Paket virov za svetovalca

področje kompetenc 8

Inovacije in digitalna preobrazba

razvil **CARDET**

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

Paket virov za svetovalca: **uvod**

Namenjeno:

- Svetovalcem za trajnostni turizem
- Ponudnikom poklicnega izobraževanja in usposabljanja
- Malim turističnim ponudnikom

Ponuja nabor osmih mešanih učnih virov z razlogom podpiranja turizma in lokalnega razvoja ter spodbujanja trajnostne in učinkovite rabe naravnih, kulturnih in gospodarskih virov v regijah z vodotoki.

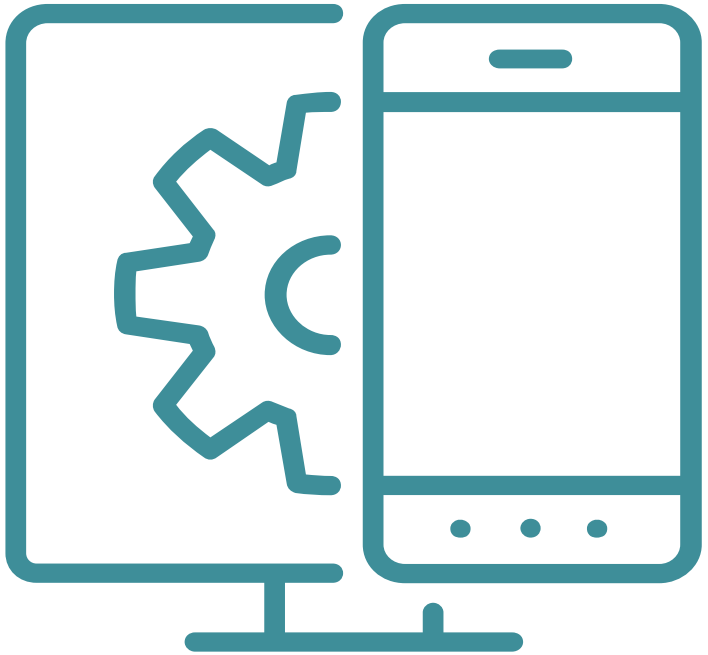
MODRI TURIZEM

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

Inovacije in digitalna transformacija:
o področju kompetenc 8

Inovacije in digitalna preobrazba so odgovor na naraščajoče povpraševanje po digitalnem turizmu, modelu poslovnega ekosistema, zlasti po epidemiji COVIDA-19. Uporaba sodobnih tehnologij v poslovanju prispeva k sposobnosti podjetij, da zgradijo odpornost, pridobijo konkurenčno prednost pred enakimi in zagotovijo sposobnost preživetja.

To področje kompetenc opisuje znanja, spretnosti in stališča, ki jih mora svetovalec za trajnostni turizem pridobiti in razviti tako, da bi vodil male turistične ponudnike v regijah z vodotoki, da z digitalizacijo sprejmejo bolj trajnostne prakse v svojih lokalnih podjetjih.



MODRI TURIZEM

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

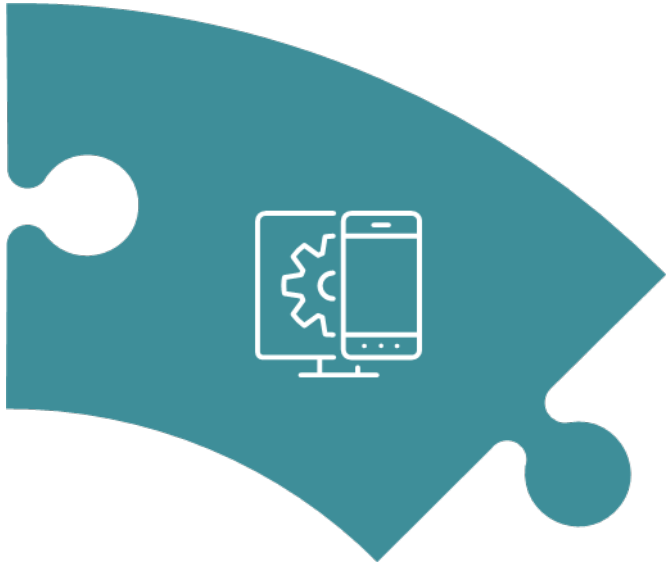
Inovacije in digitalna transformacija: **na tem področju kompetenc se boste naučili, kako**

- opredeliti inovacije in digitalno preobrazbo v turistični industriji in kako digitalna prisotnost vpliva na produktivnost in dobiček;
- predstaviti primere spretnosti na področju informacijske in komunikacijske tehnologije (IKT), ki so potrebne v različnih turističnih sektorjih (tj. namestitev, hrana in pijača, rekreacija in zabava ter potovalne storitve);
- zagotoviti primere ustreznih digitalnih okolij (virtualna resničnost – VR, razširjena resničnost – AR itd.) v vsakem turističnem sektorju;
- izbrati najprimernejše metode digitalne preobrazbe za izboljšanje poslovnih procesov in uporabniške izkušnje;
- uporabljati tehnike in metode, naučene za pomoč malim turističnim ponudnikom pri pridobivanju nabora digitalnih spretnosti na vseh delovnih mestih;
- svetovati malim turističnim ponudnikom o uporabi in upravljanju orodij komunikacijskih tehnologij (IKT), vključno z virtualno resničnostjo (VR), z razlogom, da jim omogočijo zagotavljanje odlične turistične izkušnje strankam;
- spremljati proces digitalizacije malega turizma na treh osredotočenih področjih: poslovni model in procesi, razvoj spretnosti zaposlenih in uporabniška izkušnja.

