



**Pachet de resurse
pentru consilieri**
domeniul de competență 8
**inovare și transformare
digitală**

dezvoltat de **CARDET**

Pachet de resurse pentru consilieri: introducere

Adresată:

- Consilierilor din domeniul turismului durabil
- Furnizorilor de EFP
- Furnizorilor mici de turism

Oferă un set de opt resurse de învățare mixtă pentru a sprijini turismul și dezvoltarea locală prin promovarea utilizării durabile și eficiente a resurselor naturale, culturale și economice în regiunile cu cursuri de apă.

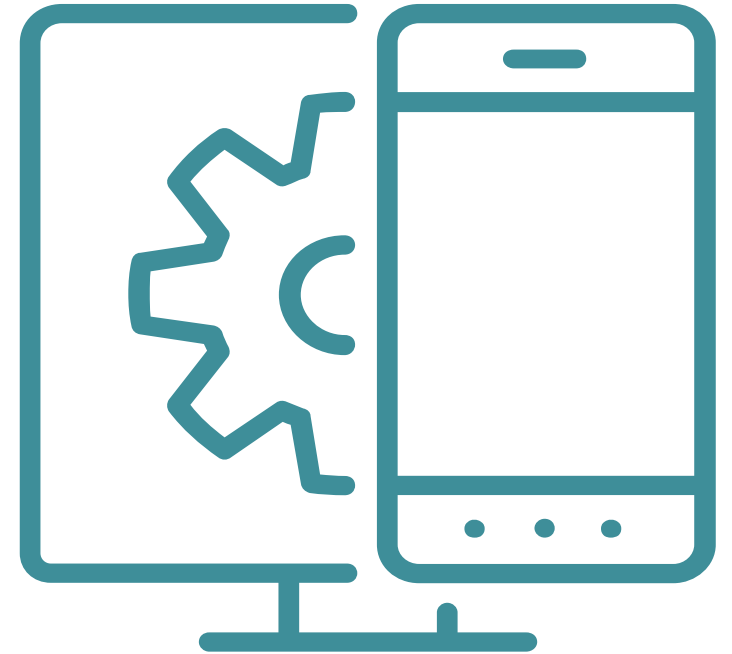


inovare și transformare digitală: despre domeniul de competență 8

Inovarea și transformarea digitală răspund cererii tot mai mari pentru un model digital de ecosistem de afaceri în turism, în special după COVID-19.

Utilizarea tehnologiilor moderne în cadrul operațiunilor de afaceri contribuie la capacitatea întreprinderilor de a crea reziliență, de a obține un avantaj competitiv față de colegii lor și de a-și asigura viabilitatea.

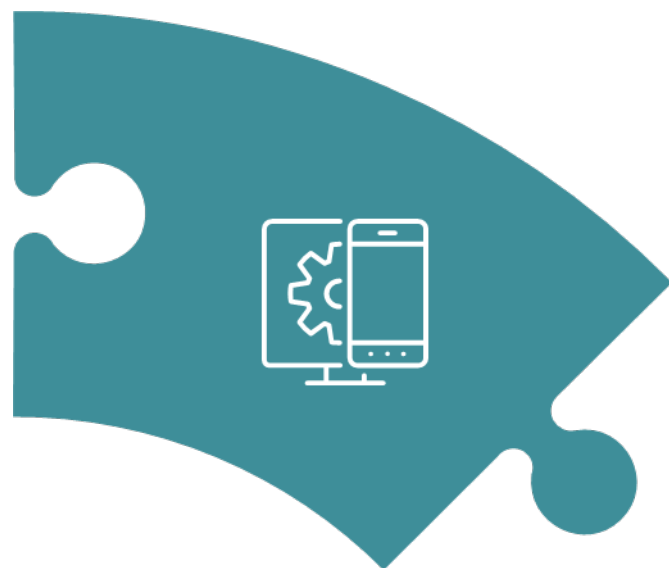
Acest domeniu de competență descrie cunoștințele, aptitudinile și atitudinile pe care consilierul în turism durabil trebuie să le dobândească și să le dezvolte pentru a ghida micii furnizori de turism din regiunile cu cursuri de apă să adopte practici mai durabile în afacerile lor locale prin intermediul digitalizării.



inovare și transformare digitală: În acest domeniu de competență veți învăța cum să

- definiți inovația și transformarea digitală în industria turismului și modul în care prezența digitală influențează productivitatea și profiturile.
- dați exemple de competențe în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC) necesare în diferite sectoare turistice (de exemplu, cazare, alimentație și băuturi, recreere și divertisment și servicii de călătorie).
- oferiți exemple de medii digitale adecvate (VR, AR, etc.) în fiecare sector turistic.
- selectați cele mai potrivite metode de transformare digitală pentru a îmbunătăți procesele de afaceri, precum și experiența clienților.
- aplicați tehnicile și metodele învățate pentru a ajuta micii furnizori de servicii turistice.
- dobândiți un set de competențe digitale, la toate nivelurile de senioritate.
- oferiți consultanță turismului mic în ceea ce privește utilizarea și gestionarea instrumentelor tehnologiilor de comunicare (TIC), inclusiv Realitatea Virtuală (VR), pentru a le permite să ofere clienților o experiență turistică excelentă.
- monitorizați procesul de digitalizare a turismului de mici dimensiuni în cele trei domenii de interes: modelul de afaceri și procesele, dezvoltarea competențelor personalului și experiența clienților.

