



# Програма за обучение на Обучители

Модул 5

## Интелигентен туризъм – Интелигентни дестинации

Манос Вугиукас  
Генерален секретар на ECTN

# Дефиниции и теоретична рамка

# Определение за интелигентен туризъм



„Интелигентният туризъм отговаря на новите предизвикателства и изисквания в един бързо променящ се сектор, включително развитието на **цифрови инструменти, продукти и услуги**; **равни възможности и достъп за всички посетители**; **устойчиво развитие на местната област**; и подкрепа за творческите индустрии, местните таланти и културното наследство“.

Европейска комисия (отдел „Туризъм“).

# Определение за „Интелигентни дестинации“



„Интелигентните“ дестинации водят към следващото поколение туризъм, със стратегия за **технологии**, иновации, **устойчивост**, **достъпност** и **приобщаване** по цялата туристическа верига: преди, по време и след пътуването; като отчитат както жителите, така и туристите и интегрират **многоезичието**, **културните особености** и **сезонността** в туристическото планиране.

ООН Туризм (UNWTO).

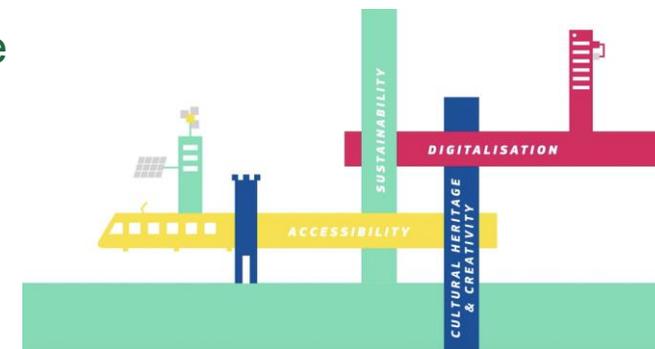
# Компоненти на „интелигентния туризъм“

**Устойчивостта** не означава само управление и опазване на природните ресурси, но и намаляване на сезонното въздействие върху околната среда и ангажиране на местната общност.

**Достъпността** включва услуги, които са **многоезични и цифрово достъпни** за всички пътници и посетители, независимо от тяхната възраст, културен произход или физически увреждания.

**Дигитализацията** използва **цифрови технологии за подобряване на всички аспекти на туристическото преживяване**, като улеснява достъпа до услуги за всички пътуващи и помага на местните предприятия да се развиват.

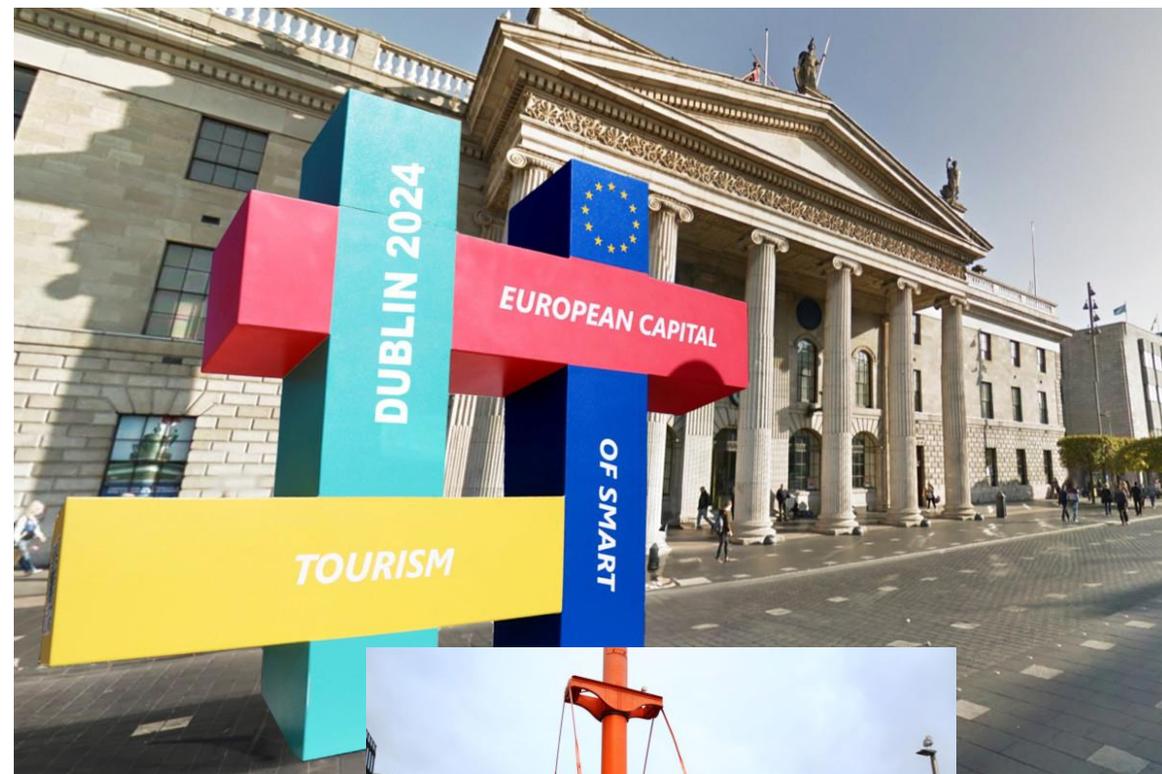
**Културно наследство и креативност** – за опазване и устойчиво използване на културното наследство, както и на местния потенциал и творческите ресурси, в полза на туристическата дестинация, индустрията и посетителите като цяло.