MODRI TURIZEM

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

Področje kompetenc 8: **vodenje**



V tem razdelku lahko najdete na znanju temelječe vsebine, ki predstavljajo ključne dejanske in konceptualne informacije o temah, ki jih pokriva področje kompetenc inovacije in digitalna preobrazba.

MODRI TURIZEM

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

*»Pri digitalni preobrazbi gre za uporabo **prelomnih tehnologij** z razlogom povečanja **produktivnosti**, **ustvarjanja vrednosti** in **socialnega varstva**.«* Christof Ebert

Gre za uporabo elektronskih orodij, naprav in sistemov, kot so družbeni mediji, pametni telefoni, sistemi v oblaku, veriženje blokov itd. Te digitalne tehnologije bodo dodale vrednost poslovnim procesom (interno) in uporabniški izkušnji (eksterno).

Inovacije in digitalna preobrazba

Digitalna preobrazba pomeni **ponovno spremembo načina delovanja podjetja** in izboljšanje celotne turistične izkušnje, da je ta bolj **privlačna**, **učinkovita** in **vključujoča**. Zagotavlja tudi, da so ponudbe v turistični industriji bolj **ekonomsko, družbeno in okoljsko trajnostne.** To je **trajni proces**, a da bi lahko nadaljevali z njim, moramo najprej poznati digitalne inovacije. Digitalne inovacije prinašajo navdih za bivanje pred časom in trgom. To velja za **vsako podjetje, ne glede na velikost, industrijo in naravo poslovanja**.

Inovacije in digitalna preobrazba

MODRI TURIZEM

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

IoT opisuje **medmrežje naprav**, ki so med seboj **povezane** z namenom zbiranja, izmenjave in delovanja na podlagi podatkov, pridobljenih iz okolja. **Senzorji, programska oprema in druge tehnologije** so vgrajeni v te naprave. So spletno podprte, in čeprav lahko pride do človeškega posredovanja, lahko delujejo tudi brez njega. Primer tovrstne naprave je **varnostna kamera za pametni dom**, prek katere lahko ljudje prejemajo opozorila in neposredne videoposnetke kamere.

IoT (internet stvari)

MODRI TURIZEM

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

Digitalne spretnosti, kot jih opredeljuje UNESCO, so sposobnost »*uporabe digitalnih naprav, komunikacijskih aplikacij in omrežij za dostop in upravljanje informacij*.« Te spretnosti **izboljšajo komunikacijo in sodelovanje**, prispevajo k idejam za **reševanje problemov** in **olajšajo odločanje**. Nekateri primeri digitalnih spretnosti so računalniške spretnosti, spletna komunikacija in raziskave, varna obdelava informacij, digitalna poslovna analiza, programiranje, razvoj spleta in aplikacij ter oblikovanje uporabniške izkušnje.

Digitalne spretnosti

MODRI TURIZEM

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

Turistična industrija je **zelo dovzetna za kršitve varnosti**, ki jih zberejo podjetja med strankino rezervacijo leta ali hotela, predvsem s strani **hekerjev, ki kradejo podane osebne podatke.** Omrežna varnost se osredotoča na **varovanje računalniških omrežij** pred **kršitvami varnosti podatkov, kraje, poškodbe** na področju programske, strojne in druge opreme z uporabo ukrepov, kot sta varnost omrežja in varnost informacij.

Omrežna varnost

MODRI TURIZEM

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

Računalništvo v oblaku se nanaša na model **omogočanja dostopa do omrežja na zahtevo** in do **skupnih zbirk** nastavljivih **računalniških virov** (npr. shranjevanje, strežniki, omrežja, aplikacije in storitve) prek interneta (»oblak«). Postalo je prevladujoča platforma, saj **presega omejitve fizične naprave** (hitri in prilagodljivi viri). Pomembno je, saj **zmanjšuje obratovalne stroške**, ker podjetja plačujejo le za storitve v oblaku, ki jih uporabljajo.

Računalništvo v oblaku

Brezstična plačila so **enostavna in preprosta**, saj za obdelavo transakcije PIN ni potreben. Strankam omogočajo, da odpravijo uporabo gotovine ali fizično uporabo debetne/kreditne kartice. Pomembna so, saj uporabljajo **napredno obliko brezžičnega šifriranja**, kar pomeni, da je vsaka možnost izgube ali poškodovanja podatkov praktično odpravljena. Zato zagotavljajo **hitrejši**, **varnejši** in **bolj zelen** pristop k plačilom.

Brezstična plačila

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

Tehnologija prepoznavanja se nanaša na tehnologije, ki so zmožne **identifikacije ali preverjanja osebe prek biometričnih identifikatorjev**. Vključuje **prepoznavanje obraza**, **prstnega odtisa**, **skeniranje mrežnice** itd. Digitalno napredna podjetja so začela uporabljati prepoznavanje obraza kot **avtomatsko avtorizacijo za plačila** in za **postopek prijave in odjave** (hoteli).

