържането на интереса е трудно, когато става въпрос за цифрово съдържание. Това е така, защото този вид съдържание невинаги се оценява, а стойността му често е свързана с пропуски в знанията или едностранчиви мнения. Ключът тук е да се преодолеят разликите между експертните знания/специфичните интереси и базовите знания/умения, които е по-вероятно да притежават средните потребители. За тази цел самото съдържание не е достатъчно: специалистите трябва да намерят начини да направят съдържанието по-разбираемо и приятно.

Взаимодействие в условия на виртуална/разширена реалност: ако/когато се налага да извършват обиколки в условия на виртуална или разширена реалност, специалистите трябва да могат да:

- **Създайте разкази:** Използвайте този вид "обогатяване на функциите на цифровия архив чрез кратки лекции [...], като метод за персонализиране, за да подкрепите и насочите потребителите в рамките на колекцията" (Agosti et al., 2015). Разказите подчертават съдържанието и неговата важност, дават допълнителна информация, която може да помогне при навигацията, и улесняват взаимодействието със системата и нейните функции.
- **Осигуряване на насоки/помощ,** когато е необходимо.
- **Отнасяйте се еднакво към реалните и виртуалните активи,** за да улесните потапянето на посетителите в преживяването.



Заглавие на изображението: Жена, технология

Източник: Pixabay.com

2.2 Допълнителни ресурси

№.	Заглавие на ресурса	Вид на ресурса	Връзка
		[Онлайн статия, публикация, вестник, уебсайт,	

		инструмент и т.н.]	
1	7 най-добри меки умения за кариера в областта на хотелиерството и туризма	Онлайн статия	https://www.berlinsbi.com/blog/career-advice/top-7-soft-skills-for-a-career-in-hospitality-and-tourism-management
2	КЛЮЧОВИТЕ МЕКИ УМЕНИЯ НА ПРОФЕСИОНАЛИСТИТЕ В ТУРИЗМА ЗА ПОСТНОВИНАТА	Вход на блога	https://blogs.salleurl.edu/en/key-soft-skills-tourism-professionals-postcovid
3	Възходът на хибридните работни места и хибридните умения	Онлайн статия	https://www.mycomputercareer.edu/news/the-rise-of-hybrid-jobs-and-hybrid-skills/
4	КАКВО ПРЕДСТАВЛЯВАТ ХИБРИДНИТЕ УМЕНИЯ? (С ПРИМЕРИ)	Онлайн статия	https://www.zippia.com/advice/hybrid-skills/
5	TEhTOUR - преосмисляне на културния туризъм в Европа и извън нея	Видеоклип в YouTube	https://www.youtube.com/watch?v=dVR7Tsa0eF4



6	Как да създадете виртуална обиколка - пълно ръководство [2022]	Онлайн статия	https://retheme.com/complete-guide-create-virtual-tour/
7	Разнообразието е факт, включването е избор	Ръководство за бесплатно изтегляне	https://www.monterail.com/diversity-and-inclusion
	Цифров портфейл	Видеоклип в YouTube	https://www.youtube.com/watch?v=ztVjb_D_z5Q

3. Казуси и истории на успеха

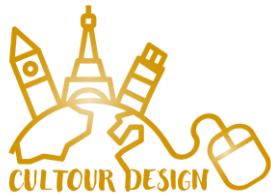
Туристите в Европа са наистина разглежени откъм избор. Проблемът, с който се сблъскват много дестинации, е как да разгърнат потенциала на културния туризъм. Европейските изследователи са заети с превръщането на този разрастващ се сектор в добре управляван, свързан пакет от информация, електронни услуги и преживявания, които наистина помагат за поставянето на града на картата.

ПРИМЕР 1: "Интегрирани електронни услуги за разширен достъп до културното наследство в дестинациите за културен туризъм - Амстердам, Генуа и Лайпциг (Исаак)"

Неотдавна приключил европейски консорциум от изследователи и заинтересовани страни в областта на културния туризъм може би е намерил решение.

Той е разработил пакет от 1 от 5 "Интегрирани електронни услуги за разширен достъп до културното наследство в дестинациите за културен туризъм (Isaac)" или това, което координаторът на Isaac Красимира Паскалева-Шапира от Manchester Business School нарича "отворена кутия за културен туризъм". Партньорите по проекта разработиха уникална, ориентирана към потребителите уеб платформа, която действа едновременно като разпределено хранилище на "интелигентно съдържание на културното наследство" и като ориентирана към услугите софтуерна архитектура за персонализиране на начина, по който съдържанието се представя и достъпва от потребителите.