# Пафос – Европейска столица на интелигентния туризъм 2023



# Дъблин – Европейска столица на интелигентния туризъм 2024



# Инициатива „Интелигентни дестинации“



- Стартира през 2017 г. от Световната туристическа организация (от 2024 г. – UN Туризм)
- 3 международни конференции: 2017 г. Мурсия, 2018 г. Овиедо, 2022 г. Валенсия – съвместно с EU Smart Tourism Capital
- Технологично ориентирана, включваща иновации, устойчивост, достъпност и приобщаване



# Интелигентен туризъм – интелигентни дестинации



**Интелигентният туризъм** използва цифрови технологии (като анализ на данни, IoT, мобилни приложения, VR/AR, AI и облачни системи), за да подобри преживяванията на посетителите, да повиши ефективността на управлението на дестинациите, да допринесе за устойчивото развитие на туризма.

**Интелигентните дестинации** са места, които интегрират тези технологии в пътуването и транспорта, настаняването, атракциите и управлението, за да създадат **свързани, базирани на данни и ориентирани към посетителите екосистеми.**

# Интелигентен туризъм – типология на интелигентните дестинации



## Интелигентен туризъм: Услуги за пътуващите

- Устойчивост
- Достъпност
- Дигитализация
- Културно наследство и
- Творчество



## Интелигентни дестинации: Цифрова инфраструктура и мрежи

- Устойчивост
- Достъпност
- Технологии
- Културни особености
  
- Иновации
- Включване
- Сезонност



# Пътна карта на ЕС за преход в туризма (ТРТ)



- Стартир през февруари 2022 г. от Европейската комисия
- С цел възстановяване на туристическия сектор в ЕС след пандемията
- След консултации със заинтересованите страни и съвместно създаване
- 27 теми, целева година 2030
- Съвместно изпълнение с ангажименти
- 12 теми, избрани от ЕСТН като свързани с интелигентния туризъм и интелигентните дестинации



# Теми от ТРТ, разгледани от INSPIRES



- **Тема 8: Зелен преход на туристическите компании и МСП**
- **Тема 16: Подкрепа за цифровизацията на МСП и дестинациите в туризма \***
- **Тема 19: Повишаване на осведомеността относно нуждите от умения за двойния преход в туризма**
- **Тема 20: Повишаване на осведомеността относно промените в търсенето на туристически услуги и възможностите за двойна трансформация в туризма \***
- **Тема 25: Подобряване на достъпните туристически услуги \***
- **Тема 26: Туристически услуги за посетители и жители \***

**\* Свързано с интелигентния туризъм**

# Допълнителни теми от ТРТ, свързани с интелигентния туризъм



- **Тема 2: Регулаторна подкрепа за мултимодалното пътуване**
- **Тема 3: Подобряване на статистическите данни и показателите за туризма**
- **Тема 4: Разработване или актуализиране на всеобхватни стратегии за туризма**
- **Тема 5: Съвместно управление на туристическите дестинации**
- **Тема 6: Устойчива мобилност**
- **Тема 10: Подобряване на достъпността на онлайн информация за туристическите предложения**
- **Тема 15: Изследвания и иновации за цифрови инструменти и услуги в туризма**
- **Тема 18: Координирано управление и актуализирана информация за пътуванията**

# Добри практики в интелигентния туризъм

ОТ  
КОМПОНЕНТ

Подобряване на  
преживяването на  
посетителите

ОТ

- Дъблин
- Корк
- Венеция
- Падуа
- Дубровник
- Гьотеборг
- Бремерхафен
- Сибиу
- Пафос

Дестинации, членуващи в  
ЕСТН

# Устойчивост като компонент на интелигентния туризъм



- Съхраняване и подобряване на природната среда и ресурсите
- Поддържане на балансирано икономическо и социално-културно развитие
- Управление на природните ресурси
- Прилагане на мерки за ефективно използване на ресурсите
- Интелигентна и устойчива мобилност за посетителите
- Действия за климата, адаптиране и смекчаване
- Намаляване на сезонността на туризма
- Включване на местната общност
- Принос към заетостта и диверсификацията на местната икономика