Tehnologije prepoznavanja

VR velja za **najboljše orodje** za doseganje **visoke ravni uporabniške izkušnje**. Indikativen primer je **virtualni ogled**. Stranke si lahko ogledajo postavitev destinacije/sobe s pomočjo **digitalnega prehoda s 360-stopinjskim pogledom**. Priložnost, da nekaj doživijo, preden to rezervirajo, ustvarja **zagotovilo**, za kaj stranke plačujejo in s tem **privlači** še več strank. Navsezadnje ta trženjska strategija, »poskusite, preden kupite«, vodi do **večjega dobička**.

Virtualna resničnost (VR)

MODRI TURIZEM

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

AR **krepi fizično okolje** s prekrivanjem, v realnem času, z **digitalnimi komponentami** v okolici stranke. Je **enostavno dostopna prek pametnega telefona**, zato se šteje za **cenejšo** možnost v primerjavi z VR. Primeri AR se nanašajo na interaktivno okolje v **zabavne namene** kot tudi za **notranjo navigacijo**.

Razširjena resničnost (AR)

MODRI TURIZEM

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

AI se nanaša na **sposobnost računalnika** ali **robota**, ki ga upravlja računalnik, da **opravlja naloge**, ki tradicionalno zahtevajo človeško inteligenco in razsodnost. V svetu umetne inteligence se **spletni klepetalni roboti, ki jih poganja AI,** uporabljajo za zagotavljanje **hitrih in neposrednih** informacij strankam prek **klepeta v živo (24/7),** celo v več jezikih. Roboti lahko pomagajo pri opravljanju **težkih in ponavljajočih se nalog** in prispevajo k **operativni učinkovitosti** podjetja.

AI (umetna inteligenca) roboti ali klepetalni roboti

MODRI TURIZEM

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

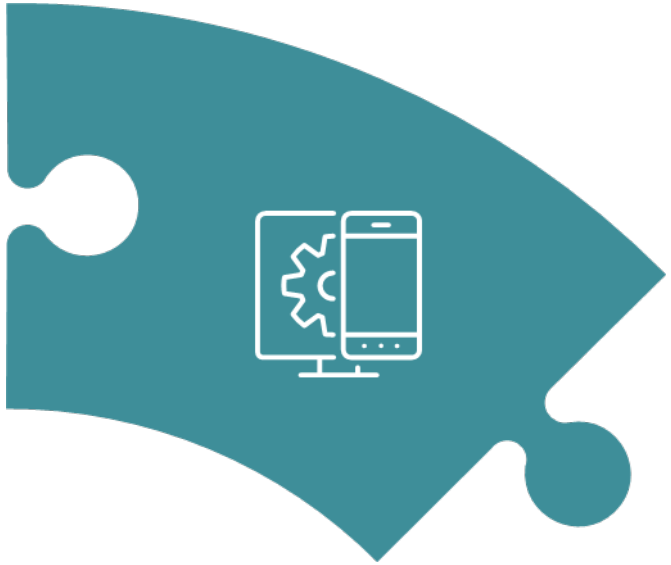
Ena največjih inovacij našega časa, veriženje blokov, se nanaša na decentralizirane, anonimne informacije **tehnologije deljenja**. Informacije so varno **shranjene v evidencah,** imenovanih »bloki«, brez centralne lokacije, zaradi česar so izjemno **odporne proti spremembam in varnostnim grožnjam**. Primeri veriženja blokov so lahko sledenje rezervacij in prtljage, programi zvestobe (sheme nagrajevanja strank) in varna spletna plačila (pregledna in šifrirana v verigi blokov).

Veriženje blokov

MODRI TURIZEM

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

Področje kompetenc 8: **vaje**



V tem razdelku lahko najdete nabor samoumevnih kartic z nalogami, posebej zasnovanimi za zagotavljanje izzivov v resničnem svetu in nudenje praktičnih informacij za razvoj svojih kompetenc na področju inovacij in digitalne preobrazbe.

MODRI TURIZEM

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

1. kartica z nalogo: **izbira metod digitalne preobrazbe**

MODRI TURIZEM

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

Oris

Turizem je konkurenčen trg in **digitalna preobrazba je ključna strateška izbira podjetij**, ki se aktivno osredotočajo na zagotavljanje visoke uporabniške izkušnje in izboljšanega poslovanja.

Ta kartica dejanj nudi podporo **svetovalcu za trajnostni turizem** pri usmerjanju malega turističnega ponudnika v smeri **digitalne preobrazbe**. Svetovalec za trajnostni turizem bo predstavil nabor strategij in orodij za **male turistične ponudnike,** ki jih zanima digitalna preobrazba, da lahko identificirajo in nato izberejo **najprimernejše metode digitalne preobrazbe** za svoja podjetja.