Платформата Isaac използва богатството от културни познания, с които градът вече разполага под формата на актуално интернет съдържание и архивни материали, и, използвайки



развитието на технологията Web 2.0, приканва обществеността (местни жители и туристи) да допринесе за обогатяването и актуализирането на материалите. В комбинация тези източници спомагат за разширяване на обхвата на културните туристически обекти, което би могло да намали натиска върху най-популярните обекти, включени в пътеводителите.

Партньорите по проекта разработиха уникална, ориентирана към потребителите уеб платформа, която действа едновременно като разпределено хранилище на "интелигентно съдържание на културното наследство" и като ориентирана към услугите софтуерна архитектура за персонализиране на начина, по който съдържанието се представя и достъпва от потребителите.

Платформата Isaac използва богатството от културни познания, с които градът вече разполага под формата на актуално интернет съдържание и архивни материали, и, използвайки развитието на технологията Web 2.0, приканва обществеността (местни жители и туристи) да допринесе за обогатяването и актуализирането на материалите.

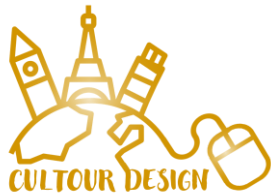
В комбинация тези източници спомагат за разширяване на обхвата на културните туристически обекти, което може да намали натиска върху най-популярните обекти, включени в пътеводителите.

Партньорите по проекта демонстрираха също така надежден начин за интегриране на приноса и интересите на редица различни заинтересовани страни - от туристическите и градските власти до доставчиците на туристически услуги, местните жители и самите туристи.

Платформата е успешно внедрена в **Амстердам, Генуа и Лайпциг** и се радва на все по-голяма подкрепа на местно ниво в градовете.

Жителите публикуват свои собствени истории, снимки и информация за обекти на културното наследство и културни събития в техния квартал, което може да привлече интерес и откън, обяснява д-р Паскалева-Шапира. По този начин се създава уникално смесване между местните жители и туристите, за по-богато преживяване на очакваната и неочакваната култура в дадена дестинация - музеи, малко известни фестивали, публично изкуство, традиции, бутици и др. Нашият интегриран портал и електронни услуги карат посетителя да усети, почувства, помисли, действа и да се свърже с културното наследство, а не само да го гледа пасивно. Става дума за насърчаване на преживелищни точки на продажба и за придаване на усещане за локалност и значение на местното наследство.

Всъщност резултатите на Исаак показват, че модернизирането на ИКТ не е достатъчно, за да се трансформира предоставянето на услуги в туризма, свързан с културното наследство, отбелязва д-р Паскалева-Шапира. Промяната на начина на работа на правителствените организации и трансформирането на отношенията между правителството и заинтересованите страни могат драматично да отключат потенциала за по-добри и по-богати електронни услуги



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



[в тази област]. Исак откри, че е също толкова важно да се възприеме нов начин на мислене и да се идентифицират възможностите за иновации, както технологични, така и нетехнологични.

Това би могло да означава по-добро използване на електронни услуги и по-добра координация между групите за културно наследство, туристическите търговци и националните туристически организации за намиране на скрити културни съкровища в дестинацията. Той използва услуги като персонализирани маршрути и геолокация за намиране на обекти извън маршрута, което се превръща в "пътуване в градското наследство". То може да бъде планирано още преди посетителят да резервира хотел. С услугите на Isaac те могат да видят дали хотелът се намира в "значим квартал", а след това да начертаят маршрут, за да се насладят на околността, което прави планирането на пътуването по-лесно, по-приятно, но също така и опит за учене - потвърждава координаторът.

Осезаеми резултати:

Проектът създаде интегрирана и адаптивна ИКТ платформа за дестинации за електронно наследство и я допълни с достъпни електронни услуги и електронен наръчник за подпомагане на вземането на стратегически решения в този сектор. В рамките на проекта бяха разработени също така нова рамка за управление и инструмент за управление на електронните услуги в областта на културния туризъм в градските дестинации, по-специално уебсайта за електронно управление на Исаак в Генуа. И въведе идеята за "интерпретативни стратегии", които чрез разказ и история помагат на опитните градове да позиционират или брандират своите дестинации за електронно наследство. Екипът на Isaac, състоящ се от 14 партньори в 5 държави, предлага много други съвети и електронни инструменти (технологични и нетехнологични), които могат да бъдат прочетени на техния актуален уебсайт. Други градове също са поканени да се присъединят към движението Isaac.