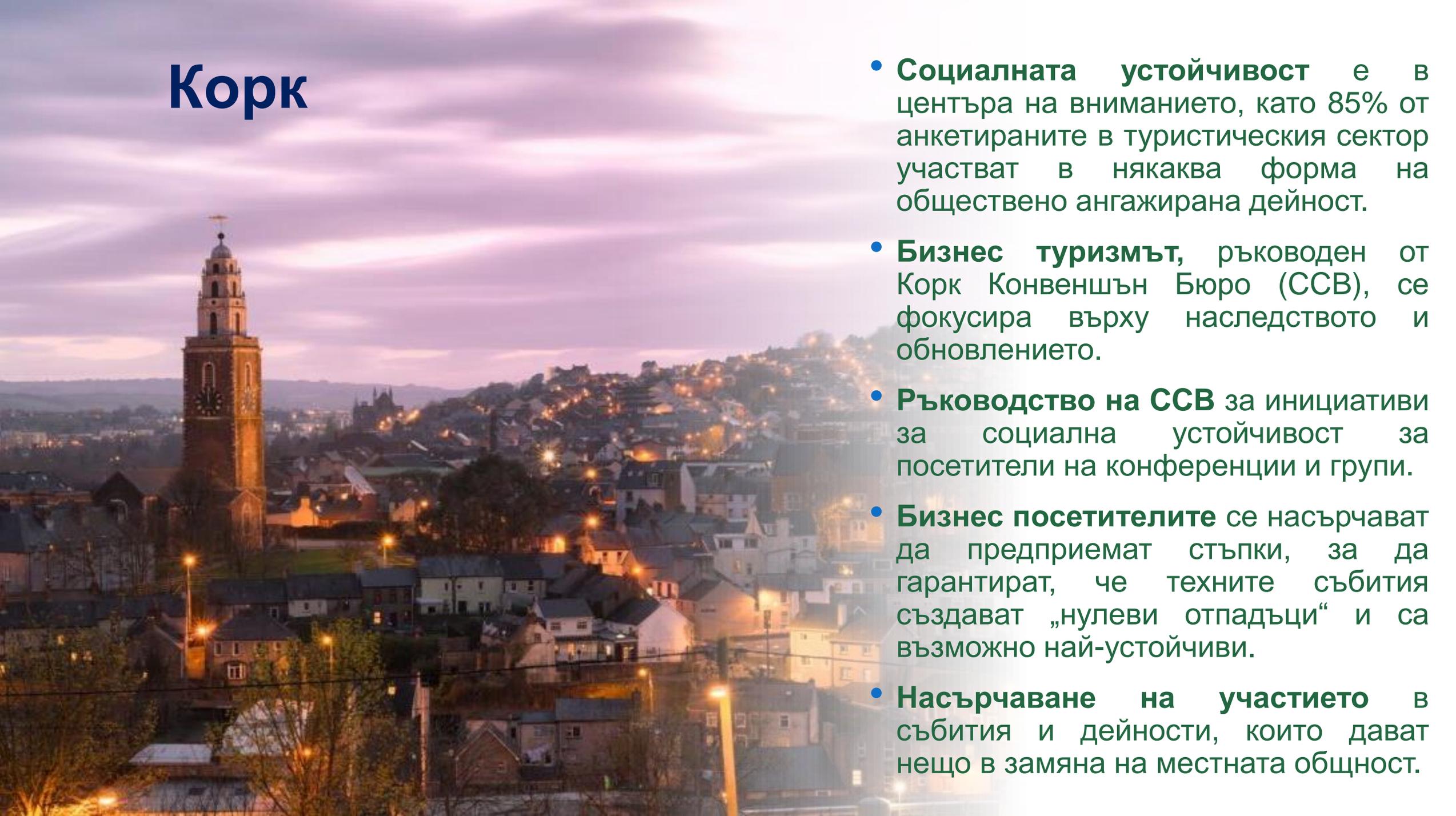
# Венеция: Преживей Венеция с отговорност и уважение



- Кампания за повишаване на осведомеността
- За да се насърчат посетителите да се държат отговорно и да зачитат околната среда, пейзажите, изкуството и местните жители.
- Въздействие на туризма, отговорно пътуване, допринасящо за устойчивостта
- Уебсайт на кампанията с онлайн календар и ежедневна прогноза за очаквания брой посетители.
- По този начин туристите могат да изберат подходящ ден за устойчиво посещение на града.
- Уебсайтът също така дава съвети на посетителите за по-малко посещавани места.



# Корк



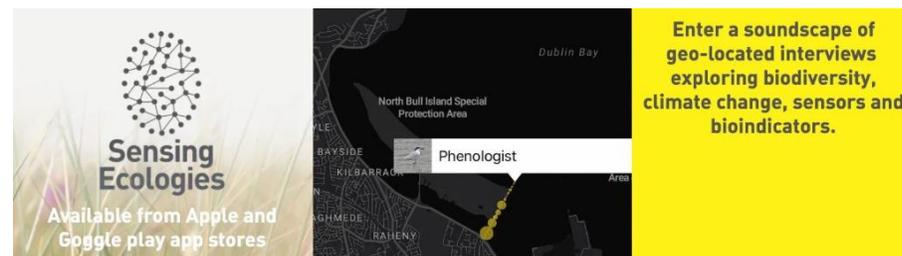
- **Социалната устойчивост** е в центъра на вниманието, като 85% от анкетираните в туристическия сектор участват в някаква форма на обществено ангажирана дейност.
- **Бизнес туризмът**, ръководен от Корк Конвеншън Бюро (ССВ), се фокусира върху наследството и обновлението.
- **Ръководство на ССВ** за инициативи за социална устойчивост за посетители на конференции и групи.
- **Бизнес посетителите** се насърчават да предприемат стъпки, за да гарантират, че техните събития създават „нулеви отпадъци“ и са възможно най-устойчиви.
- **Насърчаване на участието** в събития и дейности, които дават нещо в замяна на местната общност.