MODRI TURIZEM

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

1. dejanje: **raziskujte**

1. korak: uporabite raziskovalne platforme, kot je Google za prebiranje o digitalni preobrazbi
2. korak: poslušajte primere digitalne preobrazbe drugih podjetij prek YouTuba in drugih lokalnih novičarskih platform
3. korak: prosite ključne ljudi v zadevni industriji, da delijo lokalne primere digitalne preobrazbe

vir: https://www.freepik.com/search?format=search&query=research

MODRI TURIZEM

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

2. dejanje: **načrtujte**

1. korak: dokumentirajte trenutne poslovne procese in kako dodajate vrednost svojim strankam

2. korak: identificirajte vrzeli v procesih in priložnosti za ustvarjanje vrednosti

3. korak: določite poslovno osredotočenost in prioritete na podlagi vrzeli in priložnosti

vir: Človek, ki piše na tablo – Brezplačna fotografija na Pixabay

MODRI TURIZEM

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

2. dejanje: **ocenite**

1. korak: zbirajte podatke o možnih tehnoloških rešitvah

2. korak: ocenite rešitve na podlagi postavljenih meril (proračun, časovni okvir, sredstva)

3. korak: v ožjem izboru navedite najugodnejše in izvedljive rešitve za podjetje na podlagi teh meril

vir: Graf analitike –Brezplačna fotografija na Pixabay

MODRI TURIZEM

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

Na tej kartici dejanj ste izvedeli več o tem, **kako lahko podjetje prepozna metode digitalne preobrazbe** z izvedbo začetne raziskave o možnih tehnoloških rešitvah. Opisani koraki, ki so identifikacija trenutnega položaja podjetja, procesov, vrzeli in priložnosti, so vam pomagali pri ugotavljanju položaja podjetja in kam ga želite popeljati v prihodnosti. Ti so omogočili izboljšanje vašega poslovanja na področju **povezovanja vrzeli in priložnosti z možnimi rešitvami**.

Ta **proces je dinamičen** in bi se moral **izvajati redno**, saj le tako lahko zagotovite, da vaše podjetje **deluje strateško v smeri novih tržnih priložnosti**, ki bodo prispevale k zagotavljanju odlične uporabniške izkušnje in učinkovitosti internih procesov.

Povzetek

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

2. kartica z nalogo: **razvijanje nabora digitalnih spretnosti**

MODRI TURIZEM

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

Oris

Pandemija COVIDA-19 **je pospešila potrebo po digitalni uporabi** in po sprejemanju digitalne preobrazbe. Delo od doma, vključevanje v virtualno sodelovanje, izvajanje vseh transakcij in komunikacij prek spleta zahtevajo določene spretnosti. Podjetja in delovna sila so spoznali **vrzeli v digitalnih spretnostih, ki obstajajo**.

Ta kartica dejanj nudi podporo svetovalcu za trajnostni turizem pri usmerjanju malega turističnega ponudnika, da si **pridobi nabor digitalnih spretnosti**. Svetovalec za trajnostni turizem bo predstavil korake za pridobivanje digitalnih znanj na podlagi **trenutnih okoliščin in strateških prioritet** malih turističnih ponudnikov.

MODRI TURIZEM

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

1. dejanje: **identificirajte**

1. korak: raziskujte trenutne trende na trgu digitalnih spretnosti in navedite tako osnovna kot naprednejša digitalna znanja

2. korak: načrtujte trenutno raven usposobljenosti osebja in ugotovite vrzeli

3. korak: v ožjem izboru navedite najpomembnejše spretnosti na podlagi industrije in tržnih trendov

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

MODRI TURIZEM

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

2. dejanje: **usposabljajte in podpirajte**

1. korak: zaposlenim zagotovite ustrezne seminarje za usposabljanje glede na njihove ravni digitalne pismenosti

2. korak: dodelite mentorja vsakemu zaposlenemu

3. korak: spremljajte njihov napredek; pridobivanje in izboljšanje spretnosti

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

MODRI TURIZEM

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

3. dejanje: **vadite**

1. korak: uporabite ta nabor spretnosti v vsakdanjem življenju zunaj službe
2. korak: bodite predani procesu razvoja spretnosti in zagotovite 360-stopinjsko povratno informacijo
3. korak: bodite na tekočem s trenutnimi trendi in iščite nove priložnosti za pridobivanje znanj

vir: 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

MODRI TURIZEM

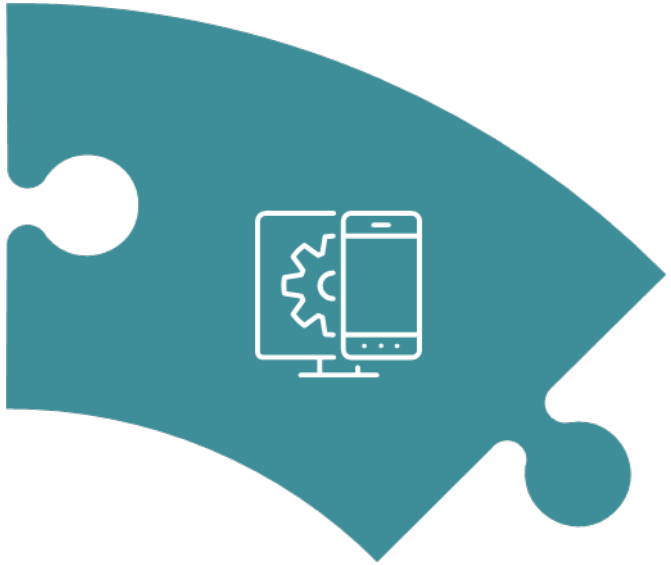
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Skozi to kartico dejanj ste se seznanili s koraki, potrebnimi za **pridobitev nabora digitalnih spretnosti**, ne glede na to, ali so te osnovne ali napredne, kar bo vašemu podjetju omogočilo raziskovanje novih priložnosti, ko **osebje postane bolj kompetentno**. Primeri se lahko nanašajo na upravljanje družbenih medijev, upravljanje shranjevanja v oblaku, razvoj in urejanje videoposnetkov, ocenjevanje analitike spletnega prometa.

