



AGORA

PROJECT N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Ръководство за преподаватели



Модул 6

Практични инструменти и добри примери за съвместно създаване на преживявания

Подготвено от: Българска асоциация на винените
професионалисти (БАВП)



Co-funded by
the European Union

Финансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да носят отговорност за тях.



AGORA

PROJECT N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Модул 6	Практични инструменти и добри примери за съвместно създаване на преживявания
Учебен подход	Активно обучение Съвместно обучение Учене, базирано на предизвикателства
Учебен метод	Възможност за смесено обучение Присъствено обучение Самостоятелно електронно обучение
Размер на групата	Препоръчително: 10-20 участници, за да се осигури ефективно взаимодействие и участие по време на практическите дейности.
Резултати от обучението	След завършване на този модул обучаемите ще са придобили следните умения: Знания: - Разбиране на принципите на дизайн спринтовете, разказването на истории и планирането на услуги в контекста на регенеративния туризъм. - Разпознаване значението на ангажираността на общността и устойчивите дейности в развитието на туризма. Умения: - Организиране на дизайн спринтове за бързо създаване на прототипи и тестване на туристически преживявания.. Компетенции: - Водене на съвместни проекти, които интегрират идеите на общността в туристическите продукти. - Обновяване и адаптиране на туристическите предложения, за да отразяват автентични културни разкази и устойчиви инициативи. - Оценяване и прецизиране на оперативните процеси в рамките на туристическите проекти, с цел подобряване на общата ефективност и удовлетвореността на туристите.
Подготовка	Преди да се включат в семинара, участниците трябва да се запознаят с основните концепции в областта на дизайн мисленето, техниките за разказване на истории и дизайна на услуги. Препоръчително е да



Co-funded by
the European Union

Финансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да носят отговорност за тях.



AGORA

PROJECT N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

	проучат казуси, свързани с устойчив и регенеративен туризъм, за да придобият основни познания.
Дейност за загаряване / разчупване на леда	Помолете участниците да споделят незабравимо туристическо преживяване, което подчертава изключителни културни или екологични аспекти. Тази дейност ще даде тон за разбиране на значението на създаването на стойностни туристически преживявания.
Преглед на модула	Направете преглед на модул 6, като опишете подробно целите и трите основни инструмента: Дизайн спринтове, разказване на истории и оперативен план. Обсъдете как тези инструменти могат да бъдат приложени за подобряване на туристическите преживявания, с акцент върху устойчивостта и участието на общността.
Оборудване	• Класна стая или работно помещение с бели дъски, флипчарт и маркери. • Проектор и екран за презентации. • Компютри/таблети/телефони с достъп до интернет за дигитални дейности. • Материали за създаване на прототипи (напр. хартия, маркери, самозалепващи се листчета, блокчета Lego). • Устройства за аудиозапис (телефони) за сесиите за разказване на истории (по избор). • Хартиени блокове за сценарии. • Отпечатани въпросници.
Въведение	Обяснете значението на инструментите за насърчаване на регенеративния туризъм. Представете накратко всеки инструмент и очертайте как той ще бъде изследван чрез практически упражнения по време на модула.
Основни задачи / Процедура	Задача 1: Дизайн спринт • Въведение: Представете концепцията за дизайн спринтове и обяснете петте ѝ фази - емпатия, дефиниране, идеи, прототипиране и тестване. Обсъдете как дизайн спринтовете могат да се използват за справяне с конкретни предизвикателства в регенеративния туризъм. • Емпатия: Участниците провеждат проучвания, за да разберат нуждите на конкретна общност или туристическо предизвикателство. Това може да включва преглед на казуси, провеждане на интервюта или анализ на съответните данни. Целта е да се постигне задълбочено разбиране на съответните заинтересовани страни. • Дефиниране: На този етап участниците синтезират резултатите от изследванията си в ясно формулиран проблем. Те ще



Co-funded by
the European Union

Финансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да носят отговорност за тях.



AGORA

PROJECT N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

създадат въпроси от типа „Как бихме могли“, които ще направляват процеса на създаване на идеи.

- **Идеи:** Участниците провеждат „мозъчна атака“ на широк кръг от идеи за решаване на поставения проблем. Насърчават се техники като мисловна карта или SCAMPER (Substitute, Combine, Adapt, Modify, Put to another use, Eliminate, Reverse), за да се стимулира творчеството.
- **Прототипиране:** Participants select the most promising ideas from the ideation phase and create simple prototypes. These could be physical models, storyboards, or digital wireframes that represent the tourism experience.
- **Тестване:** Участниците представят своите прототипи и събират обратна връзка от колеги или симулирани заинтересовани страни. Те усъвършенстват своите прототипи въз основа на тази обратна връзка, като се фокусират върху това доколко решението отговаря на първоначално зададения проблем.

Задача 2: Разказване на истории

- **Въведение:** Обсъдете значението на разказването на истории в туризма, по-специално как разказите могат да свържат туристите с културното и екологичното наследство на дадена дестинация. Въведете рамки за разказване на истории, като например „Пътешествието на героя“, за структуриране на разказите.
- **Събиране на истории:** Участниците ще се включат в дейности за събиране на автентични истории от избрана общност. Това може да включва интервюиране на членове на местната общност, занаятчии или природозащитници. Участниците трябва да се съсредоточат върху събирането на истории, които отразяват уникалните културни и екологични аспекти на дестинацията. Съдействайте за провеждането на сесии за разказване на истории („Кръгове за разказване на истории в общността“), на които членовете на общността се събират, за да споделят лични истории, легенди и преживявания, свързани с местната култура или околната среда. Това изисква минимална технологична помощ и може да се извършва във всякаква обстановка, като се насърчава приобщаването.
- **Изграждане на разкази:** Използвайки събраните истории, участниците ще създадат увлекателни разкази. Те ще използват техники като сетивни детайли, емоционални елементи и повествователни арки, за да направят историите живи и разбираеми. Целта е да се създадат разкази, които не само забавляват, но и образоват и вдъхновяват за отговорно поведение в туризма..



