

ИНИЦИАТИВА ЗА ИНТЕЛИГЕНТНИ УМЕНИЯ В ТУРИЗМА. ДОКЛАД ЗА АНАЛИЗ НА НУЖДИТЕ

Velizar Petrov

Висше училище по агробизнес и развитие на регионите

Aleksandar Tonkov

*Агенция за регионално развитие с Бизнес център за подпомагане на малки и средни
предприятия – Пловдив*

Piotr Żółtowski, Piotr Kociszewski

Institute of Sports Development and Education, Полша

Radoslav Vician, Sara Megumi Vician

E-code, Словакия

Max A. E. Rossberg, Iryna Shchoka

European Wilderness Society, Австрия

Tina H. Zakonjšek, Sara Mavrič, Peter Bakonyi

New Tourism Institute, Словения

Vanda Marakova

Matej Bel University in Banska Bystrica, Словакия

Tatjana Pivac, Miroslav Vujcic

University of Novi Sad, Сърбия

Резюме: Настоящото изследване е част от планираните дейности по SMARTOUR: Smart Tourism Skills, проект за образование за възрастни, фокусиран върху концепцията за интелигентни туристически решения, финансиран по програма ЕРАЗЪМ+. Изследването е отправна точка при разработването на образователни материали за обучители на възрастни, които ще им позволят да насърчават и организират развитието на интелигентен туризъм сред общините, туристическите организации и бизнеса, които са активни в развитието на туризма. Основната цел на проучването бе определяне на нуждите от усъвършенстване на учебната програма и разработването на образователни методологии и последващото разработване на учебни материали. За оценка на нуждите бе използван методът на диагностично проучване. Информацията за проучването беше получена чрез използването на електронен онлайн инструмент „Google Form“ и всички отговори останаха поверителни. Анкетата получи 165 отговори от респонденти. За анализ на данните бяха използвани описателни статистики. Резултати: прилагане на концепцията за интелигентни турове в мнозинството от респондентите, свързани с дейности, свързани с цифровизацията. Предложената учебна програма на курса трябва да съдържа основна информация за основните стълбове на концепцията за интелигентен туризъм: достъпност, устойчивост, дигитализация, културно наследство и творчество, сътрудничество и маркетинг. Достъпност: „Стратегии за увеличаване на достъпността на туристическата дестинация“ (напр. интелигентни градски карти, „Достъпност на информация“ (напр. наличие на информация за достъпност в туристически дестинации, цифрова достъпност на градове/сайтове). Устойчивост: „Устойчиво развитие“ (напр. значението на технологиите за подобряване на устойчивия туризъм, интелигентни и устойчиви туристически дестинации, опазване и подобряване на

природната среда“. Дигитализация: „Използване на технологии в туристическата дейност за подобряване на преживяванията“, „Интелигентно управление“, „Мобилни плащания“, „Разбиране на методите на посетителите“. Културно наследство и творчество: „Туризмът с преживявания“ (напр. основи на местната гастрономия), „Устойчиво съживяване на традициите и културното наследство“ (напр. преоткриване на местната култура, използване на традиционни занаяти и събития за туризъм). Сътрудничество и маркетинг: „Туристически маркетинг с технологична поддръжка“ (напр. принципи на онлайн маркетинга), „Конкурентоспособност и работа в мрежа“, „Сътрудничество в туристическата индустрия“.

Ключови думи: Интелигентни туристически умения, Интелигентни градове, Управление на туристически дестинации

SMART TOURISM SKILLS INITIATIVE. NEEDS ANALYSIS REPORT

Abstract: The present study is part of the planned activities of SMARTOUR: Smart Tourism Skills, an adult education project focused on the concept of smart tourism decisions, funded under the ERASMUS+ programme. The research is a starting point in the development of educational materials for adult trainers that will allow them to promote and organize the development of smart tourism among municipalities, tourist organizations and businesses that are active in tourism development. The main objective of the study was to determine the needs for improvement of the curriculum and the development of educational methodologies and the subsequent development of teaching materials. The diagnostic survey method was used to assess the needs. Survey information was obtained through the use of an electronic online tool „Google Form“ and all responses remained confidential. The survey received 165 responses from respondents. Descriptive statistics were used to analyze the data. Results: implementation of the concept of smart tours in the majority of respondents related to activities related to digitization. The proposed course curriculum should contain basic information on the main pillars of the concept of smart tourism: accessibility, sustainability, digitalization, cultural heritage and creativity, cooperation and marketing. Accessibility: „Strategies to increase the accessibility of the tourist destination“ (e.g. smart city maps, „Accessibility of information“ (e.g. availability of accessibility information in tourist destinations, digital accessibility of cities/sites). Sustainability: „Sustainable development“ (e.g. the importance of technology to improve sustainable tourism, smart and sustainable tourist destinations, protection and improvement of the natural environment). Digitization: „Using technology in tourism to improve experiences“, „Smart management“, „Mobile payments“, „Understanding visitor methods“ Cultural heritage and creativity: „Experiential tourism“ (e.g. basics of local gastronomy), „Sustainable revitalization of traditions and cultural heritage“ (e.g. rediscovery of local culture, use of traditional crafts and tourism events). Collaboration and marketing: „Tourism marketing with technological support“ (eg principles of online marketing), „Competitiveness and networking“, „Collaboration in the tourism industry“.

Ключови думи: Smart Tourism Skills, Smart cities, Tourist Destination Management

Въведение: Интелигентният туризъм не е нов вид туризъм. Това е концепция за управление на туризма в туристическите райони, базирана на четири стълба — устойчивост, достъпност, дигитализация и културно наследство и творчество. „Умен, интелигентен“ става все по-популярен термин за описване на технологично, икономическо и социално развитие, подхранвано от интелигентни технологии, които разчитат на сензори, големи данни, отворени данни, нови начини за свързване между хора и машини и мрежов обмен на информация с множество устройства (Gretzel, Zhong, Koo, 2019). През последните години терминът „умен/интелигентен“ беше добавен към градовете и селата, за да опише задачите, свързани с повишаване на ефективността на управлението, за предоставяне на по-качествени услуги на жителите чрез използване на иновативни технологии и анализ на данни. Интелигентността на града се определя с помощта на набор от характеристики, включително: инфраструктура, базирана на технологии, екологични инициативи, ефективен и високо-функционален обществен транспорт, уверени и прогресивни градски планове, хора, способни да живеят и работят в града, използвайки неговите ресурси. Във връзка със селските райони Европейската мрежа за развитие на селските райони (ENRD) предложи първоначална дефиниция на интелигентните села, дефинираща ги като „села (местни общности, региони), които използват цифрови технологии и иновации в ежедневието си, като по този начин повишават качеството му, подобрявайки стандарта на обществените услуги и по-доброто използване на местните ресурси“ (ENRD, 2017). Мобилната революция и по-специално ролята на смартфона и неговите многобройни възможности за подпомагане на преживяванията при пътуване (Wang, Park & Fersenmaier, 2012) накараха концепцията за „интелигентността“ да започне да се прилага в туристическата индустрия и туристическите дестинации. Концепцията за интелигентен туризъм е нов подход, базиран на технологията и околната среда, който има за цел да предостави на туристите решение, като вземе предвид специфичните нужди на пътуването и експлоатацията на наличната туристическа инфраструктура (Iwaniuk, 2020). През 2020 г. Европейският комитет на регионите разработи становище „Към по-устойчив туризъм за градовете и регионите на ЕС“. Този документ посочва значението на използването на 5G, IoT (интернет на нещата), AI (изкуствен интелект) и цифрови технологии за големи данни за предоставяне на иновативни, устойчиви, мащабируеми интелигентни туристически услуги с висока добавена стойност, способни да насърчават нови, по-ефективни, достъпни и приобщаващи модели на туризъм, разширени до всички региони, със специален акцент върху селските райони и важноста на наличието на телекомуникационни технологии, които осигуряват достатъчна свързаност в тези райони (ECR, 2020 г.).

Европейската комисия, провеждайки дейности за популяризиране на концепцията за интелигентен туризъм (включително чрез организиране на конкурса „Европейска столица на интелигентния туризъм“), подчертава, че развитието на туризма трябва да се осъществява в четири области (Генерална дирекция на Европейската комисия за вътрешния пазар, индустрия, Предприемачество и МСП, 2022):

- **Достъпност:** какви ресурси има едно населено място, за да бъде физически и психологически достъпно за пътуващи със специални нужди за достъп, независимо от възрастта, тяхното социално или икономическо положение и дали имат увреждания или не;
- **Устойчивост:** какви възможности има едно населено място да запази и подобри природната среда и ресурси, като същевременно поддържа икономическото и социално-

културното развитие по балансиран начин; как се управляват природните ресурси (включително иновативни мерки за опазване на околната среда) в дадена туристическа дестинация и има ли въведени мерки за ефективно използване на ресурсите и действия, насочени към борба или адаптиране към изменението на климата;

- дигитализация: населеното място подкрепя ли туристическия бизнес в развитието и използването на цифрови умения и инструменти; как населеното място подкрепя дигитализацията на туристическите услуги;

- културно наследство и креативност: населеното място използва ли изобретателно своето културно наследство и творчески индустрии за обогатено туристическо изживяване; какви действия се прилагат за признаване и за включване на материалното и нематериално наследство на изкуството, историята и културата в неговия център и околностите в разширената туристическа оферта; как се използват културното наследство и творчеството за привличане на туристи от държави извън ЕС, и по-специално използването на синергията между туризма и културните и творческите индустрии.