Vaše podjetje se mora osredotočiti na **spodbujanje zaposlenih k uporabi teh spretnosti** in tudi **čutiti podporo** s strani svojih kolegov. **Spremljanje in 360-stopenjske povratne informacije** so ključnega pomena za uspešno uvedbo in prevzem katerega koli novega sklopa spretnosti v podjetju.

Povzetek

Področje kompetenc 8: **praktični viri**



V tem razdelku lahko najdete situacije, ki temeljijo na scenarijih in so zasnovane posebej za ponazoritev, kako jih lahko na področju kompetenc inovacije in digitalna preobrazba izvajajo mali turistični ponudniki.

MODRI TURIZEM

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

vir: 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

1. scenarij: **biti bližje resničnosti z digitalnimi tehnologijami**

Srednje velik hotel, v sklopu **strategije digitalne preobrazbe**, razmišlja o izvedbi **»Ogledi po hotelu«**; VR s 360-stopenjskim pogledom vseh odprtih hotelskih površin in hotelskih sob za goste. Vodstvo hotela si želi izvedeti več **o uporabi in upravljanju komunikacijskih tehnologij**, kar bi vodilo do odlične uporabniške izkušnje.

MODRI TURIZEM

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

1. scenarij

Srednje velik **hotel je na obali, a tudi blizu centra mesta**. Ima zunanji in notranji bazen, zdravilišče, teniško igrišče in otroško igrišče ter zanimiva arheološka najdišča v bližini.

Hotel želi v okviru strategije digitalne preobrazbe **uporabiti digitalne tehnologije**, da bi povečal svojo bazo strank, vključil obstoječe in nove stranke ter jim **zagotovil lepo izkušnjo, še preden pridejo**. Ekipa se že zaveda številnih prednosti virtualne resničnosti VR in drugih digitalnih tehnologij in tudi trenutno **razpravlja o možnih uporabah znotraj lastne hotelske infrastrukture in okoliških območij**.

MODRI TURIZEM

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

1. scenarij

Med raziskavo o VR je odgovorna skupina predlagala, da bi moral hotel najeti strokovnjaka za razvoj videoposnetkov VR s spodnjim orisom in funkcijami:

- Različni videoposnetki VR, ki bodo **pokrivali različne dele hotela**; prvi, ki bo sledil poti od vhoda v hotel do recepcije, do notranjega salona in restavracije ter nato do hotelskega zunanjega bazena in bara, drugi za objekte, kot so notranji bazen, telovadnica in spa, ter tretji za hotelske sobe.

MODRI TURIZEM

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

1. scenarij

Dodatne funkcije, ki jih je treba upoštevati pri razvoju videoposnetkov VR, so:

- Vključitev toplega **sprejema s strani receptorja**, ki prikazuje **splošne storitve za stranke** na različnih mestih in podaja **spodbudne in koristne informacije** o **seznamu dogodkov ali meniju restavracije**.
- Biti na voljo v **državnem jeziku in angleščini** in s tem pritegniti zanimanje domačinov in tujih turistov.

MODRI TURIZEM

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

1. scenarij

Poleg »Ogledov po hotelu« VR hotel načrtuje tudi uvedbo **ogledov okolice VR**, vključno z obalo in arheološkimi najdišči, s katerimi bi **izobrazili obiskovalce** o kraju in njegovi zgodovini, v **interaktivno nastavitev.**

Nazadnje je hotel – ker se zanima za uvedbo več digitalnih tehnologij – prepoznal potenciale **AR-tehnologije** predvsem pa se je **osredotočil na otroke.** Zavedali so se primera **implementacije AR preko mobilne aplikacije**, kjer so se otroci med raziskovanjem hotelov lahko videli v spremstvu Disneyjevih junakov na različnih hotelskih mestih.

MODRI TURIZEM

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

1. scenarij

Hotel je nadaljeval z implementacijo načrta in uporabo tehnologij VR in AR. Ti so bili **dodani na obstoječo spletno stran hotela**, na voljo v vseh **napravah Android** in **Apple** in za vse **slušalke VR na trgu**. Šest mesecev pozneje je bila ekipa pozvana, naj zagotovi povratne informacije in metrike o vplivu te implementacije po spremljanju prometa na spletnem mestu, podatkov o rezervacijah in ocenah. Rezultati so bili **izjemno pozitivni**, saj je **konvencionalna stopnja od obiskovalca do stranke** drastično narastla, medtem ko so **ocene strank** potrdile **ustvarjanje vrednosti**, pridobljenih z uporabo takih tehnologij.

MODRI TURIZEM

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

1. scenarij: **biti bližje resničnosti z digitalnimi tehnologijami**

- Katere primere digitalnih tehnologij je hotel uvedel za izboljšanje uporabniške izkušnje?
- Kakšne potenciale imajo te digitalne tehnologije v smislu funkcij?
- Kako bi lahko tehnologiji VR in AR koristili hotelom?