# Дъблин Бей Биосфера Смарт Технологии

## Откриване на природата чрез добавена реалност



- Sensing Ecologies е приложение за добавена реалност, разработено от Biosphere като част от публичен арт проект.
- Приложението усеща къде се намира потребителят и създава звукова среда от дивата природа около него.
- Включени са и гласови коментари и интервюта, които информират потребителя както за дивата природа, така и за ефектите от климатичните промени.
- Слънчеви табели, сензори за мониторинг на водата
- Използване на дроне в сътрудничество с ГИС системи за картографиране и проучване на екосистемите на дивата природа.



# Крайбрежна пътека в Дъблин: Устойчива мобилност

- Над 1600 велосипеда в отворената мрежа за споделяне на велосипеди.
- Над 190 км велосипедни маршрути, което прави велосипеда най-добрият начин да опознаете Дъблин.
- Идеален за опознаване на крайбрежието и биосферния резерват по крайбрежния маршрут за мобилност с дължина 3,6 км.
- Крайбрежният маршрут за мобилност се е превърнал в жизненоважен коридор за устойчив транспорт за Дъблин, като ефективно разпределя посетителите по по-устойчив начин.
- Маршрутът вече разполага със смарт сензори, които отчитат степента на използването му.

# Комитет за устойчива мобилност в Пафос



- Цели справянето с въвеждането на нисковъглеродни системи и услуги за електромобилност
- Обществен транспорт, задвижван с възобновяема енергия, като например електрически микробус
- Интелигентни и интегрирани системи за електронни билети за туристи с мултимодални приложения
- Многоезични и мултиплатформени информационни и резервационни системи на туристически обекти.
- Пилотно внедряване на „Мобилност като услуга“ (MaaS) за устойчив туризъм с нисковъглеродна електромобилност, интелигентни мултимодални услуги за посетители на археологически обекти, включително достъпни туристически мобилни съоръжения.



# Компонент „Дигитализация“ на интелигентния туризъм



- Подкрепа на туристическите предприятия в развитието и използването на цифрови умения и инструменти
- Дигитализация на туристическите услуги
- Предлагане на иновативна информация, продукти, услуги, пространства и преживявания в областта на туризма и хотелиерството, адаптирани към нуждите на потребителите чрез решения, базирани на ИКТ и цифрови инструменти.
- Предоставяне на цифрова информация за дестинации, атракции и туристически оферти
- Информация за обществения транспорт
- Осигуряване на цифров достъп до атракции и места за настаняване.

# Калкулатор за въздействието на събитията в Гьотеборг



- Калкулатор за въздействие на събитията е инструмент за прогнозиране, разработен в Гьотеборг, който подпомага организаторите на събития да анализират и изчисляват ефекта от събитията от икономическа, социална и екологична гледна точка.
- В прогнозата са включени и емисиите от туристическия транспорт, което дава на организаторите обща представа за мащаба на въздействието на събитието.
- Организаторите имат възможност да експериментират с различни променливи, за да постигнат максимално положителен резултат.
- Над 300 професионални потребители са се регистрирали за използване на инструмента.

# Интелигентна контролна зала на Венеция



- Интегрирана контролна зала за наблюдение на мобилността, събиране на данни и своевременно намеса, за да се предотврати възникването на инциденти.
- Наблюдение на туристическите потоци в реално време, за да се насочват и отклоняват потоците, съответно, за да се намали пренаселеността, прекомерният туризъм и да се помогне в случай на извънредни ситуации с по-бързи реакции.
- SCR предоставя уникална и централизирана система, чрез която градът може да контролира и управлява търсенето, като предоставя цялостен преглед и планиране на бъдещето чрез събраните данни.



# Приложение „Bremerhaven Guide“



- Повишаване на видимостта на регионалните и културни особености на града.
- Достъп до тематични обиколки на града и индивидуални спирки.
- Обиколка, посветена на историята на възникването на града (Исторически музей и Център за немска емиграция, Зоопаркът край морето и Градският театър).
- Съдържанието се предава чрез видеоклипове, аудио истории, изображения и текстове.
- Освен това, чрез интегрирането на елементи на добавена реалност се създават впечатляващи преживявания.