Материал и методи:

През 2021 г. международен консорциум, състоящ се от: European Wilderness Society (Австрия), Агенция за регионално развитие с Бизнес център за подпомагане на малки и средни предприятия (България), Institute of Sports Development and Education (Полша), University of Novi Sad (Сърбия), E-code (Словакия), Matej Bel University in Banska Bystrica (Словакия), New Tourism Institute (Словения) започна работа по проект „SMARTOUR Smart Tourism Skills“, съфинансиран от Европейския съюз по програма Erasmus+. Проектът е насочен към образование за възрастни, фокусиран върху концепцията за интелигентни туристически решения. Основната му цел е изготвянето на изчерпателни образователни материали за обучители на възрастни, които ще им позволят да насърчават и организират интелигентно развитие на туризма сред общините, туристическите организации и бизнеса, които са активни в развитието на туризма. Тази цел се постига чрез достигане на редица по-малки цели, а именно – изготвяне на анализ на нуждите, разработване на учебна програма и образователни методологии, разработване на учебни материали във формат за изтегляне, разработване на курс за електронно обучение и интернационализация на образователни материали (превод на езиците на партньорството и английски и немски език). В резултат на проекта ще има 70 обучени обучители на възрастни, чрез дейности за обучение, преподаване, обучение, и най-малко 270 участници в мултипликационни събития, където резултатите от проекта ще бъдат разпространени.

Основната цел на проучването беше определяне на нуждите от усъвършенстване на учебната програма и разработването на образователни методики и последващото разработване на учебни материали.

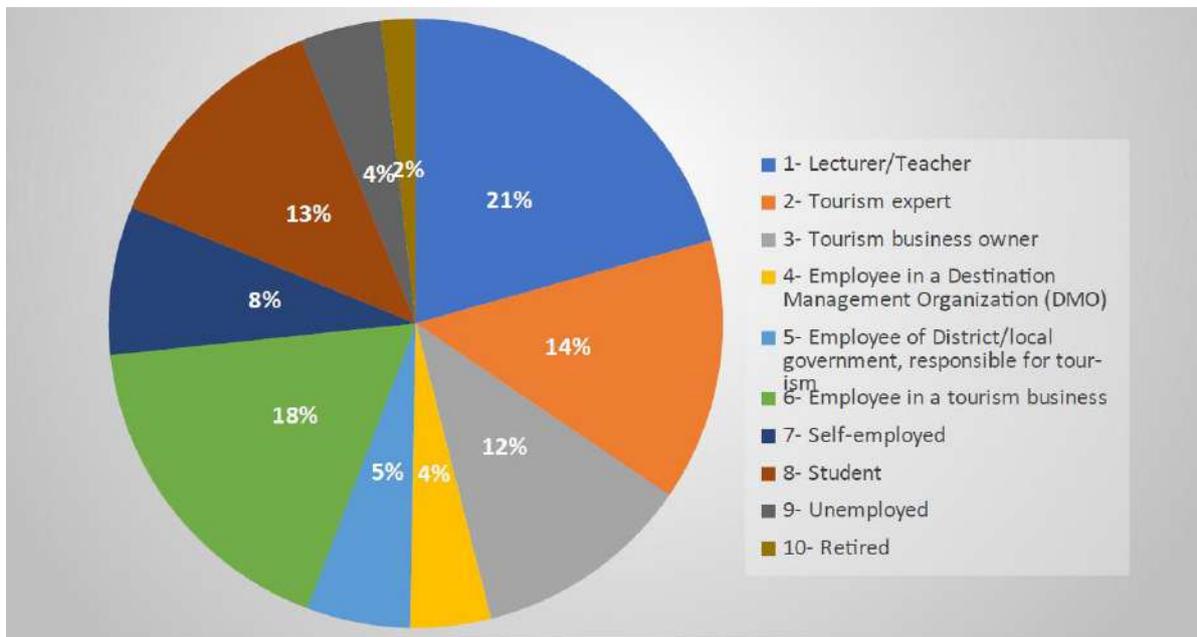
По време на емпиричната част от проучването, което бе основна част работата, се осъществи събиране на данни от шестте държави: Австрия, България, Полша, Словакия, Словения, Сърбия. Анкетираните бяха избрани на случаен принцип, за да се получи неаранжирано представяне на съответната група. Въпросникът бе разпространен на лични имейли до получателите: организации за обучение на възрастни, общини, туристически бизнес и организации с нестопанска цел, които желаят да прилагат интелигентни стратегии в развитието на туризма. На респондентите беше дадено достатъчно време за отговор (почти

месец), като те имаха възможност да попълнят анкетата електронно (Google-формуляр). Въпросникът не им отнемаше повече от 15-20 минути време на участниците.

В резултат на изследването бяха получени 165 попълнени въпросника. Въпросникът включваше общо 35 въпроса, а резултатите бяха събрани и поставени в таблици, за да се даде прегледен вид на получените отговори. Всеки въпрос беше обобщен и представен като процент или като нетен брой (от общия брой гласове) на дадените отговори.

Резултати и дискусия

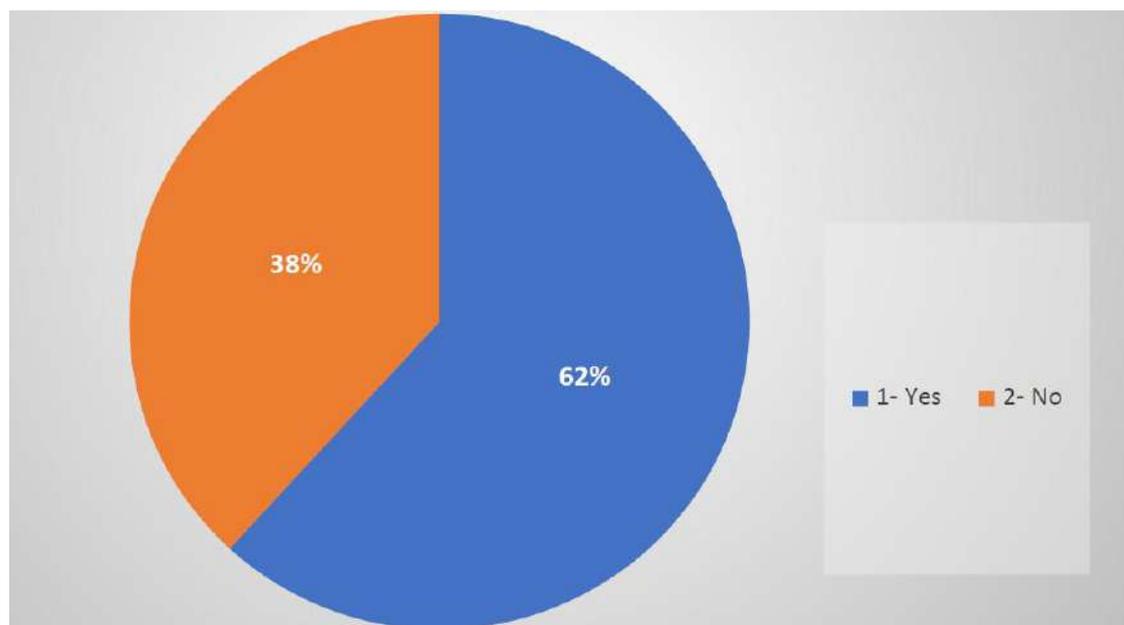
Според резултатите от проучването най-голямата група отговорили са преподаватели/учители (21%), служители в туристическия бизнес (18%) и експерти в туризма (14%) – Фигура 1.:



Фиг.1. Въпрос: „Коя от изброените дейности най-добре описва това, което правите в момента?“

Източник: Собствено проучване, на базата на проведените изследвания.

Повечето от анкетираните отговарят, че не са участвали в образователни програми, свързани с прилагането на концепцията за интелигентен туризъм (62%) –Фигура 2.