MODRI TURIZEM

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

1. scenarij: **biti bližje resničnosti z digitalnimi tehnologijami**

POSKUSITE

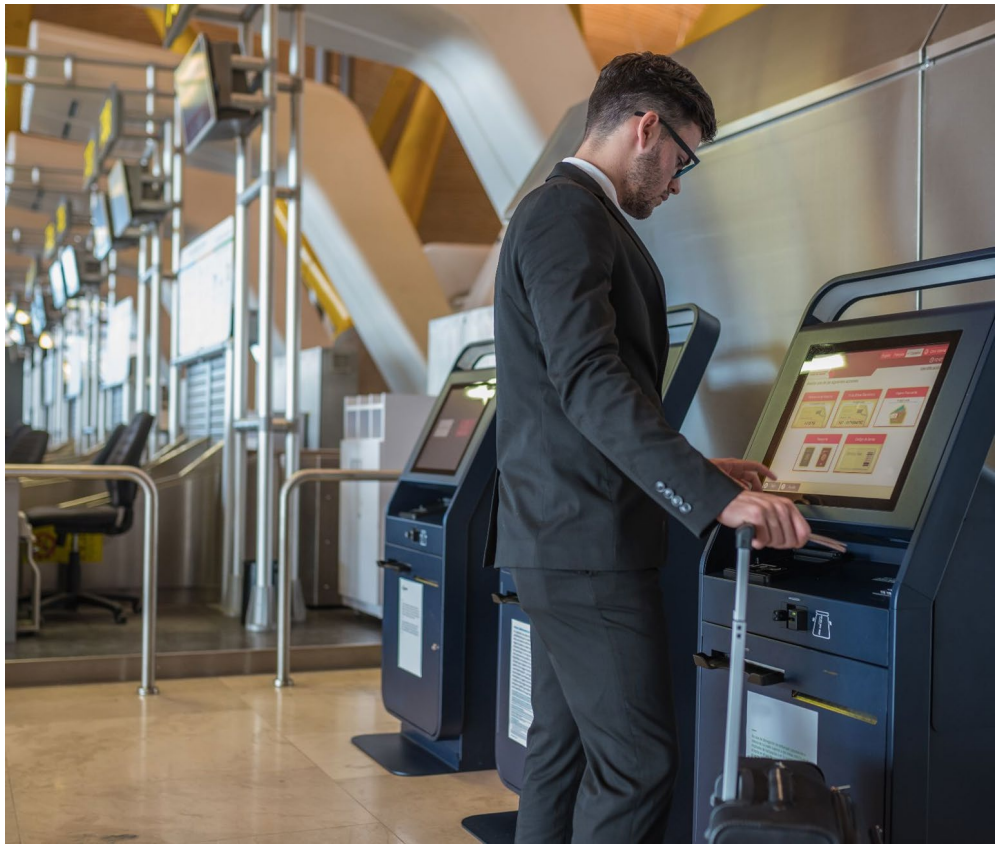
- Izvesti temeljito raziskavo o različnih ponudnikih, ki ponujajo tehnologije, ki jih želite implementirati.
- Biti prilagodljivi pri svoji odločitvi in prisluhniti povratnim informacijam strank in osebja, medtem ko sprejemate nove digitalne tehnologije.
- Biti ustvarjalni z digitalnimi tehnologijami; vključiti funkcije glede na potrebe svojih strank.

IZOGIBAJTE SE

- Razvoju načrtov, katerih izvajanje bi lahko imelo škodo za ugled in finance.
- Izvajanju načrta, ki temelji na tem, kaj predvsem počne vaš konkurent.
- Nadaljevanju s kakršnim koli načrtom, ne da bi upoštevali zahteve svojih strank in osebja.

MODRI TURIZEM

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



Vir: 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

2. scenarij: **uporaba pametnejšega pristopa**

Hotel B je majhno družinsko podjetje. Ker so v hotelu sprejeli **večje število tehnično podkovanih turistov**, so se odločili, da sprožijo proces digitalne preobrazbe. Vendar ker je hotel majhen, zaposleni v njem **ne poznajo izvedljivih ukrepov**, ki bi jih lahko izvedli, da bi to dosegli.

MODRI TURIZEM

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

2. scenarij

Stranke majhnega hotela spadajo med **različne vrste turistov,** od družin do digitalnih nomadov.
Čeprav je hotel nekoč veljal za pionirja, je hotelsko osebje trenutno zaskrbljeno zaradi **vrednosti in izkušnje**, ki ju lahko ponudijo svojim gostom. Vodstvo razume, da so **turisti postali digitalno podkovani**, medtem ko se **hotelski procesi in kompetence osebja ne razvijajo** z enakim tempom. Čeprav ima hotel po mnenju vodstva veliko potenciala, dejstvo, da **še ne »sledi« trenutnim tehnološkim trendom**, lahko prispeva k **izgubi povpraševanja** in sčasoma tudi tržnega deleža.

MODRI TURIZEM

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

2. scenarij

Pred kratkim se je v hotelu zgodil incident, zaradi katerega se je začel proces njegove digitalne preobrazbe.
Med napornim popoldnevom v hotelu sta bila na recepciji le dva receptorja. Gostja B je prišla točno ob času prijave, ki je bila navedena ob rezervaciji. Stala je v **dolgi čakalni vrsti** skupaj z veliko skupino turistov in **čakala na prijavo**. Petindvajset (25) minut zatem je zaprosila za pogovor z upraviteljem hotela o svoji zapozneli prijavi. Direktor hotela **ni digitalno kompetenten;** vendar se zaveda pomena sprejemanja digitalnih orodij in metod, zato je prisluhnil povratnim informacijam gostje B.