# Приложението Dublin Discovery Trails

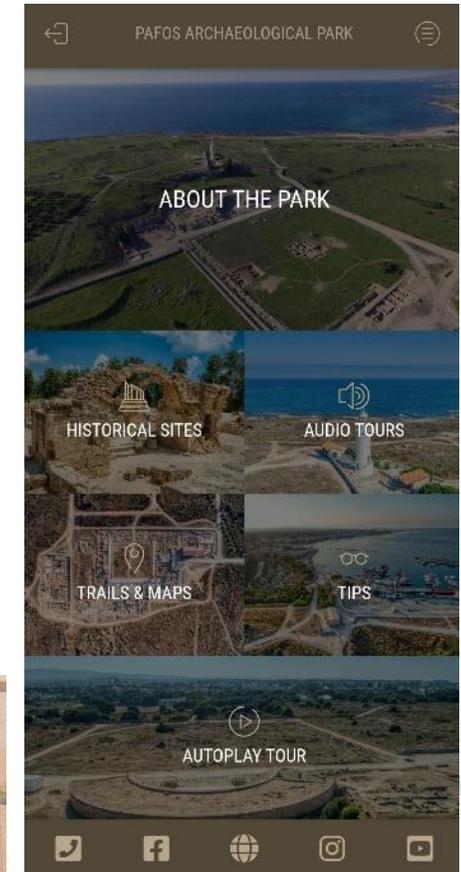


- Оживяват историите и общностите на града.
- „Doors into the Docklands“ е първият маршрут, пуснат в приложението, и представлява иновативен начин да видите как историята на Docklands оживява чрез интелигентна технология.
- Приложението води потребителя на пътешествие на откритие до някои от най-обичаните места и атракции в Докландс, като му позволява да разкрие завладяващи истории за културата, наследството и историята на Дъблин.
- Посетителят може да преживее всичко – от баржите на Guinness, плаващи по река Лифи, до Кримския банкет, проведен в СНQ, или историята на статуите, посветени на глада.
- Приложението се радва на огромен успех от стартирането си с над 4000 изтегляния и средно време на престой от +30 минути на потребител.
- Платформата е иновативна и от гледна точка на доставките, тъй като е първата по рода си в Ирландия, което означава, че заинтересованите страни в туризма могат да концентрират ресурсите си върху разработването на потапящи преживявания на една единствена платформа за Дъблин.



# Pafos Smart App за археологическия парк

- Умно приложение за информация за археологическия парк, включен в Списъка на световното културно наследство на ЮНЕСКО
- За да се гарантира, че жителите и посетителите имат пълноценно и дигитално преживяване по време на посещението си.
- Приложението позволява на потребителите да получат достъп до полезна информация за различните паметници в парка, аудиогид на няколко езика, множество видеоклипове и обиколки за разглеждане.



# Отворена платформа за данни на Дъблин „Dublinked“



- Насърчава публичните органи да предоставят данни на разположение на всички.
- Дава възможност на гражданите, изследователите и бизнеса да се възползват от предимствата на достъпа до данни в региона.
- „Dublinked“ съхранява над 300 набора от данни, включително много туристически бази данни, които се използват за създаване на по-добри туристически преживявания чрез управление на потоци от данни в цифрови градски киоски, така че посетителите да могат да се ориентират по-добре в града.
- Екипите създават полезни решения за града, използвайки достъпна информация от данни за пътувания.