СНИМКА - 1: Велосипед над канала в Амстердам



СНИМКА - 2: Пейзаж от красивия средновековен италиански град Генуа



СНИМКА - 3: Катедралата в Лимбург под облачно небе в Германия

Източник: <https://cordis.europa.eu/article/id/85555-project-success-stories-european-cultural-tourisms-hidden-gems>

ПРИМЕР 2 - Потопени села в езерото Веленъ

Дълбоко в езерата на Шалешка долина са скрити, почти забравени села. Туристическият борд на Шалешка долина пожела да създаде нов туристически продукт, който да включва всички основни забележителности, но по нов и атрактивен начин.

В рамките на изживяването посетителите се пренасят в мините, за да научат за езерата и историите на хората, намиращи се над земята, чрез анимирано видео. След това те пътуват до центъра на езерото с електрическа лодка, където виртуално се спускат на дъното на езерото, за да разгледат хиперреалистичното 3D дигитално реконструирано село Скале с помощта на VR очила. Преживяването завършва на брега на езерото, на платформа за наблюдение.

Цифровата иновация на културното наследство може да се разбира като ориентирано към потребителите разработване на нови продукти и услуги, които използват потенциала на новите технологии (добавена реалност, 3D сканиране и 3D печат, уеб платформи, ...), като

същевременно се зачитат културното наследство и режимите за неговата защита, за да се развият нови знания и умения (художествено и дизайнерско мислене, бизнес моделиране, потребителски опит, цифров маркетинг, ...).

Успешното разказване на истории и правене на истории включва хора с различен опит и умения - от експерти по културно наследство, маркетолози на съдържание, професионални разказвачи на истории, дигитални експерти, активисти, дигитални артисти и целеви групи. Това е жива съвкупност от умения и знания, която никога не е завършена и не е статична, винаги се адаптира към промените в средата и към интересите и допирните точки на участниците.

Освен семинарите, обученията и стратегическите консултации, "Туризм 4.0 Наследство+" включва и [инкубационна програма HeritageLab](#), реализирана за първи път в Идрия, обект на световното наследство на ЮНЕСКО.

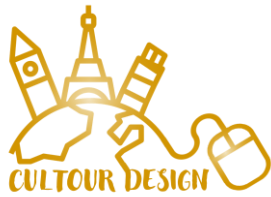


СНИМКА - 1: Стара древна сграда в града



СНИМКА - 2: Дървета в планината, заобиколена от езерото Шалешка

Източник: <https://tourism4-0.org/heritage/digital-interpretation-of-cultural-heritage/>



4. Оценка

4.1 Оценка на знанията

- Въпрос 1 (множествен избор или вярно/невярно):

Уменията за обслужване на клиенти са свързани с:

[отговаряне на запитвания по подходящ за вас начин] **[удовлетворяване на очакванията на клиента]** [избягване на трудни клиенти]

- Въпрос 2 (множествен избор или вярно/невярно):

Ефективната комуникация означава:

[възможност за обмен на информация] [проява на уважение] [проява на съпричастност] **[всичко изброено]**

- Въпрос 3 (множествен избор или вярно/невярно):

Виртуалната помощ изисква физическо присъствие:

[False] [True]

- Въпрос 4 (няколко верни отговора):

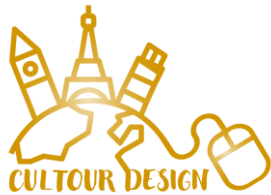
Културният туризъм е свързан с:

[търсене на автентични преживявания] [придобиване на нови знания] [посещение на музеи]
[посещение на отдалечени села]

- Въпрос 5 (няколко верни отговора):

За създаване на виртуални обекти на наследството използвайте:

[3D творения] [цифрови портфейли] [криптовалути] **[360 виртуални обиколки]**



Въпрос 6 (няколко верни отговора):

- Цифровата трансформация в културния туризъм позволява създаването на:

[Нови социални медии] [Нови цифрови валути] **[Виртуални потоци от събития и обиколки]** **[Виртуални потоци от събития и обиколки]**

- Въпрос 7 (няколко верни отговора):

Цифровата среда позволява комуникация в:

[хоствани функции] [разширения] **[виртуални режими]** **[полувиртуални режими]**

- Въпрос 8 (за подбиране):

Свържете термините с техните определения.

Срок 1 **Дигитален туризъм:** Начините, по които използваме дигитални инструменти, за да организираме, управляваме и дори да се наслаждаваме на пътуването

Срок 2 **Цифрова комуникация:** Комуникация в цифрова среда.