MODRI TURIZEM

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

2. scenarij

Gostja B je predlagala uvedbo **samoprijave na recepciji**, saj bi se s tem zmanjšal **čas čakanja** obiskovalcev in se jim ponudila možnost **prilagodljivosti** prijave ves dan, ne glede na uro. Postopek samoprijave podpira **Sistem za upravljanje lastnine (PMS),** ki je programska aplikacija, ki se osredotoča na hotelske funkcije, kot so rezervacije. Čeprav se je ta predlog zdel privlačen, je bil direktor hotela do njega skeptičen zaradi **stroška te programske opreme** in njegovega izvajanja.
Gostja B je upravitelju hotela svetovala, naj poišče **lokalno nepovratno pomoč za digitalno preobrazbo poslovanja**, saj je vedela, da ima veliko držav takšne odprte razpise.

MODRI TURIZEM

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

2. scenarij

Namen bivanja gostje B je bil povezan s posli. Njen urnik je bil natrpan s sestanki – v hotelu in izven njega – in zato je bilo treba vse zahteve hotelskemu osebju posredovati **na daljavo** in obdelati **hitro**.
Nekega jutra, med sestanki, se je odločila, da **naroči sobno postrežbo**. Zaradi posebnih prehranskih zahtev vedno **raje govori s članom kuhinjskega osebja**, da bi tako delila podrobnosti o svojih zahtevah glede obrokov. Poklicala je na recepcijo in prosila za preusmeritev linije v kuhinjo, saj je bil to **edini način za povezavo**. Na žalost **osebje ni bilo na voljo** takrat zaradi obremenjenosti v kuhinji in jedilnici.

MODRI TURIZEM

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

2. scenarij

Gostja B je predlagala uvedbo **klepetalnih robotov** ali **klepeta v živo z osebjem** ali oboje. **Takojšnji odgovori**, ki jih gostje iščejo, bodo priskrbljeni s to programsko aplikacijo. Klepeti v živo dopolnjujejo funkcionalnost klepetalnih robotov z **dodajanjem spremenljivke človeka** v enačbo in doseganjem **na stranko osredotočenega pristopa**.

Vodja hotela je poznal te digitalne tehnologije, vendar teh orodij še ni raziskoval. Vedel je, da obstaja nekaj **brezplačnih platform za ustvarjanje klepetalnih robotov** kot tudi, da lahko dobi **ugodne ponudbe za klepetalne robote in klepet v živo za MSP**.

BLUE TOURISM

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

2. scenarij

Leto pozneje se je gostja B vrnila v hotel na konferenco. Takoj je opazila **dve samostojni napravi za samoprijavo**. **Lokalno financiranje**, ki je bilo res na voljo, je hotelu omogočilo nakup naprav in programske opreme PMS. Poleg tega je hotel kupil paket AI (**klepetalni roboti in klepeti v živo**), ki je to ponudil po znižani ceni. **Vodstvo je zagotovilo usposabljanje za osebje,** posebej o novih tehnoloških dosežkih hotela. Poleg tega je hotel začel **sodelovati z drugimi hoteli** za izvedbo izobraževanj o tehnologijah umetne inteligence v gostinstvu.

MODRI TURIZEM

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

2. scenarij: **uporaba pametnejšega pristopa**

- Katere druge ukrepe v zvezi z digitalno preobrazbo bi lastnik podjetja lahko sprejel?
- Kako lahko sprejemanje novih tehnologij poveča zadovoljstvo strank?
- Ali so sprejeti ukrepi zagotovili digitalno izpopolnjevanje hotelskega vodstva in osebja?

MODRI TURIZEM

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

2. scenarij: **uporaba pametnejšega pristopa**

POSKUSITE

- Ugotoviti dobre prakse, ki se že izvajajo drugje.
- Biti odprti za povratne informacije strank in vključiti osebje v proces poslovne digitalizacije.
- Biti pregledni in svoje stranke obveščati o svojih novih tehnoloških implementacijah.
- Med postopkom digitalizacije poiskati lokalno financiranje in podporo.

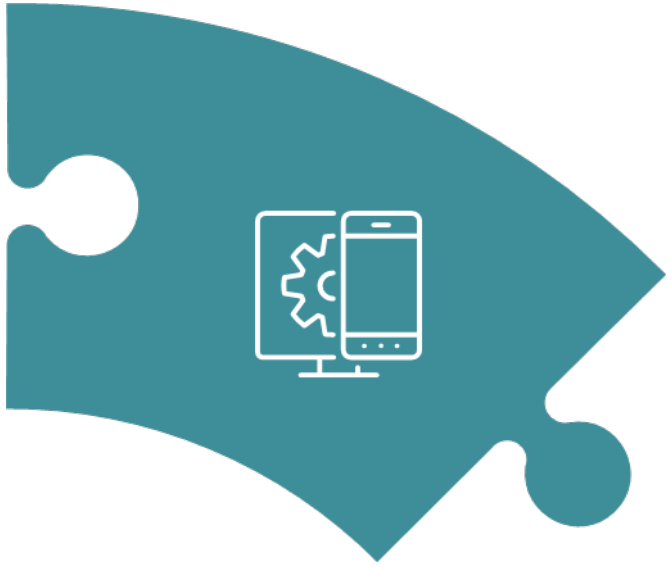
IZOGIBAJTE SE

- Sprejemanju ukrepov digitalne preobrazbe, ki jih vaša trenutna infrastruktura ne more podpirati.
- Sprejemanju odločitev, ne da bi imeli v mislih svoje stranke in osebje.
- Izpustitvi obveščanja strank o novih implementacijah in preziranju zadev, povezanih z zasebnostjo podatkov.
- Da vse naredite sami, ker lahko to negativno vpliva na finančno sposobnost vašega podjetja.