Domeniul de competență 8: **orientare**



În această secțiune puteți găsi conținuturi bazate pe cunoștințe care prezintă informații factuale și conceptuale esențiale despre subiectele acoperite de domeniul de competență **inovare și transformare digitală**.

*"Transformarea digitală înseamnă adoptarea de **tehnologii disruptive** pentru a crește **productivitatea, crearea de valoare și bunăstarea socială**".* Christof Ebert

Este vorba de adoptarea de instrumente, dispozitive și sisteme electronice, cum ar fi social media, smartphone-uri, sisteme cloud, blockchain și altele. Aceste tehnologii digitale vor adăuga valoare atât proceselor de afaceri (interne), cât și experienței clienților (externe).

Inovare și transformare digitală

Transformarea digitală presupune o **reorientare a modului în care funcționează o afacere**, făcând întreaga experiență turistică mai **atractivă**, mai **eficientă** și mai **incluzivă**. De asemenea, se asigură că ofertele din industria turismului sunt mai **durabile din punct de vedere economic, social și ecologic**. Este un **proces în curs de desfășurare**, dar pentru a continua cu acesta, inovația digitală trebuie să îl precedă. Inovația digitală vine cu inspirația de a fi înaintea pieței. Ea se aplică **fiecărei întreprinderi, indiferent de mărimea, industria și natura operațiilor**.

Inovare și transformare digitală



IoT descrie o **rețea de dispozitive conectate între ele** în scopul colectării, schimbului și acțiunii asupra datelor obținute dintr-un mediu. **Senzorii, software-ul și alte tehnologii** sunt încorporate în aceste dispozitive. Acestea sunt compatibile cu internetul și, deși poate exista o intervenție umană, pot funcționa și fără aceasta. Un exemplu este **camera de securitate inteligentă pentru locuințe**, prin intermediul căreia oamenii pot primi alerte și pot avea o înregistrare în direct a camerei.

IoT (Internetul lucrurilor)

Competențele digitale, așa cum sunt definite de UNESCO, reprezintă abilitatea de a "*utiliza dispozitive digitale, aplicații de comunicare și rețele pentru a accesa și gestiona informații*". Aceste competențe **îmbunătățesc comunicarea și colaborarea**, contribuie la ideile de **rezolvare a problemelor și facilitează luarea deciziilor**. Câteva exemple sunt competențele informatice, comunicarea și cercetarea bazate pe web, prelucrarea securizată a informațiilor, analiza digitală a afacerilor, programarea, dezvoltarea web și a aplicațiilor și proiectarea experienței utilizatorului.

Competențe digitale

Industria turismului este **extrem de sensibilă la breșele de securitate, hackerii furând informații personale**, care sunt colectate de întreprinderi în timpul rezervării unui zbor sau a unui hotel de către un client. Securitatea cibernetică se concentrează pe **menținerea securității rețelelor de calculatoare** împotriva **încălcărilor de date, a furturilor, a deteriorării** atât a software-ului, cât și a hardware-ului și a altora, prin aplicarea unor măsuri cum ar fi securitatea rețelelor și securitatea informațiilor.

Securitatea cibernetică

Cloud computing se referă la un model care **permite accesul la cerere**, prin **rețea**, la un **fond comun** de **resurse informatice** configurabile (de exemplu, stocare, servere, rețele, aplicații și servicii) prin intermediul internetului ("cloud"). Acesta a devenit o platformă dominantă, deoarece **depășește limitele unui dispozitiv fizic** (resurse rapide și flexibile). Un aspect important este că **reduce costurile de operare**, deoarece întreprinderile plătesc doar pentru serviciile cloud pe care le utilizează.

Cloud computing

Plățile fără contact sunt **ușoare și directe** și nu este necesar niciun cod PIN pentru procesarea tranzacției. Acestea permit clienților să elimine utilizarea numerarului sau implementarea fizică a unui card de debit/credit. Este important de menționat faptul că acestea utilizează o **formă avansată de criptare fără fir, ceea ce** înseamnă că orice șansă de pierdere sau de corupere a datelor este practic eliminată. Prin urmare, acestea oferă o abordare **mai rapidă, mai sigură** și mai **ecologică** a plăților.