Фигура 2. Въпрос: „Образователните програми (по туризъм), в които сте участвали, включват ли интелигентен туризъм?“

Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

Този резултат показва необходимостта от реализиране на този проект за обучение сред представители на туристическата индустрия. Трябва да се отбележи, че нивото на познаване на интелигентния туризъм в отделните държави, участващи в проекта, е непропорционално. Най-голямата група от хора, участвали в обученията за интелигентен туризъм, живеят в Словения (приблизително 70% „да“), а най-ниската е регистрирана в България и Словакия (приблизително 70% „не“) – Таблица 1.:

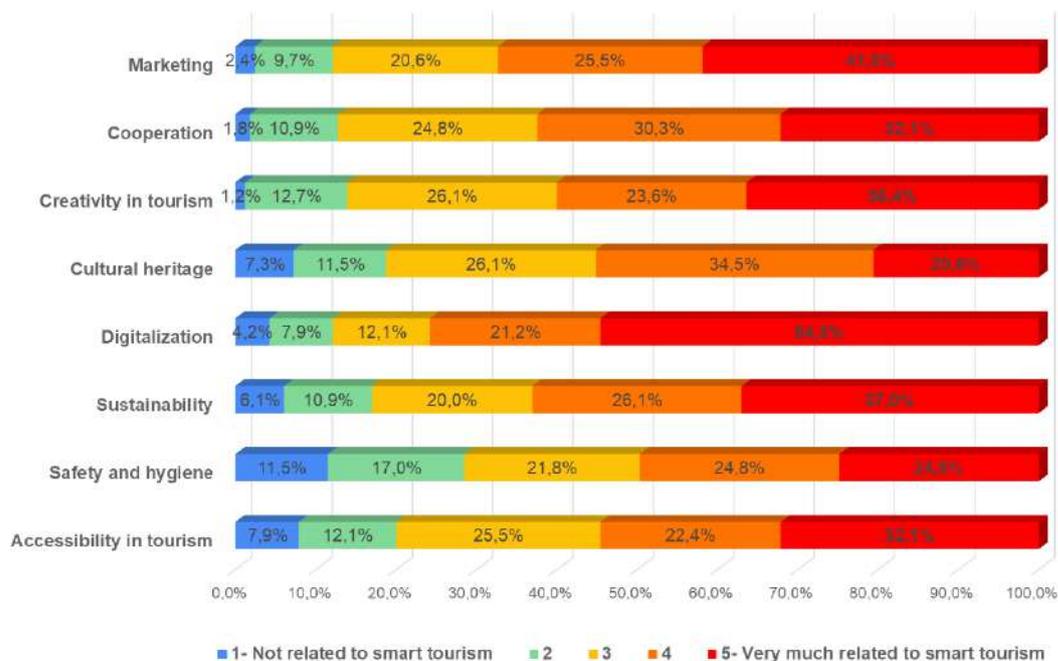
Таблица 1. Въпрос: „Образователните програми (по туризъм), в които сте участвали, включват ли интелигентен туризъм?“ Анализ на получените отговори в отделните страни.

	България	Австрия	Сърбия	Полша	Словакия	Словения
Да	29,2%	40,0%	41,9%	42,1%	28,6%	62,1%
Не	70,8%	60,0%	58,1%	57,9%	71,4%	37,9%

Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

Анкетиранияте определиха кои термини, според настоящите им познания, се свързват с концепцията за интелигентен туризъм – фигура 3. Резултатите показват, че дигитализацията е на първо място (приблизително 54,5% от анкетиранияте посочват, че този термин е много свързан с интелигентен туризъм). На следващо място респондентите посочват маркетинга (41,8%), устойчивостта (37,0%) и креативността в туризма (36,4%). На следващо място респондентите посочват достъпността в туризма (32,1%) и безопасността и хигиената

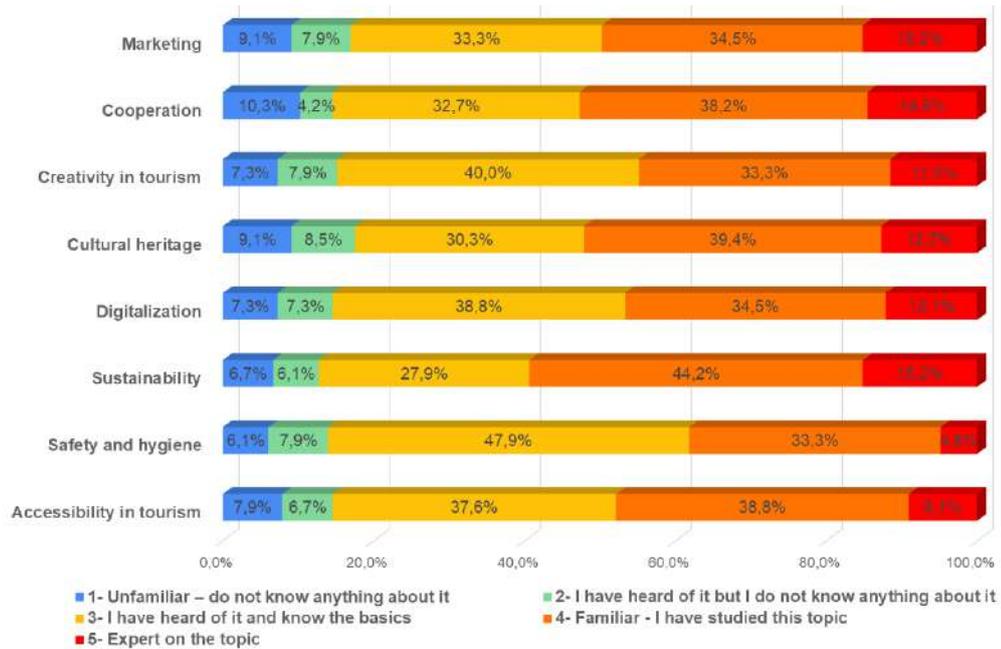
(24,8%). От друга страна последните две се посочват от анкетираните и като концепции, които не са свързани с интелигентния туризъм (11,5% за безопасност и хигиена и 7,9% за достъпност в туризма). Трябва да се отбележи обаче, че познаването на термините, свързани с концепцията за интелигентна обиколка, сред мнозинството от анкетираните е на основно и средно ниво.



Фигура 3. Въпрос: „До каква степен свързвате следните концепции с интелигентния туризъм? Знаете ли за проблем на общината, който може да бъде решен чрез подход на интелигентен град?“

Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

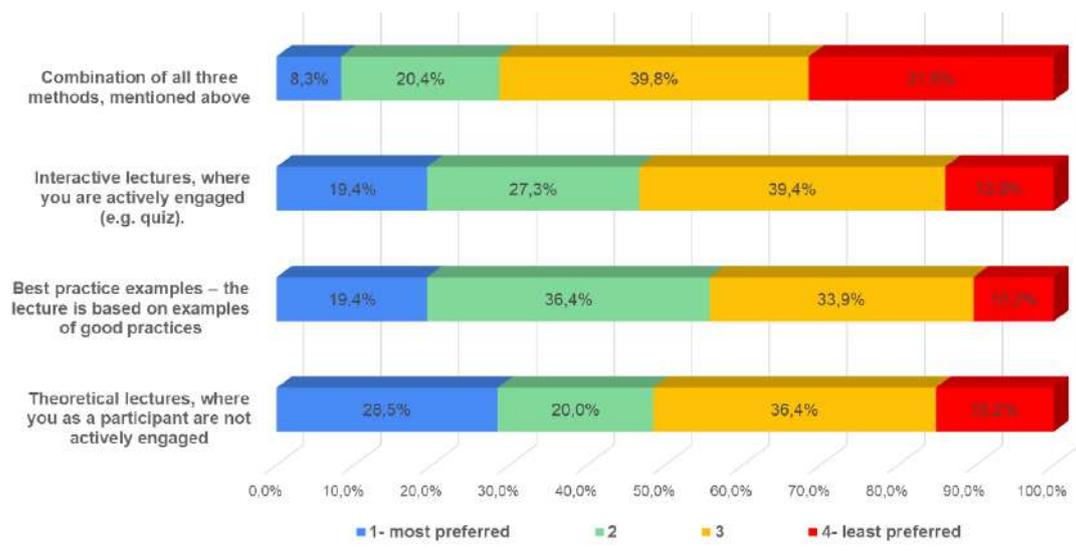
Изследването показва, че познаването на термините, свързани с интелигентния туризъм, при повечето анкетираните е на средно ниво. Сред респондентите най-високо ниво на познаване на понятията, свързани с понятието за устойчивост. Най-ниското ниво на познаване на респондентите показва понятието културно наследство – Фигура 4.



Фигура 4. Въпрос: „Колко сте осведомени/запознати със следните теми? Маркирайте опцията за всяка тема, която е най-много”.

Източник: Собствено проучване, базирано на проведените изследвания.

На Фигура 5 се вижда, че повечето от респондентите предпочитат образователни методи, които съчетават: теоретични лекции, примери за най-добри практики (лекцията е базирана на примери за добри практики) и интерактивни лекции (където са активно ангажирани, например викторина).



Фигура 5. Въпрос: „Кои образователни методи предпочитате? Моля, оценете следните методи по скала от 1 (най-предпочитан) до 4 (най-малко предпочитан)”.

Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

Следващите въпроси във въпросника се отнасяха до образователните потребности по отношение на запознаване с *основните стълбове на концепцията за интелигентен туризъм*, които са: *достъпност и безопасност, устойчивост, дигитализация, културно наследство и креативност, сътрудничество и маркетинг*. Отговорите на тези въпроси са особено важни за определяне на темите на провежданите по този проект обучения.

Имайки предвид факта, че може да има разлики в нивото на познаване на определени теми в отделните страни, този доклад представя колективните резултати и резултатите, получени в отделните държави.