Срок 3 **Виртуална помощ:** Помощ, предоставяна по цифров път, без необходимост от физическо присъствие.

Срок 4 **Хибридни умения:** Комбинация от меки/човекоцентрични умения и твърди/технически умения

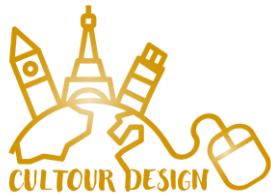
Срок 5 **Културна осведоменост:** Чувствителност и предпазливост при общуване с хора с различен културен произход.

- Въпрос 9 (съответстващ):

Свържете понятията с техните обяснения.

Концепция 1 **Цифров портфейл:** Инструменти за онлайн разплащания под формата на приложения, които работят подобно на банките.

Концепция 2 **Скорост на транзакцията:** Бързината, с която всяка валута приключва обработката на цифрова транзакция.



Концепция 3 **Емоджита:** Малки цифрови изображения или икони, използвани за изразяване на идея или емоция в електронни съобщения и уебстраници.

Концепция 4 **Цифрови транзакции:** Дигитални транзакции: онлайн транзакции, чиято скорост на обработка зависи от цифровата валута, в която се извършват.

Концепция 5 **Цифрови валути:** Кriptoактиви, които не се емитират от централна банка.

- Въпрос 10 (за подбиране):

Съпоставете проблемите с техните решения.

Проблем 1 **Предоставям онлайн помощ на клиент, но не познавам културния му произход и не искам да създавам недоразумения:** Поддържайте ясна и изчерпателна реч, използвайте приобщаващ език.

Проблем 2 **По време на онлайн комуникацията ми с клиент случайно използвам фраза, която може да има двойно значение:** Добавете емотикон, за да поясните значението.

Проблем 3 **Създадох виртуална обиколка, но оценките и тестовете показват дезориентация на моменти:** Осигурете виртуални насоки, добавете разкази.

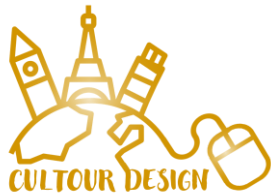
Проблем 4 **Искам да контролирам скоростта на транзакциите:** Използвам цифрови валути.

Проблем 5 **Искам да наема персонал за моята организация за културен туризъм:** Търсете хора с хибридни умения.

4.2 Оценка на уменията

Искате да създадете организация за културен туризъм, но искате да създадете хибридна работна среда, която да отговаря на изискванията на хората, работещи в различни географски райони. Освен това тези хора притежават както меки, така и технически умения, а вие се колебаете как да разпределите задачите.

Решение: Трябва да инвестирате в платформа за сътрудничество. Също така трябва да създадете уебсайт, на който да се разполагат различни функции и да се използват хибридните умения на служителите ви. Разпределете задачите въз основа на цифровата среда, която



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



създавате за своите клиенти. Не забравяйте да уважавате културното многообразие и да използвате приобщаващ език. Не забравяйте да осигурите виртуална помощ 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, за да подобрите цифровото преживяване на клиентите си.

5. Препратки

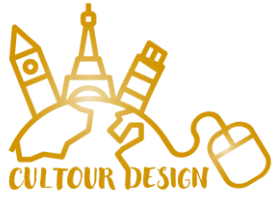
Agosti, M., Orio, N., & Ponchia, C. (2015). Ръководни обиколки в колекция от исторически цифрови изображения. *Сборник с доклади от Третата годишна конференция на AIUCD за хуманитарните науки и техните методи в цифровата екосистема - AIUCD '14*, 1-6.
<https://doi.org/10.1145/2802612.2802632>

Narayanan, A., Bonneau, J., Felten, E., Miller, A., & Goldfeder, S. (2016). *Биткойн и технологии за криптовалути: цялостно въведение*. Princeton University Press.

Righini, E. (2022 г., 3 октомври). *Какво е дигитален туризъм? Много повече от едно определение*. Doxee. Извлечено на 7 октомври 2022 г. от
<https://www.doxee.com/blog/customer-experience/what-is-digital-tourism/>

Hammond, L., & Moseley, K. (2018). Как да се справим с правилния "нетикет". *Nursing made Incredibly Easy*, 16(2), 50-53.

Тейт, К. (2020 г., 8 септември). *Възстановете набора си от умения: Значението на меките, твърдите и хибридните умения*. Vunela. Извлечено на 7 октомври 2022 г. от
<https://www.vunela.com/reset-your-skill-set-the-importance-of-soft-hard-and-hybrid-skills/>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