Plăți fără contact

Tehnologia de recunoaștere se referă la tehnologiile capabile să **identifice sau să verifice un subiect prin intermediul identificatorilor biometrici**. Aceasta include **recunoașterea facială, amprenta digitală, scanarea retinei** și altele. Întreprinderile avansate din punct de vedere digital au început să utilizeze recunoașterea facială pentru **autorizarea automată a plăților** și pentru **procesul de check-in și check-out** (hoteluri).

Tehnologii de recunoaștere

VR este considerat ca fiind cel **mai bun instrument** pentru atingerea unor **niveluri ridicate de experiență a clienților**. Un exemplu orientativ este **turul video virtual**. Clienții pot vedea aspectul unei destinații/cameră prin intermediul unui **parcurs digital cu o vedere la 360 de grade**. Oportunitatea de a experimenta ceva înainte de a rezerva, creează o **asigurare cu privire la ceea ce plătesc și, astfel, atrage** mai mulți clienți. În cele din urmă, această strategie de marketing "încercați înainte de a cumpăra" duce la **mai multe profituri**.

Realitatea virtuală (VR)

AR **îmbunătățește mediul fizic** prin suprapunerea, în timp real, a unor **componente digitale** în mediul înconjurător al clientului. Este **ușor de accesat prin intermediul unui smartphone și, prin** urmare, este considerată o opțiune **mai ieftină în** comparație cu VR. Exemple de AR se referă la mediul interactiv în **scopuri de divertisment, precum și** pentru **navigația în interior.**

Realitatea augmentată (AR)

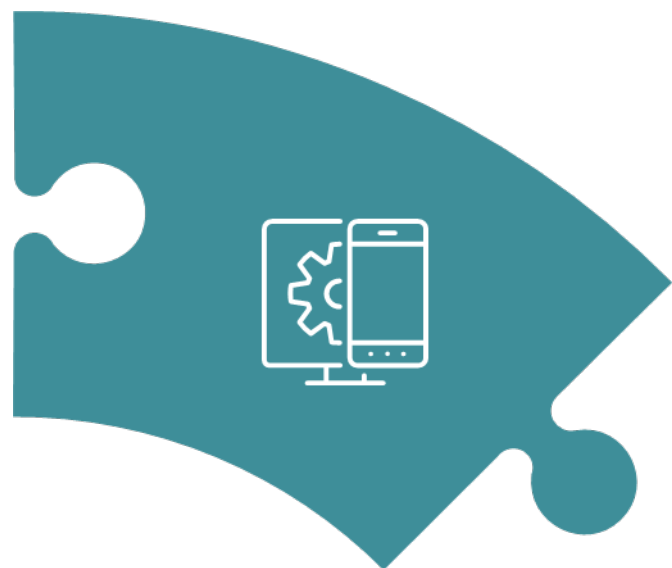
Inteligența artificială se referă la capacitatea **unui computer** sau a unui **robot** controlat de un computer de a **îndeplini sarcini care, în** mod tradițional, necesită inteligență și discernământ uman. În lumea inteligenței artificiale, **roboții de chat online cu inteligență artificială** sunt folosiți pentru a oferi informații **rapide și directe** clienților prin **chat-uri live (24/7)**, chiar și în mai multe limbi. Roboții pot ajuta la îndeplinirea **sarcinilor grele și repetitive** și pot contribui la **eficiența operațională** a afacerii.

Roboți AI (inteligență artificială) sau chatbots

Una dintre cele mai mari inovații ale timpului nostru, blockchain, se referă la o **tehnologie** descentralizată și anonimă **de partajare a** informațiilor. Informațiile sunt **stocate în** siguranță **în înregistrări** numite "blocuri", fără o locație centrală, ceea ce le face extrem de **rezistente la modificări și amenințări de securitate**. Exemple pot fi rezervarea și urmărirea bagajelor, programele de loialitate (sisteme de recompensare a clienților) și plățile online securizate (transparente și criptate în blockchain).

Blockchain

Domeniul de competență 8: **tutoriale**



În această secțiune puteți găsi un set de fișe de sarcini auto-explicative, special concepute pentru a oferi provocări din lumea reală și pentru a furniza informații practice pentru a vă dezvolta competențele în domeniul **inovării și al transformării digitale**.

Fișa de sarcini 1: **selectarea metodelor de transformare digitală**

schită

Turismul este o piață competitivă, iar **transformarea digitală este o alegere strategică cheie pentru întreprinderile** care se concentrează în mod activ pe furnizarea unei experiențe ridicate pentru clienți și pe îmbunătățirea operațiunilor de afaceri.