Достъпност и безопасност:

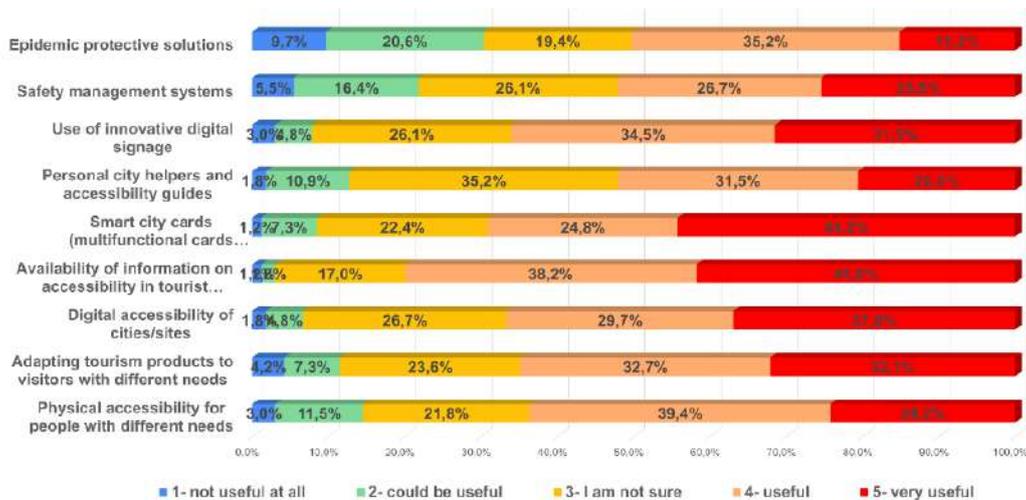
Изследванията показват, че обучението за достъпност трябва първо да включва следните теми – Фигура 6:

- Стратегии за повишаване на достъпността на туристическите дестинации – интелигентни градски карти (многофункционални карти, които интегрират повече услуги) – 44,2% от респондентите, посочват, че темата е много полезна;
- Достъпност на информацията – наличие на информация за достъпност в туристическите дестинации – 41,8%;
- Дигитална достъпност на градове/обекти – 37,0 %.

Тези отговори потвърждават, че според респондентите ключовата концепция, свързана с прилагането на концепцията за интелигентен туризъм, е цифровизацията.

В анкетата следват отворени въпроси, които даваха възможност на участниците да опишат дали има и други теми, свързани с достъпността или безопасността в туризма, които биха били интересни. Респондентите посочват допълнителни теми, които трябва да бъдат включени в програмите за обучение, като:

- терористична заплаха,
- достъпност за изключени хора,
- достъпност за хора с аутизъм.



Фигура 6. Отговори на въпрос „Достъпност и безопасност – Колко полезно би било за вас да научите повече за темите по-долу?“

Източник: Собствено проучване, базирано на проведеното изследване.

Анализът, извършен в отделните страни, показва, че програмите за обучение трябва да бъдат допълнени със следните теми – Фигура 7:

Сърбия:

- Достъпен туризъм: „Адаптиране на туристически продукти към посетители с различни нужди” – 54,8%;
- Интелигентни решения за повишаване на стандартите за безопасност и хигиена: „Системи за управление на безопасността“ (41,9%) и „Лични градски помощници и ръководства за достъпност“ – 41,9%, респонденти, които посочват, че темата е много полезна.

България:

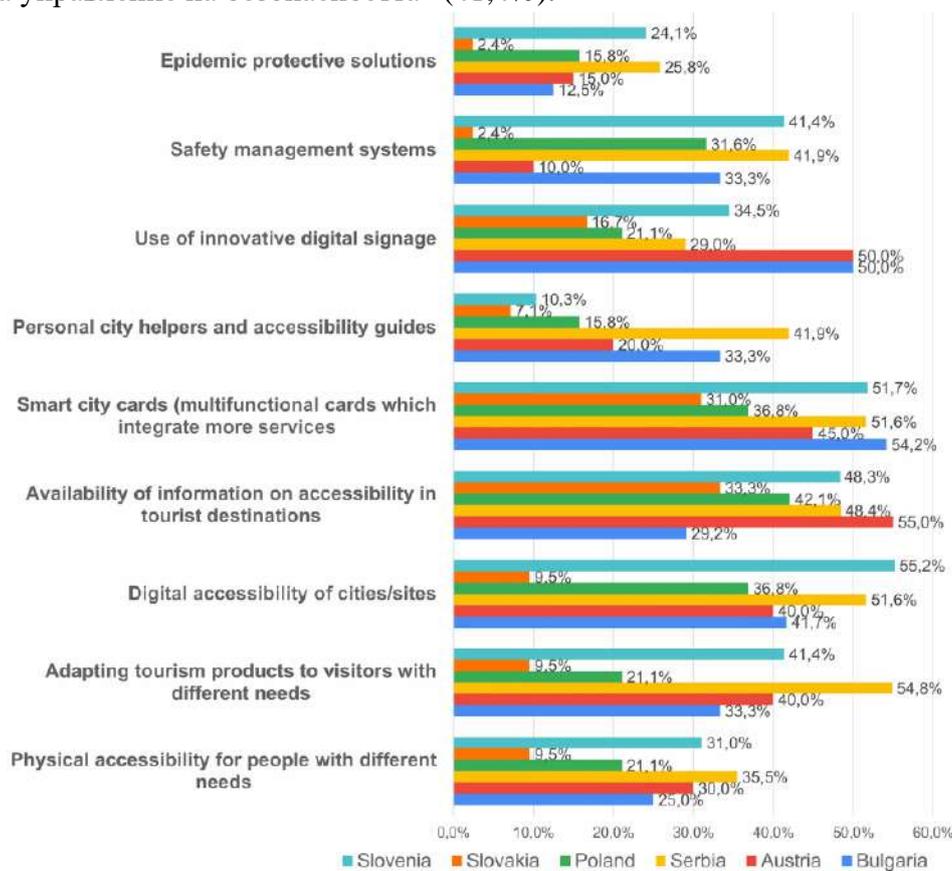
- Стратегии за повишаване на достъпността на туристическите дестинации: „Използване на иновативни дигитални означения“ (50%).

Австрия:

- Стратегии за повишаване на достъпността на туристическите дестинации: „Използване на иновативни дигитални означения“ (50%).

Словения:

- Интелигентни решения за повишаване на стандартите за безопасност и хигиена: „Системи за управление на безопасността” (41,4%).



Фигура 7. Отговори на въпрос: „Достъпност и безопасност – Колко полезно би било за вас да научите повече за темите по-долу?“ Анализ на получените отговори в отделните страни.

Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

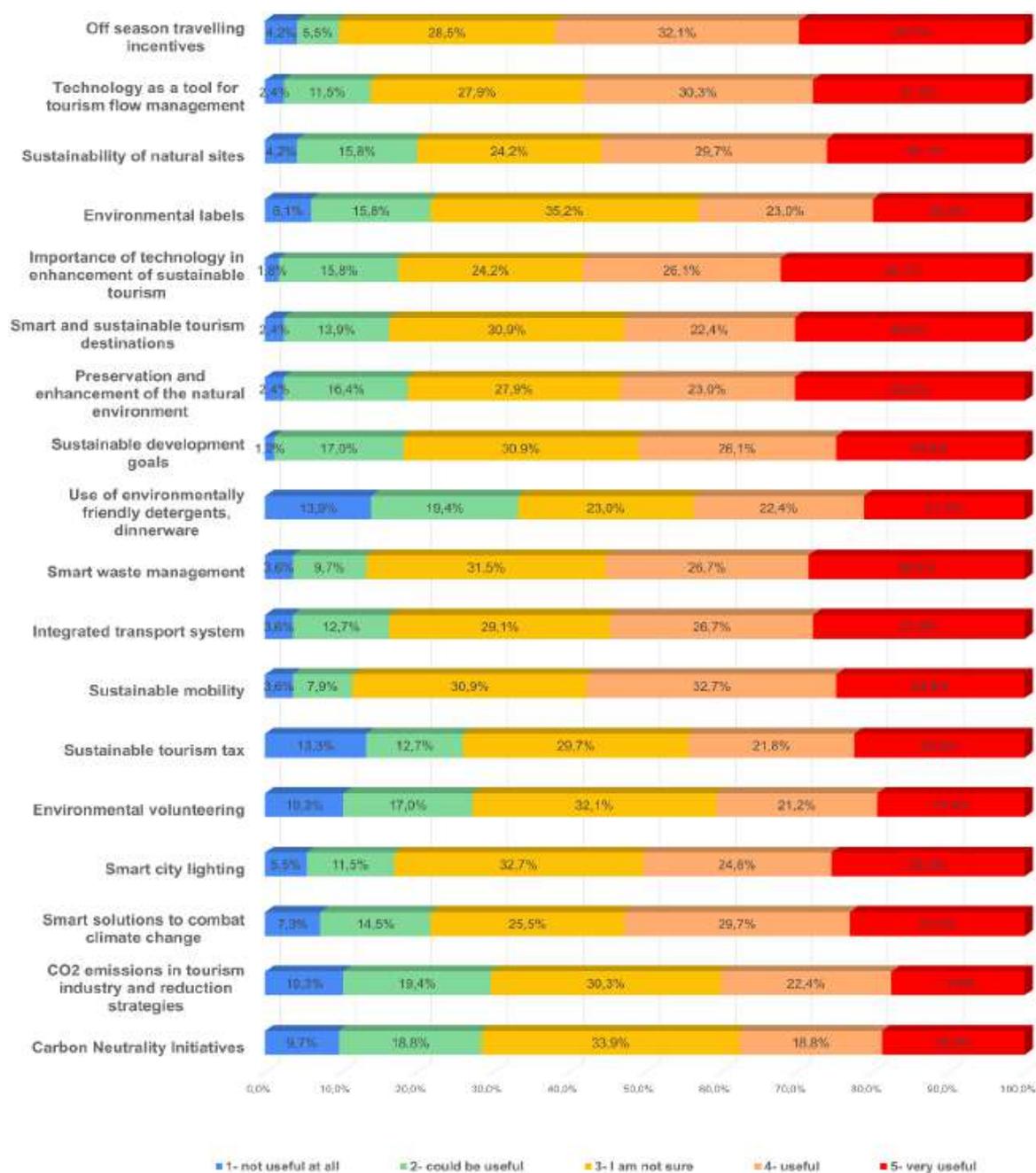
Устойчивост:

Изследванията показват, че обучението за устойчиво развитие трябва да включва следните теми – Фигура 8:

- „Значение на технологиите за подобряване на устойчивия туризъм“ (32,1%),
- „Интелигентни и устойчиви туристически дестинации“ (30,3%),
- „Опазване и подобряване на природната среда“ (30,3%)

В анкетата следват отворени въпроси, които даваха възможност на участниците да опишат дали има и други теми, свързани с устойчивото развитие в туризма, които биха били интересни. Респондентите посочват допълнителни теми, които трябва да бъдат включени в програмите за обучение, като:

- Еко селища;
- Съживяване и използване на постиндустриални зони;
- Устойчиво развитие на селските райони;
- Устойчиво образование (но то е може би по-общо от темата на тази анкета);
- Как ефективно да насърчаваме устойчивостта сред туристите (маркетингов подход към комуникацията).



Фигура 8. Отговори на въпрос относно „Устойчивост – колко полезно би било за вас да научите повече за темите по-долу?“

Източник: Собствено проучване, базирано на проведеното изследване.

Анализът, извършен в отделните страни, показва, че програмите за обучение трябва да бъдат допълнени със следните теми – Фигура 9:

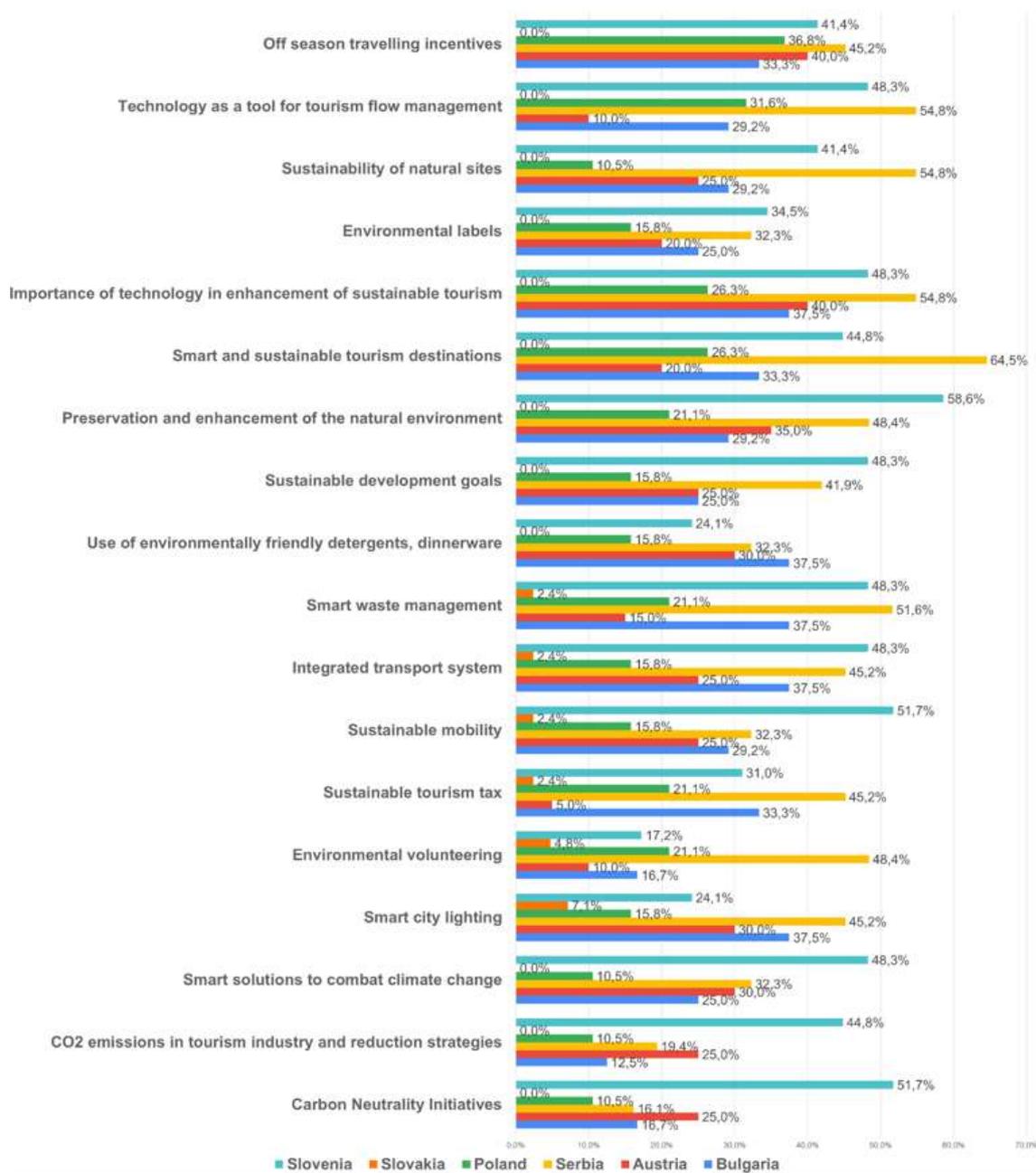
Сърбия:

- Сертификация за устойчивост и околна среда – „устойчивост на природни обекти“ – 54,8%,

- Политики и практики за устойчивост – „доброволчество в областта на околната среда“ – 48,4%
- Достъпен туризъм: „адаптиране на туристически продукти към посетители с различни нужди“ – 54,8%.
- Интелигентни решения за повишаване на стандартите за безопасност и хигиена: „системи за управление на безопасността“ (41,9%) и „лични градски помощници и ръководства за достъпност“ – 41,9%, респонденти, които посочват, че темата е много полезна.

Словения:

- Устойчиво развитие – „Опазване и подобряване на природната среда“ (58,6%);
- Борба и адаптиране към изменението на климата – „Инициативи за въглероден неутралитет“ (51,7%) и „Емисии на CO₂ в туристическата индустрия и стратегии за намаляване“ (44,8%);
- Сертификация за устойчивост и околна среда – „Устойчивост на природни обекти“ – 54,8%,
- Политики и практики за устойчивост – „Доброволчество в областта на околната среда“ – 48,4%
- Достъпен туризъм: „Адаптиране на туристически продукти към посетители с различни нужди“ – 54,8%.
- Интелигентни решения за повишаване на стандартите за безопасност и хигиена: „Системи за управление на безопасността“ (41,9%) и „Лични градски помощници и ръководства за достъпност“ – 41,9%, респонденти, които посочват, че темата е много полезна.