MODRI TURIZEM

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

Področje kompetenc 8: **praktični nasveti**



V tem razdelku najdete kontrolni seznam točk, da lahko začnete izvajati prakse inovacije in digitalne preobrazbe v lokalnih turističnih podjetjih.

MODRI TURIZEM

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

Seznanite se z digitalnimi tehnologijami kot delom procesa digitalne preobrazbe in prepoznajte prednosti in priložnosti, ki jih prinaša v smislu krepitve poslovne odpornosti, pridobivanja konkurenčne prednosti pred enakimi in zagotavljanja sposobnosti preživetja.

1. praktični nasvet

MODRI TURIZEM

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

Raziščite različne primere digitalnih tehnologij in ocenite njihovo izvedljivost glede na trenutni status svojega podjetja in strateške cilje.

2. praktični nasvet

MODRI TURIZEM

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

Vključite zaposlene v proces digitalne preobrazbe tako, da pridobite njihovo mnenje v zvezi z vsakodnevnimi povratnimi informacijami strank, izzivi v poslovanju ter potrebami po usposabljanju in razvoju osebja.

3. praktični nasvet

MODRI TURIZEM

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

Začnite z malim. Sprejmite metode digitalne preobrazbe, ki so lažje dosegljive, in ocenite vpliv na svoje podjetje. Izmerite rezultate na podlagi učinkovitosti delovanja in zadovoljstva strank z uporabo analitike programske opreme in kratkih vprašalnikov.

4. praktični nasvet

MODRI TURIZEM

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

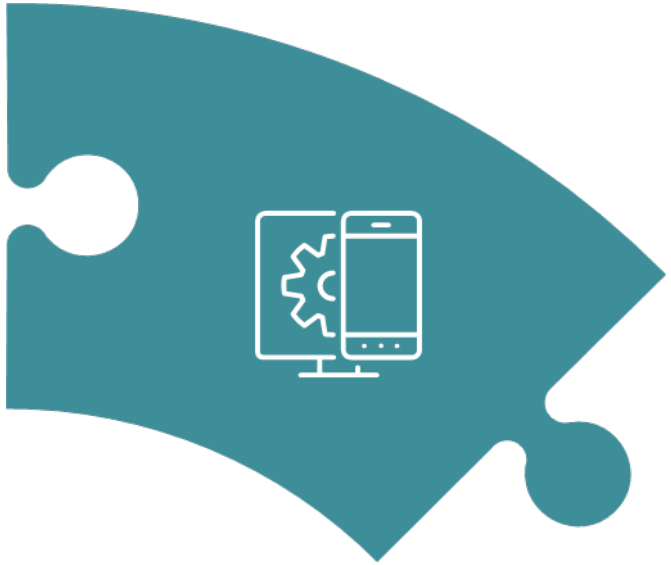
Spodbujajte svoja dejanja v smeri digitalne preobrazbe in zagotovite, da ste na tekočem s trenutnimi tržnimi trendi.

5. praktični nasvet

MODRI TURIZEM

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

Področje kompetenc 8: **koristno branje**



V tem razdelku najdete seznam ustreznih spletnih virov, ki vam bodo pomagali ohranjati inovacije in digitalno preobrazbo.

MODRI TURIZEM

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

Inovacije in digitalna preobrazba

www.medium.com/swlh/digitalna-transformacija-in-inovacija-2a4352e4e885

IoT (internet stvari)

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

Digitalne spretnosti

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

Omrežna varnost

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

Računalništvo v oblaku

www.researchgate.net/publication/338300787_Cloud_Computing_in_Tourism

Brezstična plačila

www.revfine.com/contactless-payments-travel-industry/

Tehnologije prepoznavanja

www.revfine.com/facial-recognition-travel-industry/

Virtualna resničnost (VR) in razširjena resničnost (AR)

www.bu.edu/bhr/2021/10/04/digitalna-transformacija-in-the-hospitality-industry/

AI (umetna inteligenca) roboti ali klepetalni roboti

www.mdpi.com/2071-1050/13/22/12691/htm

Veriženje blokov

www.revfine.com/blockchain-technology-travel-industry/

Zaključili ste področje kompetenc 8. Bravo!

PARTNERSTVO

CIMBB COMUNIDADE INTERMUNICIPAL BEIRA BAIXA

TURISMO DE PORTUGAL escolas

MINDSHIFT Talent Advisory

Info def INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DESARROLLO Y LA FORMACIÓN

CARDET CENTRE FOR THE ADVANCEMENT OF RESEARCH & DEVELOPMENT IN EDUCATIONAL TECHNOLOGY

The Rural Hub

University of Maribor

spektrum EDUCATIONAL CENTER

Podpora Evropske komisije za produkcijo te publikacije ne pomeni tudi odobritve vsebine , saj ta odraža samo stališča avtorjev, in Evropska komisija ni odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih ta publikacija vsebuje.
ŠTEVILKA PROJEKTA 2021-1-PT01-KA220-VET-000032948

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