Acest card de acțiune are ca scop să sprijine **consilierul în turism durabil** în orientarea micilor furnizori de servicii turistice în vederea **transformării digitale**. Consilierul în turism durabil va prezenta un set de strategii și instrumente astfel încât **micii furnizori de turism**, interesați de **transformarea digitală**, să poată identifica și apoi selecta **cele mai potrivite metode de transformare digitală** pentru afacerile lor.



Acțiunea 1: cercetare

Pasul 1: utilizați platforme de cercetare, cum ar fi Google, pentru a citi despre transformarea digitală.

Pasul 2: ascultați exemple de transformare digitală ale altor întreprinderi prin intermediul YouTube și a altor platforme de știri locale.

Pasul 3: cereți persoanelor cheie din industria respectivă să împărtășească exemple locale de transformare digitală.



sursa: <https://www.freepik.com/search?format=search&query=research>

Acțiunea 2: **planificați**

Pasul 1: documentați procesele de afaceri actuale și modul în care adăugați valoare clienților dumneavoastră.

Pasul 2: identificarea lacunelor din cadrul proceselor și a oportunităților de creare de valoare.

Pasul 3: stabilirea focusului și a priorităților de business pe baza lacunelor și oportunităților.



sursa: [Whiteboard Writing Man](#) - fotografie gratuită pe Pixabay

Acțiunea 2: **evaluarea**

Pasul 1: colectarea de informații despre potențialele soluții tehnologice.

Pasul 2: evaluarea soluțiilor pe baza unor criterii stabilite (buget, calendar, resurse).

Pasul 3: lista scurtă a celei mai avantajoase și fezabile soluții pentru afacere pe baza acestor criterii.



sursa: Graficul graficului de analiză - fotografie gratuită pe Pixabay

Pe parcursul acestei fișe de acțiune, ați aflat **cum poate o afacere să identifice metodele de transformare digitală** prin efectuarea unei cercetări inițiale a posibilelor soluții tehnologice. Pașii descriși v-au sprijinit în cartografierea situației în care se află afacerea dvs. și unde dorește să ajungă, prin identificarea poziției actuale, a proceselor, a lacunelor și a oportunităților. Acest lucru a permis afacerii dvs. să **coreleze** mai bine **lacunele și oportunitățile cu posibilele soluții.**

Acest **proces este dinamic** și ar trebui să se **desfășoare în mod regulat pentru a vă asigura** că întreprinderea dumneavoastră **acționează strategic în direcția noilor oportunități de piață** care vor asigura o experiență excelentă pentru clienți și eficiență în procesele interne.

rezumat

Carte de sarcini 2: dezvoltarea setului de competențe digitale



schită

Pandemia COVID-19 **a accelerat nevoia de adoptare a tehnologiilor** digitale și de adoptare a transformării digitale. Lucrul de acasă, implicarea în colaborarea virtuală, efectuarea tuturor tranzacțiilor și comunicarea online necesită anumite competențe. Întreprinderile și forța de muncă și-au dat seama de **deficitul de competențe digitale care există**.

Această carte de acțiune are ca scop sprijinirea consilierului în turism durabil în orientarea micilor furnizori de servicii turistice pentru a dobândi **un set de competențe digitale**. Consilierul în turism durabil va prezenta pașii pentru dobândirea de competențe digitale pe baza **circumstanțelor actuale și a priorităților strategice ale** micilor furnizori de turism.

Acțiunea 1: identificarea

Pasul 1: Cercetați tendințele actuale de pe piață în materie de competențe digitale și faceți o listă atât a competențelor digitale de bază, cât și a celor mai avansate.

Pasul 2: cartografierea nivelului de competențe al personalului actual și identificarea lacunelor.

Pasul 3: Selectați cele mai importante competențe pe baza industriei și a tendințelor pieței.



sursa: <https://www.freepik.com/search?format=search&query=digital%20skillset>

Acțiunea 2: formare și sprijin

Pasul 1: oferiți angajaților seminarii de formare relevante în funcție de nivelul lor de alfabetizare digitală.

Pasul 2: desemnați un mentor pentru fiecare angajat.

Pasul 3: monitorizarea progresului lor; dobândirea și îmbunătățirea competențelor.



Sursa: https://www.freepik.com/free-photo/cheerful-mood-group-people-business-conference-modern-classroom-daytime_9694502.htm#query=training&position=4&from_view=search

Acțiunea 3: **exersați**

Pasul 1: aplicați acest set de competențe în viața de zi cu zi, în afara serviciului.

Pasul 2: să se implice în procesul de dezvoltare a competențelor și să ofere un feedback la 360 de grade.

Pasul 3: fiți la curent cu tendințele actuale și căutați noi oportunități de dobândire de competențe.