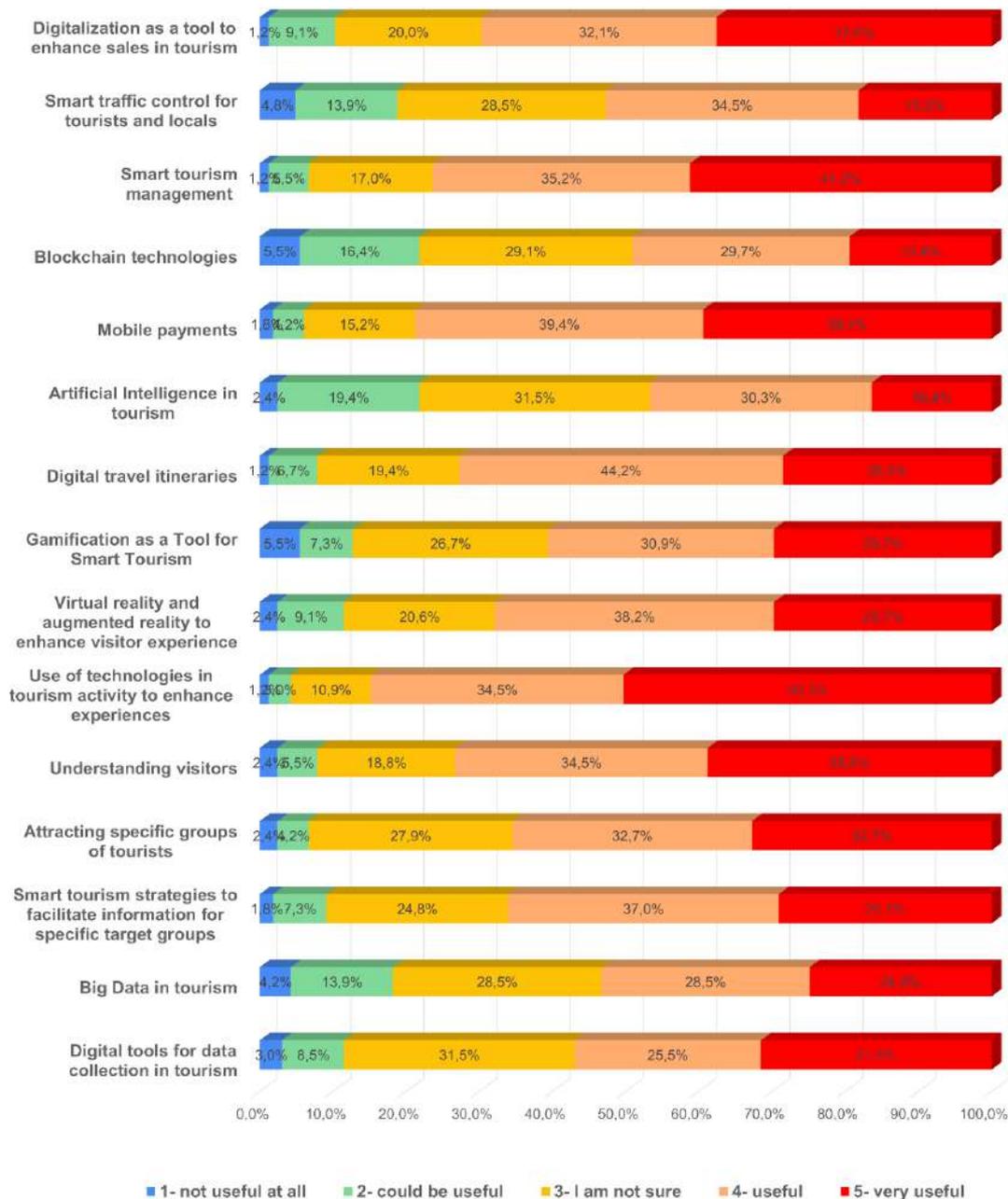


Фигура 9. Отговори на въпрос: „Устойчивост — колко полезно би било за вас да научите повече за темите по-долу?“ Анализ на получените отговори в отделните страни
Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

Дигитализация:

Изследванията показват, че обучението за дигитализация трябва да включва следните теми – фигура 10:

- Използване на технологии в туристическата дейност за подобряване на преживяванията (иновации в туризма) – 50,3%;
- Интелигентно управление (Умно управление на туризма) – 41,2 %;
- Мобилни плащания – 39,4%
- Разбиране на посетителите – (38,8%)



Фигура 10. Отговори на въпрос: „Дигитализация – Колко полезно би било за вас да научите повече за темите по-долу?“

Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

Анализът, извършен в отделните страни, показва, че програмите за обучение трябва да бъдат допълнени със следните теми – Фигура 11:

Сърбия:

- Използване на технологии в туристическата дейност за подобряване на преживяванията: „геймификацията като инструмент за интелигентен туризъм“ (64,5%),
- Събиране на данни в туризма: „дигитални инструменти за събиране на данни в туризма“ (56,1 %).

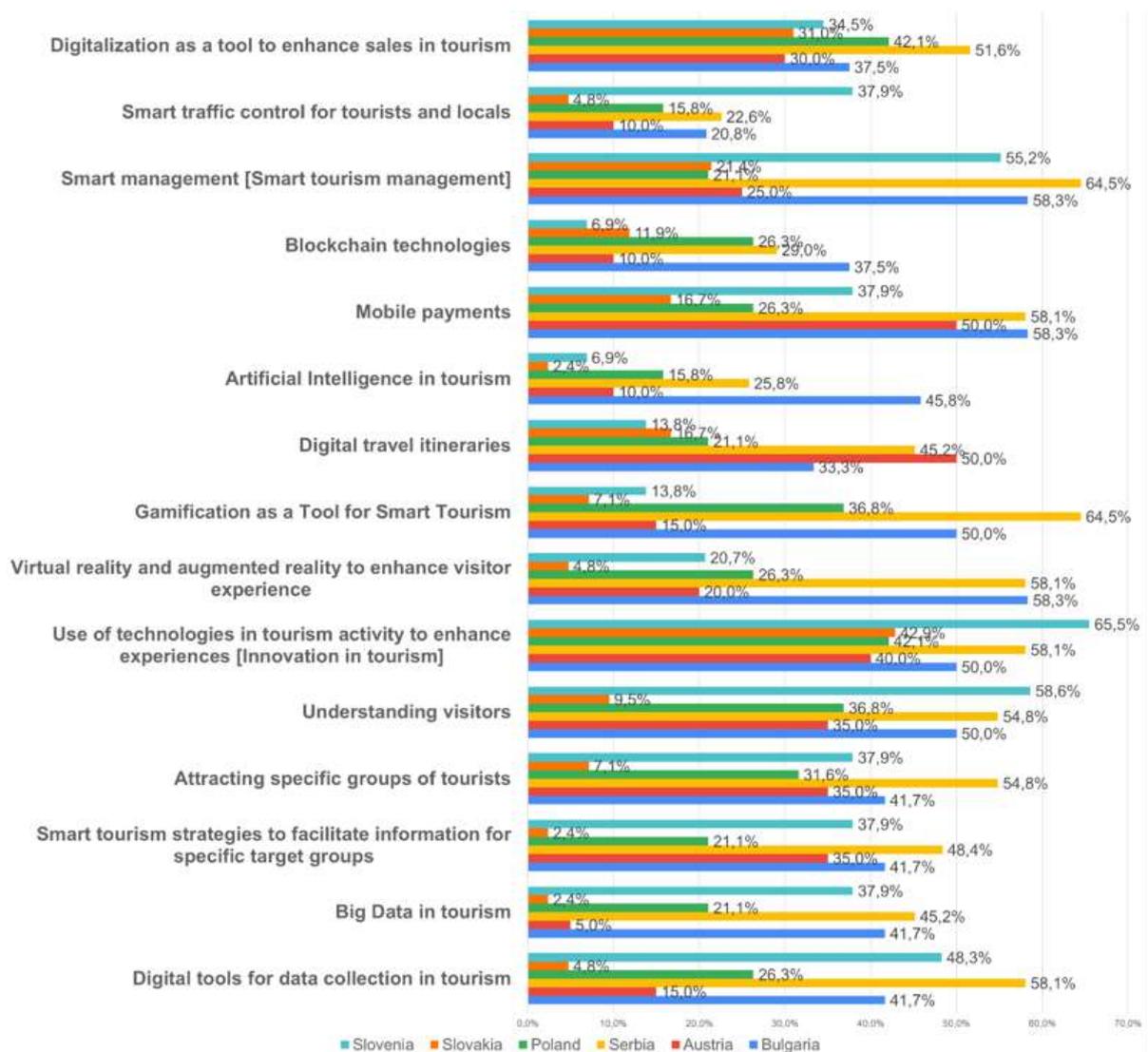
Словения:

- Използване на технологии в туристическата дейност за подобряване на преживяванията – „иновации в туризма“ (65,5%),
- Персонализиране на туристическите преживявания – „Проблеми, свързани с подценяване на посетителите“ (58,6%).

България:

Използване на технологии в туристическата дейност за подобряване на преживяванията:

- „Виртуална реалност и добавена реалност за подобряване на изживяването на посетителите“ (50,3%) и
- „Изкуствен интелект в туризма“ (45,8%).