# Корк: Туристическа информация, подпомагана от технологии

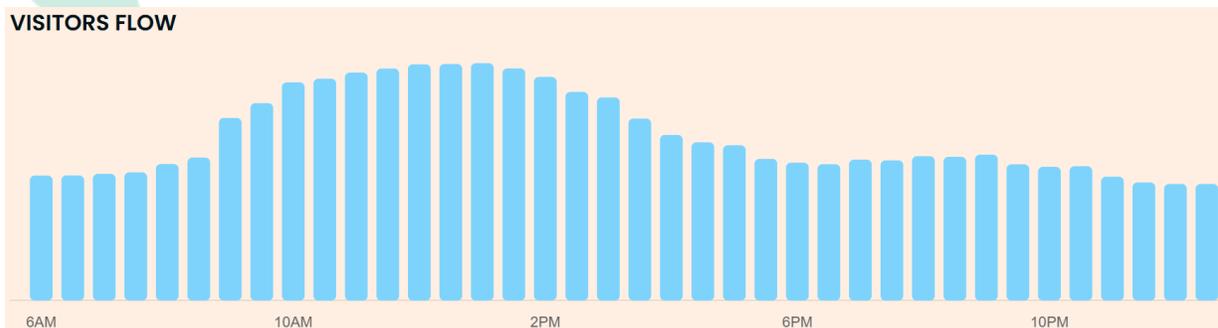
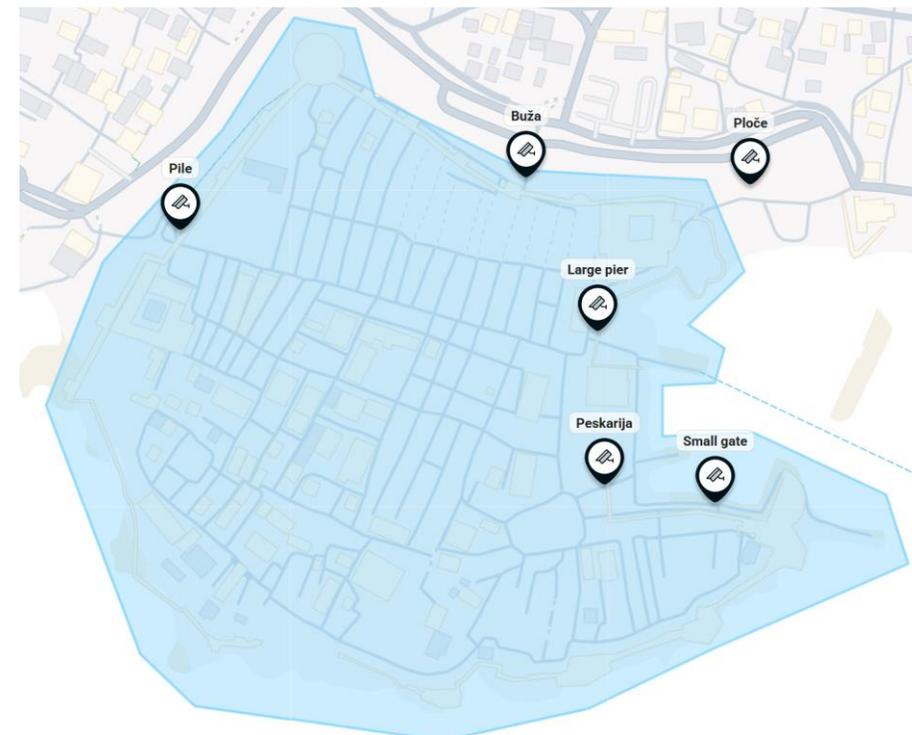


- Туристически киоски, които предоставят на посетителите подробна информация и карти за туристически атракции, фестивали, музикални сцени, ресторанти, пъбове, традиционна музика, събития, театри и места за настаняване на 8 различни езика.
- Информацията се актуализира ежедневно, за да се гарантира, че потребителите получават точна информация.
- Търсенията на съдържание се наблюдават и се събират статистически данни, за да се подобри услугата на киоските и да се прегледа какво интересува най-много посетителите.
- 71 000 заявки годишно чрез туристическите киоски.
- Идеи и примерни маршрути, предназначени за различни демографски групи, които насърчават посетителите да излязат и да се свържат с природата, изкуството и културата в дестинацията.
- „Без кола, без стрес“, „Семейна забава за малки крачета“ и „Свободни и безгрижни“ са само някои от предложените маршрути.



# Мониторинг и управление на посетителите в Дубровник

- Наблюдение на броя на хората в Стария град за „капацитет на поемане“.
- Данните за броя на влизащите хора се актуализират на всеки 15 минути.
- По-интелигентни и по-информирани решения за управление на движението на пешеходците около и в Стария град.



# Компонент „Културно наследство и творчество“



- Креативно използване на културното наследство и творческите индустрии за обогатяване на туристическото преживяване
- Действия за признаване и включване на материалното и нематериалното наследство на изкуството, историята и културата в центъра и околностите му в подобреното туристическо предложение
- Културно наследство и творчество, използвани за привличане на туристи от страни извън ЕС
- Използване на синергиите между туризма и културните и творческите индустрии
- Защита и капитализиране на местното наследство, както и на културните и творческите активи в полза на дестинацията, индустрията, посетителите и жителите.

# Креативен център Дубровник



- „Креативен център Лазарети в Дубровник”
- Части от комплекса Лазарети бяха реновирани и оборудвани за програми за културен туризъм.
- Специално внимание бе обърнато на грижата за околната среда чрез внедряване на LED осветление в комплекса Лазарети, а сградите бяха адаптирани за хора с увреждания, както и туристическите гидове бяха обучени как да ги водят.
- Общата цел на проекта е подобряване на управлението на културното наследство чрез валоризация на обектите на културното наследство и разпространяване на културно-туристическото предложение, базирано на културното наследство на Дубровник.

# Музей EPIC в Дъблин

- Високотехнологична атракция за посетители, разположена в тухлените сводове на исторически склад в доковете на Дъблин.
- Ирландската история е динамично, потапящо преживяване, а не дълъг списък с имена и дати.
- Посетителите могат да изследват ирландската култура и история по напълно интерактивен начин с видео галерии с докосване на екрана, викторини с датчици за движение, аудио с подобрено качество отпреди 100 години, литературна галерия „шепот“ и увлекателни филми.
- Музеят е организиран в 20 галерии, където се изследват причините за емиграцията на хората и се отдава почит на тяхното влияние по целия свят.
- Цифровото разказване на истории в EPIC е устойчив модел за създаване на изложби, който позволява музеят да се актуализира с нови истории или социални промени.
- Приложение на няколко езика, за да подпомогне по-широкото преживяване в музея.