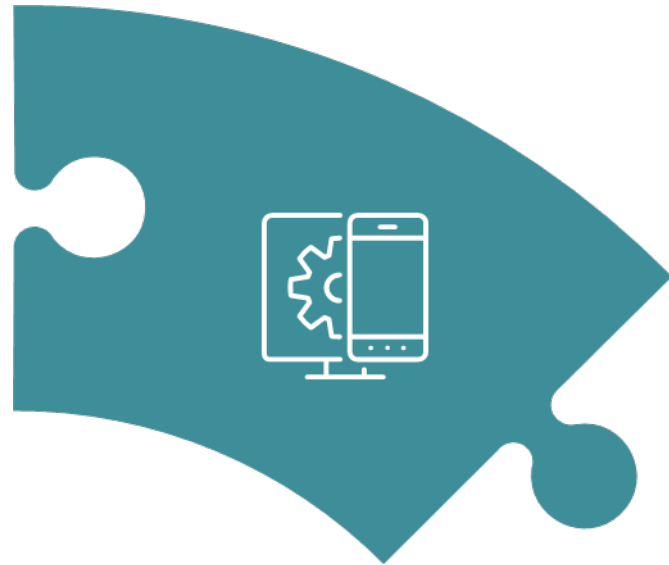
sursa: https://www.freepik.com/premium-photo/training-concept-wooden-blocks-with-inscriptions-coaching-learning-skill-teaching_8124686.htm#query=training%20skills&position=26&from_view=search

De-a lungul acestei fișe de acțiune, ați aflat despre pașii necesari pentru dobândirea unui **set de competențe digitale**, fie ele de bază sau avansate, care vor permite afacerii dvs. să exploreze noi oportunități pe măsură ce **personalul devine mai competent**. Exemplele pot fi legate de gestionarea rețelelor de socializare, gestionarea stocării în cloud, dezvoltarea și editarea de materiale video, evaluarea analizei traficului web.

Întreprinderea dumneavoastră ar trebui să se concentreze pe **încurajarea angajaților să folosească aceste abilități** și să se **simtă susținuți de** colegii lor. **Monitorizarea și feedback-ul la 360 de grade** sunt esențiale pentru introducerea și adoptarea cu succes a oricărui nou set de competențe în cadrul unei întreprinderi.

rezumat

Domeniul de competență 8: **resurse practice**



În această secțiune puteți găsi situații bazate pe scenarii concepute special pentru a ilustra modul în care domeniul de competență **inovare și transformare digitală** poate fi pus în practică de către micii furnizori de servicii turistice.



sursa: https://www.freepik.com/free-photo/modern-luxury-hotel-office-reception-lounge-with-meeting-room_10168153.htm#query=hotel&position=13&from_view=search&track=sph

Scenariul 1: Mai aproape de realitate cu ajutorul tehnologiilor digitale

Un hotel de mărime medie, ca parte a **strategiei de transformare digitală**, ia în considerare implementarea "**Hotel Tours**"; o vizualizare VR la 360 de grade a tuturor zonelor deschise ale hotelului și a camerelor de oaspeți.

Conducerea hotelului este dornică să învețe mai multe **despre utilizarea și gestionarea tehnologiilor de comunicare**, care vor conduce la o experiență excelentă pentru clienți.

Acest **hotel de dimensiuni medii** este situat pe **coastă, dar și aproape de centrul orașului**. Are piscină în aer liber și interioară, spa, teren de tenis și loc de joacă pentru copii, precum și situri arheologice interesante în apropiere. În cadrul strategiei de transformare digitală, hotelul dorește să **utilizeze tehnologiile digitale pentru** a-și mări baza de clienți, pentru a atrage clienții existenți și noi și pentru a **le oferi o experiență caldă chiar înainte de sosirea lor**. Echipa este deja conștientă de numeroasele beneficii ale realității VR și ale altor tehnologii digitale și **discută** în prezent **despre potențialele utilizări atât în cadrul infrastructurii proprii a hotelului, cât și în zonele înconjurătoare**.

În timpul cercetărilor privind VR, echipa responsabilă a sugerat că hotelul ar trebui să angajeze un specialist pentru dezvoltarea de videoclipuri VR, cu schița și caracteristicile de mai jos:

- Videoclipuri VR care să **acopere diferite secțiuni ale hotelului**; unul care va urmări traseul de la intrarea în hotel, la recepție, la salonul interior și restaurantul și apoi la piscina exterioară și barul hotelului, altul pentru facilitățile precum piscina interioară, sala de sport și spa și altul pentru camerele hotelului.

Caracteristicile suplimentare care trebuie luate în considerare pentru dezvoltarea videoclipurilor VR sunt:

- Includeți o **primire** călduroasă din **partea recepționarului**, prezentând **serviciul general de relații cu clienții** în diverse locuri și oferind **informații stimulante și utile** despre **lista de evenimente sau meniul restaurantului**.
- Să fie disponibile atât în **limba națională, cât și în limba engleză**, pentru a capta interesul atât al localnicilor, cât și al turiștilor străini.