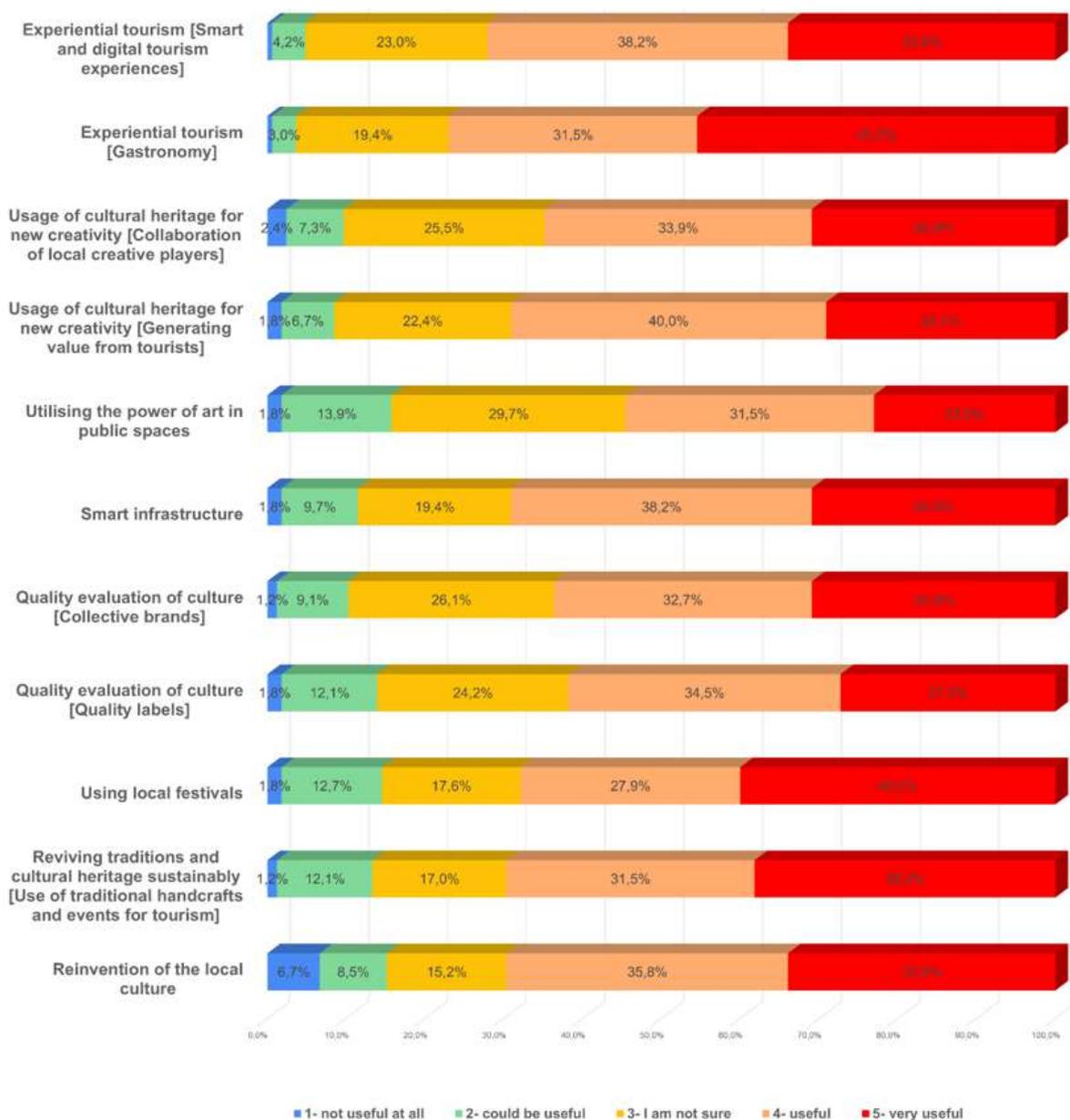
Фигура 11. Отговори на въпрос: „Дигитализация – колко полезно би било за вас да научите повече за темите по-долу?“ Анализ на получените отговори в отделните страни.

Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

Културно наследство и креативност

Изследванията показват, че обучението за културно наследство и креативност би трябвало да включва следните теми – Фигура 12:

- Експериментален туризъм: „Гастрономия“ (45,5%);
- Устойчиво съживяване на традициите и културното наследство: „Преоткриване на местната култура“ (40,0%);
- Устойчиво съживяване на традициите и културното наследство: „Използване на традиционни занаяти и събития за туризъм“ (40,0%).



Фигура 12. Отговори на въпрос: „Културно наследство и креативност – колко полезно би било за вас да научите повече за темите по-долу?“.

Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

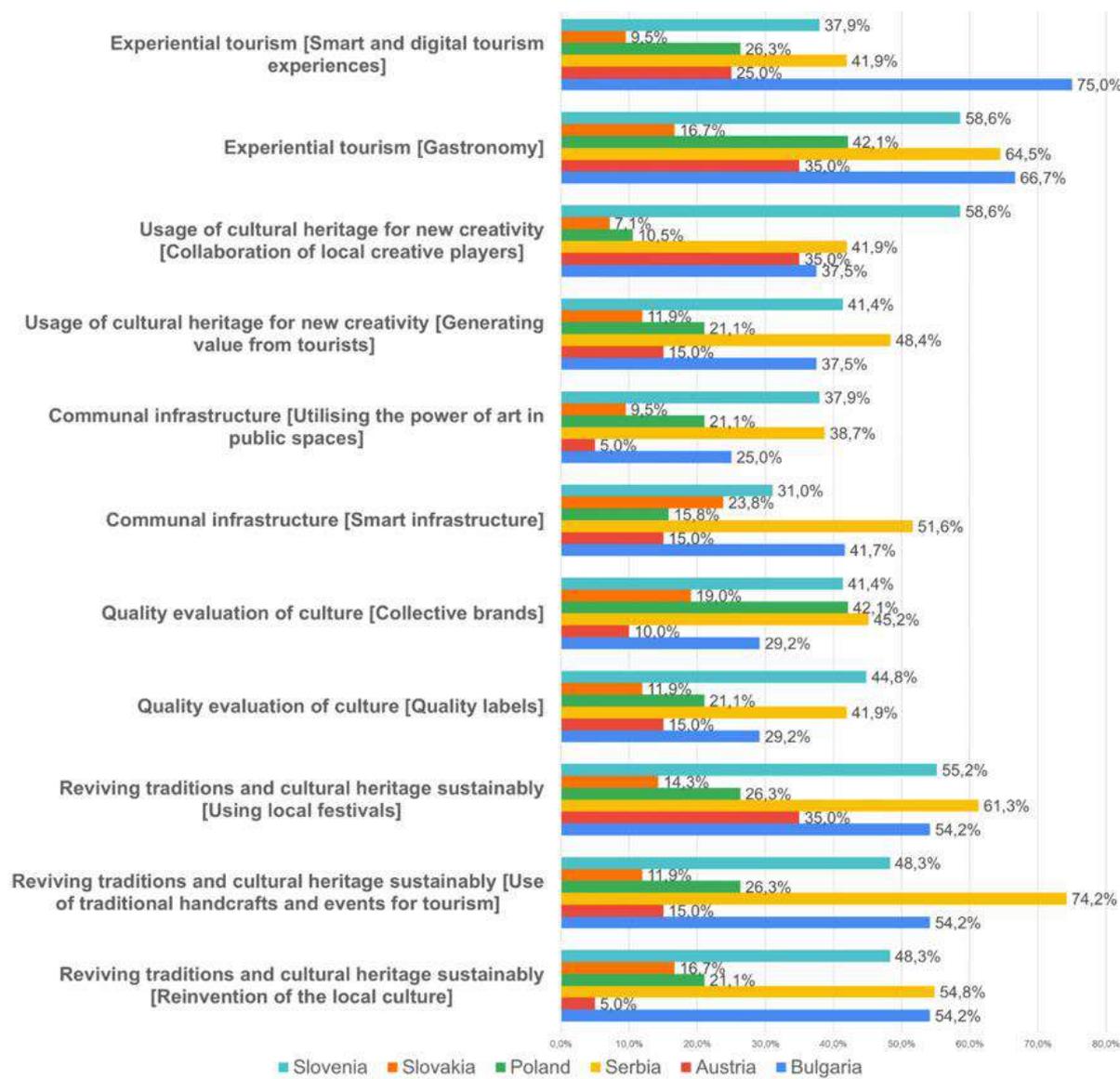
Анализът, извършен в отделните страни, показва, че програмите за обучение трябва да бъдат допълнени със следните теми – Фигура 13:

България:

- Експериментален туризъм (Интелигентни и цифрови туристически преживявания) – 74,5%

Словения:

- Използване на културното наследство за ново творчество (Генериране на стойност от туристите) – 40,4%



Фигура 13. Отговори на въпрос: „Културно наследство и креативност – колко полезно би било за вас да научите повече за темите по-долу?“. Анализ на получените отговори в отделните страни.

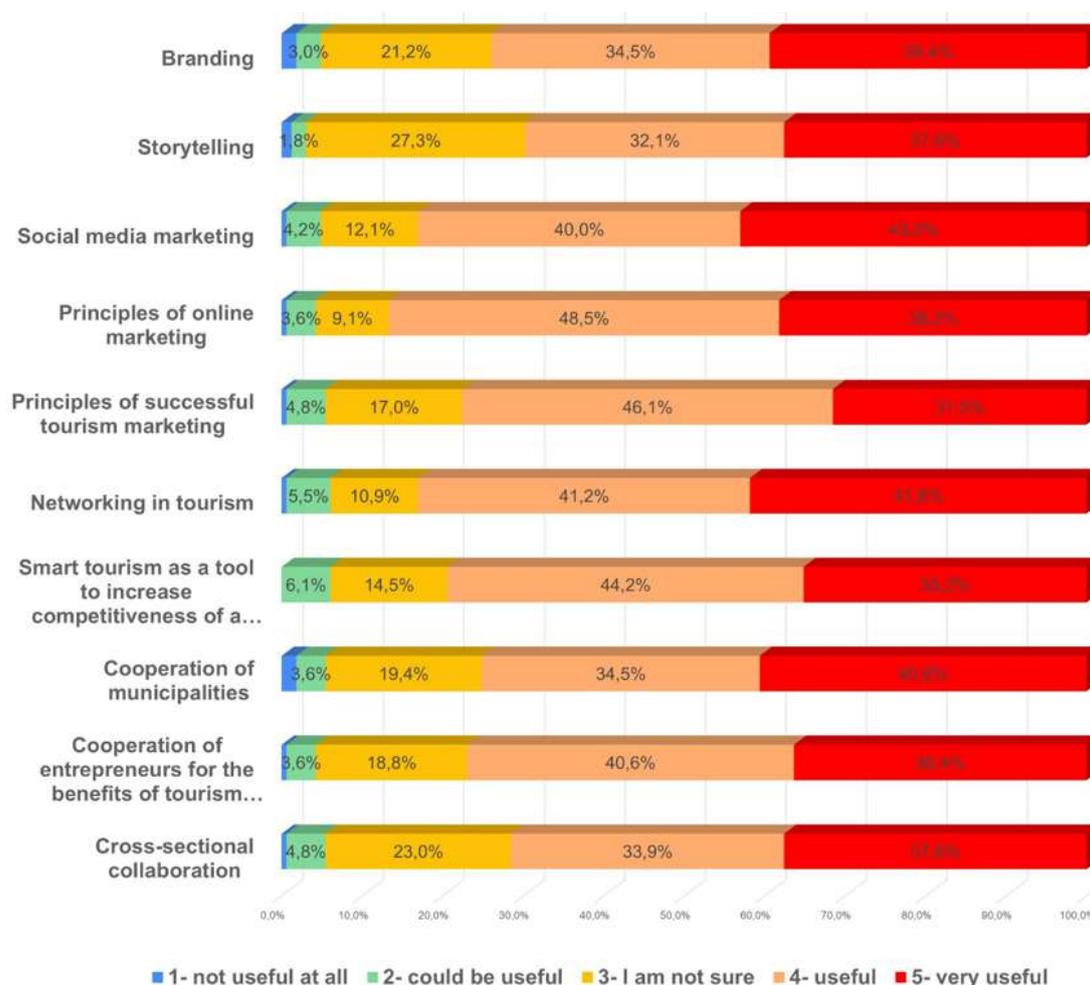
Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