# Гьотеборг: „Среща с местните жители“



- „Среща с местните жители “ свързва посетителите с местните жители и запознава посетителите с ежедневието в Гьотеборг и шведския начин на живот, като по този начин персонализира пътуването на посетителите от местна перспектива.
- Споделянето е в основата на „Среща с местните жители “. Местните жители и посетителите могат да се срещат по различни начини, например чрез услуга за споделяне на автомобили, обиколка на местните забележителности,
- Концепцията за споделяне на „Среща с местните жители “ включва хора, които споделят своите хобита или интереси, но също и общностни инициативи, при които ресурсите могат да се използват ефективно чрез споделяне и заемане, вместо чрез закупуване.
- Туристическият съвет на Западна Швеция събра организации, приложения, Facebook групи и уебсайтове, които споделят обща цел – да срещнат туристите и местните жители по различни начини.

**MEET *THE* LOCALS**

powered by West Sweden Tourist Board

# Международен театрален фестивал в Сибиу



- Третият по големина театрален фестивал в Европа.
- Годишен 10-дневен фестивал с театрални представления, музикални и светлинни шоута от цял свят, организирани в театрални зали, катедрали, индустриални халета, както и по улиците и площадите.
- През годините в него са участвали международно признати артисти, режисьори и посланици.
- Фестивалът подкрепя независимия театър в града, както и срещи между театрални училища и академии.

## **Sibiu International Theatre Festival**

**19 – 28 June 2026 / 33rd Edition / Soul**



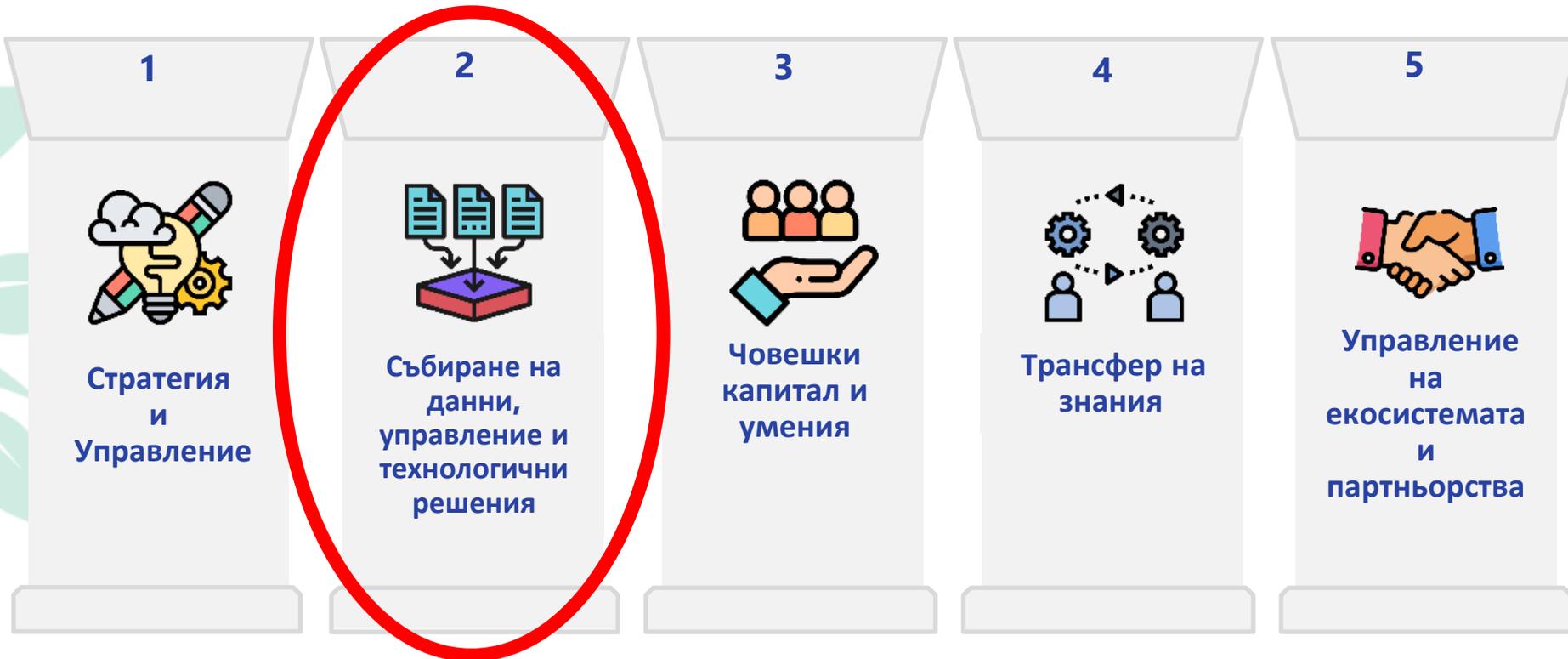
# Портал на музеите в Падуа

- Уеб портал на музеите в Падуа, модерно цифрово решение, което събира на едно място предложенията на музеите за публиката.
- Уеб порталът (MeV) показва колекциите, произведенията на изкуството и основните характеристики на всеки музей в Падуа.
- Този инструмент представлява важно средство за информация, проучване и популяризиране за посетителите на Падуа.