În plus, față de "tururile hotelului" **VR**, hotelul intenționează să introducă **tururi VR pentru zonele înconjurătoare**, inclusiv linia de coastă și siturile arheologice, pentru a **educa vizitatorii cu** privire la locul și istoria sa, **într-un cadru interactiv**.

În cele din urmă, hotelul - fiind interesat de implementarea mai multor tehnologii digitale - a identificat potențialul **tehnologiei AR**, în special în ceea ce privește **copiii**. Ei au luat cunoștință de un exemplu de **implementare a AR**, în care, **prin intermediul unei aplicații mobile**, copiii se puteau vedea însoțiți de personaje Disney în diferite locuri din hotel, deci, în timp ce explorau site-urile hotelului.

Hotelul a procedat la punerea în aplicare a planului și la utilizarea tehnologiilor VR și AR. Acestea au fost adăugate pe **site-ul web existent al hotelului**, au fost puse la dispoziție în toate **dispozitivele Android și Apple** și în toate **căștile VR de pe piață**. Șase luni mai târziu, echipei i s-a cerut să ofere feedback și măsurători privind impactul acestei implementări, în urma monitorizării traficului de pe site-ul web, a datelor de rezervare și a recenziilor. Rezultatele au fost **extrem de pozitive**, deoarece **rata de convenție între vizitatori și clienți** crescuse dramatic, în timp ce **recenziile clienților au confirmat crearea de valoare** obținută în urma utilizării unor astfel de tehnologii.

Scenariul 1: Mai aproape de realitate cu ajutorul tehnologiilor digitale

- Ce exemple de tehnologii digitale a implementat hotelul pentru a îmbunătăți experiența clienților?
- Ce potențial au aceste tehnologii digitale în ceea ce privește caracteristicile?
- Ce beneficii ar putea aduce hotelurilor tehnologiile VR și AR?

Scenariul 1: Mai aproape de realitate cu ajutorul tehnologiilor digitale

ÎNCERCAȚI să

- Efectuați o cercetare amănunțită a diferiților furnizori care oferă tehnologiile pe care doriți să le implementați.
- Fiți flexibil în luarea deciziilor și ascultați feedback-ul clienților și al personalului, adoptând în același timp noile tehnologii digitale.
- Fiți creativi cu tehnologiile digitale; încorporați caracteristici bazate pe nevoile clienților dumneavoastră.

EVITAȚI să

- Elaborați planuri a căror punere în aplicare ar putea avea un prejudiciu reputațional și financiar.
- Puneți în aplicare un plan bazat în primul rând pe ceea ce face concurentul dumneavoastră.
- Continuați cu orice plan, fără să țineți cont de cerințele clienților și ale personalului dumneavoastră.



Sursa: https://www.freepik.com/premium-photo/young-business-man-doing-self-check-machine-airport_6854800.htm#query=self%20check-in&position=46&from_view=search&track=sph

Scenariul 2: adaptarea unei abordări mai inteligente

Hotelul B este o mică afacere de familie. **Numărul tot mai mare de turiști pasionați de tehnologie pe care îi primește hotelul a dus la decizia acestuia de a iniția procesul de transformare digitală.**

Cu toate acestea, hotelul fiind mic, **nu știe ce fel de măsuri fezabile** poate implementa pentru a realiza acest lucru.

Clientela micului hotel include **diferite tipuri de turiști, de** la familii la nomazi digitali.

Deși a fost un pionier în trecut, în prezent, hotelul este preocupat de **valoarea și experiența pe care o** poate oferi oaspeților săi. Conducerea înțelege că **turiștii au devenit experți în domeniul digital, în** timp ce **procesele hoteliere și competențele personalului nu se dezvoltă în** același ritm. Potrivit conducerii, deși hotelul are mult potențial, faptul că **nu a "urmat" încă tendințele tehnologice actuale** poate contribui la **pierderea cererii și, în cele din urmă, a cotei de piață.**

Recent, un incident s-a petrecut în hotel, ceea ce a dus la inițierea procesului de transformare digitală a acestuia. În timpul unei după-amieze aglomerate în hotel, la recepție erau doar doi receptioneri. Oaspetele B a sosit, exact la ora de check-in indicată la efectuarea rezervării. Era o **coadă lungă** cu un grup mare de turiști care **așteptau să se înregistreze**. După douăzeci și cinci (25) de minute, aceasta a cerut să vorbească cu managerul hotelului în legătură cu întârzierea înregistrării sale. Managerul hotelului **nu este competent din punct de vedere digital; cu toate acestea**, este conștient de importanța adoptării instrumentelor și metodelor digitale și, prin urmare, a ascultat feedback-ul oaspetelui B.