Сътрудничество и маркетинг

Изследването показва, че обучението за сътрудничество и маркетинг би трябвало да включва следните теми – Фигура 14:

- Технологично активиран туристически маркетинг: „Принципи на онлайн маркетинга“ (43,0%),
- Конкургентоспособност и работа в мрежа: „Работа в мрежа в туризма“ (41,8%),
- Сътрудничество в туристическата индустрия: „Сътрудничество на общините“ (40,6%).

В анкетата следват отворени въпроси, които даваха възможност на участниците да опишат дали има и други теми, свързани със сътрудничеството и маркетинга в туризма, които биха били интересни. Респондентите посочват допълнителни теми, които трябва да бъдат включени в програмите за обучение, като „териториален маркетинг“.



Фигура 14. Отговори на въпрос: „Сътрудничество и маркетинг – колко полезно би било за вас да научите повече за темите по-долу?“.

Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания.

Анализът, извършен в отделните страни, показва, че програмите за обучение трябва да бъдат допълнени със следните теми – Фигура 15:

Сърбия:

- Маркетинг: „Разказване на истории“ (71,0%),
- Конкуентоспособност и работа в мрежа: „Интелигентният туризъм като инструмент за повишаване на конкурентоспособността на дестинация“ (61,3 %).

Австрия:

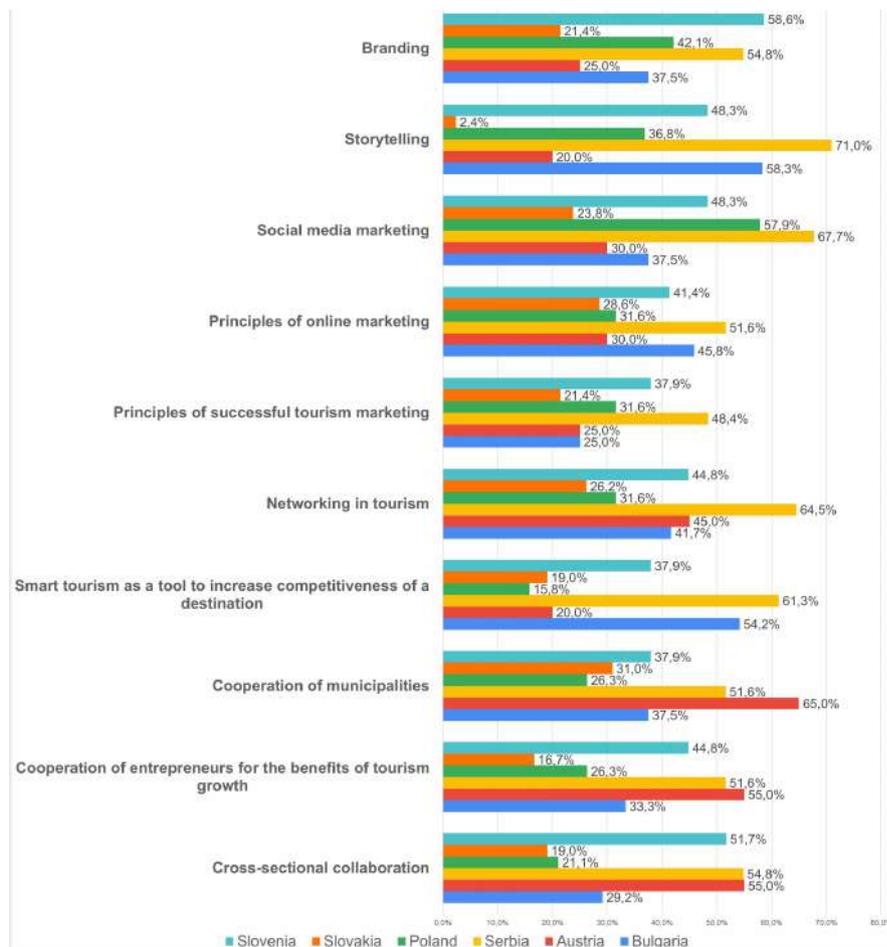
- Сътрудничество в туристическата индустрия: „Междусекторно сътрудничество“ (55,0%)
- Сътрудничество в туристическата индустрия: „Сътрудничество на предприемачите за ползите от растежа на туризма“ (55,0%).

България:

- Технологично активиран туристически маркетинг: „Маркетинг в социалните медии“ (57,9%).

Словения:

- Маркетинг: „Брандиране“ (58,6%).



Фигура 15. Отговори на въпрос: „Сътрудничество и маркетинг – Колко полезно би било за вас да научите повече за темите по-долу?“. Анализ на получените отговори в отделните страни.

Източник: Собствено проучване на базата на проведените изследвания

Заклучение

Това изследване бе фокусирано върху проучване и регистриране на нуждите на целевите групи, особено на обучителите на възрастни в туризма. Проучването бе проведено в шест държави, а отговорите са събрани от респонденти от Австрия, България, Полша, Сърбия, Словакия, Словения. Като цяло беше разкрито, че има нужда от допълнително обучение в прилагането на концепцията за интелигентен туризъм.

Най-важните заключения в резултат на настоящото изследване, които си струва да подчертаем, могат да бъдат систематизирани както следва:

- „Дигитализацията“ е на първо място като термин, който участниците в изследването свързват и смятат, че е най-близко до „интелигентният“ туризъм. Следващите са „маркетинг“, „устойчивост и креативност в туризма“;

- Познаването на термините, свързани с интелигентния туризъм, е на средно ниво според отговорите на анкетата. Най-позната е „концепцията за устойчивостта“, докато най-ниското ниво на познание е за „концепцията за културно наследство“.

- При образователните методи, които се смята, че са най-подходящи за такова обучение, участниците в изследването имат предпочитания за комбинираните методи – теоретични лекции, примери с най-добри практики и интерактивни лекции.

Освен това е важно да се подчертае, че в последната част на проучването се появиха въпроси относно образователните нужди по отношение на запознаването с основните стълбове на концепцията за интелигентен туризъм, които са: достъпност и безопасност, устойчивост, дигитализация, културно наследство и творчество, сътрудничество и маркетинг. Резултатите показват, че има видими разлики в нивото на познаване на определени теми в отделните страни, така че в този доклад има както представяне на колективните резултати, така и резултатите, получени в отделните държави – като отправна точка за последващи действия – особено за определяне на темите на курсовете за обучение, провеждани по този проект.

Литература

1. European Commission, DG Growth Internal market, Industry, Entrepreneurship and SMEs, „*Leading examples of smart tourism practices in Europe* “ – report, 2022
2. Tripathy A.K., Tripathy P.K., Ray N.K., Mohanty S.P., „*iTour The Future of Smart Tourism* “, 2018, IEEE Consumer Electronics Magazine
3. Rudwiarti L.A., Pudianti A., Emauel A.W.R, Vitasurya V.R., Hadi P., „*Smart tourism village, opportunity, and challenge in the disruptive era* “, 2020, IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, Volume 780, 3rd International Seminar on Livable Space, 27 August 2020, Jakarta, Indonesia
4. Iwaniuk E., „*Koncepcja inteligentnej turystyki (smart tourism)* “, 2020, Studia Ekonomiczne, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach nr 39/2020
5. Gretzel U., Zhong L., Koo C., „*Application of Smart Tourism to Cities – Introduction to the Special Issue* “, 2016, International Journal of Tourism Cities 2(2)
6. The European Committee of the Regions, Opinion „*Towards more sustainable tourism for EU cities and regions,*” 2020, 141st plenary session, 8 – 10 December 2020