# Петте стълба на интелигентния туризъм

Петте стълба на подхода за интелигентен туризъм:



<https://smarttourismdestinations.eu>

## Technological progress



The growth of connectivity and distributed infrastructures are making **digital transformation increasingly accessible and capillary**. **Data represent the key fuel** for most of these forces.

- Big Data
- Recommender Systems
- Cloud computing
- Augmented Reality
- Artificial Intelligence
- Sensors and evolution in IoT
- Cybersecurity and blockchain
- Metaverse
- Robotics for tourism

# Източници на данни

- **Данни, генерирани от потребители:** рецензии, публикации, статии в блогове, анкети.
- **Данни за транзакции:**
  - Търсене в интернет и посещения на уеб страници
  - Онлайн резервации и покупки
  - Транзакции с кредитни карти.
- **Данни за устройства:** Устройства за проследяване на движения, GPS данни, данни за мобилен роуминг, Bluetooth данни, RFID данни, WIFI данни и рамка в различни приложения за интелигентни градове: данни от сензори за трафик, качество на въздуха, обществен транспорт, достъп до интернет.
- **Данни от бизнеса:** данни за броя на пътниците на авиокомпаниите, данни за свободни места в хотели, данни за резервации в ресторанти, събития.
- **Официални статистически данни.**

# Данни

- Получаване на ценни данни и информация за определяне на маркетингови стратегии и разширяване на пазарния дял на дестинациите.
- Провеждане на пазарни анализи и вземане информирани решения.
- Вземане на решения в реално време.
- Повишаване на ефективността и конкурентоспособността на туристическата индустрия и МСП.
- Повишаване на устойчивостта и достъпността на дестинацията.

**Интелигентният туризъм  
може да бъде движеща сила за  
иновации и важен фактор за  
конкурентоспособност, устойчиво  
развитие, качество на живот и  
устойчивост на туристическите  
дестинации.**

# Предимства на интелигентния туризъм за МСП

- Подобрена видимост и достъп до пазара
- По-добро разбиране на клиентите
- Оперативна ефективност
- Подобрено клиентско преживяване
- Устойчивост и оптимизация на ресурсите
- Възможности за сътрудничество и иновации

# Предизвикателства, които трябва да бъдат преодолени

- Ограничени цифрови умения или финансови ресурси
- Проблеми, свързани с поверителността на данните и оперативната съвместимост
- Зависимост от публичната инфраструктура и политическата подкрепа

По този начин

- **капацитет,**
- **цифрова грамотност и**
- **публично-частното сътрудничество**

са от ключово значение за МСП, за да се възползват напълно от интелигентния туризъм.

# Последни разработки и инициативи



- **Нова стратегия на ЕС за устойчив туризъм в процес на разработване**
- **След консултации със заинтересованите страни**
- **За първи път е включен интелигентният туризъм**
- **Акцент върху устойчивостта на туризма**
- **Включване на автентичността в преживяванията на посетителите**
- **Включване на изграждане на капацитет и развитие на умения**

# Предварителен преглед на стратегията за устойчив туризъм

Четири основни стълба:

1. Устойчивост и конкурентоспособност
2. Данни и технологии
3. Недостиг на персонал и развитие на умения
4. Дестинация ЕВРОПА

Всички горепосочени елементи са свързани с интелигентния туризъм

Флагмански инициативи, които ще бъдат включени



# Въпроси за обсъждане от МСП

- Предизвикателства при прехода към интелигентен туризъм
- Как да направите вашата дестинация интелигентна?
- Необходими умения за прехода към интелигентен туризъм
- Ролята на МСП в интелигентния туризъм и интелигентните дестинации
- Дигитален маркетинг на туризма, какво следва?
- AR/VR и AI за културно наследство и творчески туризъм
- Предимства за МСП, готови ли сте да се възползвате?

# Сътрудничество с други проекти

- **DETOUR, PHOENIX (и TASTE) – сродни проекти**
- **Smart Tour Interreg Europe (Бремерхафен)**
- **TURBO Interreg Europe (Севиля)**
- **TIB Interreg Europe (Севиля)**
- **REDIRECT Interreg BSR (Бремерхафен)**
- **SMARTIES SMP-COSME (член на ECTN в Пафос)**
- **Други свързани проекти?**
- **...**



*Благодаря Ви за  
вниманието!*

Interreg  
Europe



Co-funded by  
the European Union

Smart Tour



Co-funded by  
the European Union

Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“ на Европейския съюз по силата на споразумение за безвъзмездна помощ № 101181590



[inspires-tourism.eu](https://inspires-tourism.eu)



[linkedin.com/company/inspires/](https://linkedin.com/company/inspires/)



[facebook.com/INSPIRES-TOURISM](https://facebook.com/INSPIRES-TOURISM)

*Stay  
tuned!*