Oaspetele B a sugerat introducerea unui sistem de **auto-check-in la recepție** pentru a reduce **timpul de așteptare al** vizitatorilor și pentru a le oferi acestora **flexibilitatea de a se** înregistra pe tot parcursul zilei, indiferent de oră. Procesul de autoînregistrare este susținut de un **sistem de gestionare a proprietății (PMS)**, care este o aplicație software axată pe funcțiile hotelului, cum ar fi rezervările. Deși această sugestie părea atractivă, managerul hotelului a fost sceptic în ceea ce privește **costul acestui software** și implementarea respectivă. Oaspetele B l-a sfătuit pe managerul hotelului să caute **subvenții locale pentru transformarea digitală a întreprinderilor**, deoarece știa că multe țări au astfel de apeluri deschise.

Scopul șederii oaspetelui B a fost unul de afaceri. Programul ei era foarte încărcat de întâlniri - în interiorul și în afara hotelului - și, prin urmare, orice solicitare adresată personalului hotelului trebuia să fie plasată **la distanță** și tratată **rapid**.

Într-o dimineață, între două întâlniri, a decis să **comande room service**. Din cauza unor cerințe dietetice speciale, ea **preferă** întotdeauna să **vorbească cu un membru al personalului de la bucătărie**, pentru a împărtăși detalii cu privire la cerințele sale privind mesele. A sunat la recepție pentru a cere redirectionarea liniei către bucătărie, deoarece aceasta era **singura modalitate de a fi conectată**. Din păcate, **niciun membru al personalului nu era disponibil în** acel moment, din cauza volumului de muncă din bucătărie și din sala de mese.

Oaspetele B a sugerat introducerea fie a **robotilor de chat**, fie a **chat-ului live cu personalul**, fie a ambelor. **Răspunsurile instantanee** pe care le caută oaspeții vor fi facilitate prin intermediul acestei aplicații software. Chat-urile live completează funcționalitatea chatbots prin **adăugarea variabilei umane** în ecuație și realizarea acestei **abordări centrate pe client**.

Managerul hotelului era conștient de aceste tehnologii digitale, dar nu explorase aceste instrumente până atunci. El știa că există câteva **platforme gratuite de creare de chatboturi**, precum și **oferte de preț bune pentru chatboturi și chat live pentru IMM-uri**.

Un an mai târziu, oaspetele B s-a întors la hotel pentru o conferință. A observat imediat cele **două** dispozitive de **auto check-in. Finanțarea locală**, care era într-adevăr disponibilă, a permis hotelului să achiziționeze dispozitivele, precum și software-ul PMS. În plus, hotelul a achiziționat un pachet de inteligență artificială (**chatbots și Live chats**), care a oferit acest lucru la un preț redus. **Conducerea a asigurat sesiuni de formare pentru personal, în** special cu privire la noile progrese tehnologice ale hotelului. În plus, Hotelul a **colaborat cu alte hoteluri** pentru executarea unor sesiuni de formare privind tehnologiile de inteligență artificială în sectoarele ospitalității.

Scenariul 2: Adaptarea unei abordări mai inteligente

- Ce alte măsuri legate de transformarea digitală ar putea adopta proprietarul afacerii?
- Cum poate crește satisfacția clienților prin adoptarea noilor tehnologii?
- Măsurile luate au oferit managementului și personalului hotelului cursuri de perfecționare digitală?

Scenariul 2: Adaptarea unei abordări mai inteligente

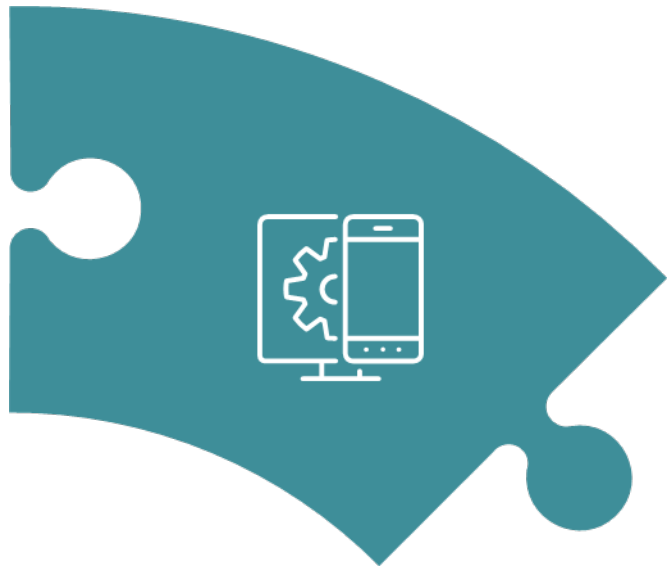
ÎNCERCAȚI să

- Identificați bunele practici care sunt deja puse în aplicare în alte părți.
- Fiți deschiși la feedback-ul clienților și implicați personalul în procesul de digitalizare a întreprinderii.
- Fiți transparentți și țineți-vă clienții la curent cu noile implementări tehnologice.
- Căutați finanțare și sprijin local pe parcursul procesului de digitalizare.

EVITAȚI să

- Adoptați măsuri de transformare digitală, pe care infrastructura actuală nu le poate susține.
- Luați decizii fără să aveți în vedere atât clienții, cât și personalul.
- Omiteți informarea clienților cu privire la noile implementări și ignorați aspectele legate de confidențialitatea datelor.
- Faceți totul pe cont propriu, ceea ce poate avea un impact negativ asupra viabilității financiare a afacerii dumneavoastră.

Domeniul de competență 8: **sfaturi practice**



În această secțiune puteți găsi o listă de verificare a punctelor pentru adoptarea practicilor de **inovare și transformare digitală** în afacerile turistice locale

Familiarizați-vă cu tehnologiile digitale ca parte a procesului de transformare digitală și identificați beneficiile și oportunitățile pe care acestea le oferă în ceea ce privește consolidarea rezilienței afacerii, obținerea unui avantaj competitiv față de colegii săi și asigurarea viabilității.

Sfat practic 1

Explorați diferite exemple de tehnologii digitale și evaluați fezabilitatea acestora în funcție de situația actuală a afacerii dumneavoastră și de obiectivele strategice.

Sfat practic 2

Implicarea angajaților în procesul de transformare digitală prin solicitarea opiniei acestora în legătură cu feedback-ul zilnic al clienților, cu provocările din cadrul operațiunilor și cu nevoile de formare și dezvoltare a personalului.

Sfat practic 3

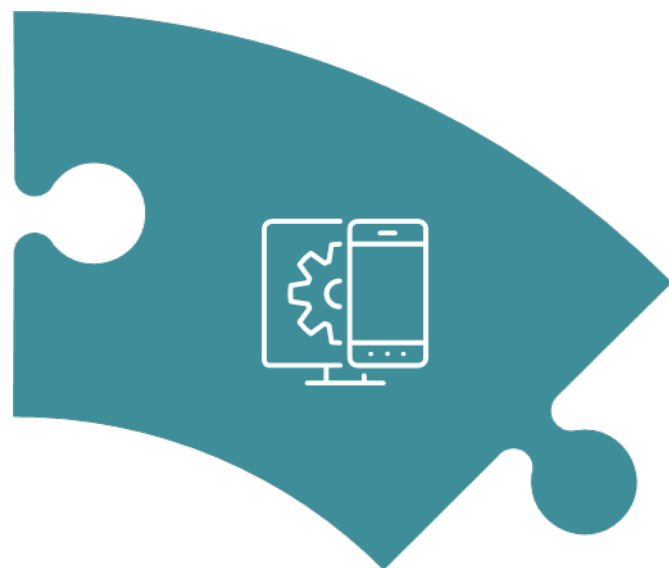
Începeți cu puțin. Adoptați metode de transformare digitală care sunt mai ușor de atins și evaluați impactul asupra afacerii dumneavoastră. Măsurați rezultatele pe baza eficienței operaționale și a satisfacției clienților, utilizând analize software, precum și chestionare scurte.

Sfat practic 4

Promovați-vă acțiunile de transformare digitală și asigurați-vă că sunteți la curent cu tendințele actuale ale pieței.

Sfat practic 5

Domeniul de competență 8: **lectură utilă**



În această secțiune puteți găsi o listă de resurse online relevante pentru a vă ajuta să mergeți mai departe în domeniul **inovării și al transformării digitale.**

Innovation and digital transformation

www.medium.com/swlh/digital-transformation-and-innovation-2a4352e4e885

IoT (Internet of things)

www.leverage.com/blogpost/what-is-iot-simple-explanation

Digital skills

www.salesforce.com/news/stories/what-are-digital-skills/

Cybersecurity

www.phptravels.com/blog/the-importance-of-cybersecurity-in-the-tourism-industry

Cloud computing

www.researchgate.net/publication/338300787 Cloud Computing in Tourism

Innovation and digital transformation

www.medium.com/swlh/digital-transformation-and-innovation-2a4352e4e885

IoT (Internet of things)

www.leverage.com/blogpost/what-is-iot-simple-explanation

Digital skills

www.salesforce.com/news/stories/what-are-digital-skills/

Cybersecurity

www.phptravels.com/blog/the-importance-of-cybersecurity-in-the-tourism-industry

Cloud computing

www.researchgate.net/publication/338300787 Cloud Computing in Tourism

Ați finalizat domeniul de competență 8. Felicitări!



PARTENERIAT



MINDSHIFT
Talent Advisory



Srijinul acordat de Comisia Europeană pentru realizarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru orice utilizare care ar putea fi făcută de informațiile conținute în această publicație.
NUMĂR DE PROIECT 2021-1-PT01-KA220-VET-000032948



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