Co-funded by
the European Union

Финансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да носят отговорност за тях.



AGORA

PROJECT N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

- **Интегриране на историите:** Участниците ще проучат начините за включване на тези истории в различни аспекти на туристическото предлагане, като обиколки с екскурзовод, дигитално съдържание или интерактивни изложби. Те ще разработят сценарии, ще проектират брошури или ще създадат мултимедийни презентации, които включват създадените разкази.
- **Оценка на въздействието на историята:** Обсъдете как да оцените ефективността на разказването на истории за подобряване на туристическото преживяване. Участниците ще се научат да събират обратна връзка от туристите, да наблюдават нивата на ангажираност и да оценяват по-широкото икономическо и социално въздействие на разказването на истории върху общността.

Задача 3: Оперативен план

- **Въведение:** Представете концепцията за планиране на услугите и обяснете как тя може да се използва за визуализиране на процесите, вкл. тези насочени към потребителите, както и на вътрешните процеси. Обсъдете значението на картографирането на пътуването на потребителя и определянето на ключовите точки на контакт.
- **Карта на пътуването на клиента:** Участниците ще работят по групи, за да очертаят пътя на клиента за конкретна туристическа услуга. Те ще идентифицират всички стъпки, които клиентът прави, от първоначалното запознаване до отзивите след преживяването, и ще подчертаят точките на контакт, в които се осъществява взаимодействието с услугата.
- **Идентифициране на задкулисни действия и помощни процеси:** В тази фаза участниците ще определят вътрешните действия и процеси, които подпомагат пътуването на клиента. Това включва идентифициране на ролите на служителите, използваните технологии и вътрешните политики, които оказват влияние върху предоставянето на услуги.
- **Подчертаване на проблемите и възможностите:** Участниците ще използват своите оперативни планове, за да идентифицират проблемните точки в пътуването на клиента и задкулисните процеси. Те ще проведат мозъчна атака за намиране на решения на тези проблеми, като се съсредоточат върху включването на устойчиви и ориентирани към общността практики.
- **Итерация и нанасяне на промени:** Участниците ще разработят планове за действие за справяне с идентифицираните болни точки и ще интегрират предложените решения в оперативния план. Те ще обсъдят как да изпробват тези промени в контролирана среда преди пълномасштабното им прилагане.



Co-funded by
the European Union

Финансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да носят отговорност за тях.



AGORA

PROJECT N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Завършване и разбор	Преглед и отразяване: Участниците представят своите резултати от задачите. Групата ще обсъди предизвикателствата, пред които е изправена, разработените решения и потенциалното въздействие върху туристическото преживяване. Дискусия: Включете се в групова дискусия за това как тези инструменти могат да бъдат адаптирани към различни туристически контексти. Участниците ще споделят наблюдения и ще предоставят обратна връзка за работата си.
Закриване	Обобщение: Обобщете основните заключения от модула, като подчертаете значението на използването на тези инструменти за създаване на устойчиви и културно обогатяващи туристически преживявания. Общуване: Насърчаване на участниците да обменят информация за контакт и да продължат дискусии след семинара. Периодично актуализиране относно най-новите тенденции в туризма и технологиите: • Провеждайте месечни или тримесечни уебинари с участието на експерти, които представят последните постижения в областта на туристическите технологии и регенеративните практики. • Разработване на месечен бюлетин, в който се обобщават последните казуси, академични изследвания и технологични иновации в областта на регенеративния туризъм, за да се гарантира, че заинтересованите страни са в крак с най-новите тенденции.
Съвети/Допълнителни дейности	Посещения на място: Организирайте посещение на местен туристически обект, където участниците могат да приложат инструментите в реални условия. Например, участниците могат да проведат мини дизайн спринт в местен обект на културното наследство, за да разработят идеи за подобряване на преживяването на посетителите. Онлайн ресурси: ○ IDEO's Guide to Design Thinking: IDEO Design Thinking Guide: https://www.ideo.com ○ The Moth – Storytelling Organisation: The Moth ○ Service Design Tools: Service Design Tools



Co-funded by
the European Union

Финансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да носят отговорност за тях.



AGORA

PROJECT N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

	○ StoryCorps - Инициатива, насочена към записване и споделяне на историите на обикновените хора, запазване на историята на човечеството чрез лични разкази: https://storycorps.org ○ National Geographic's Storytelling for Impact - Поредица от безплатни онлайн курсове, предлагани в партньорство с National Geographic Society, фокусирани върху използването на фотография, видео и графики за разказване на завладяващи истории: https://education.nationalgeographic.org/resource/storytelling-for-impact-videos/ ○ Дигитални инструменти и платформи за създаване на истории: Adobe Spark или Canva позволяват на потребителите да създават интересни визуални истории, включващи текст, изображения и видеоклипове, които могат да се споделят онлайн, за да достигнат до по-широка аудитория. .
Приложения	Работни листове: Включват шаблони за дизайн спринтове, структури за разказване на истории и упражнения за изготвяне на оперативни планове. Казуси: Представете примери за успешни приложения на тези инструменти в туризма. Формуляри за обратна връзка: Включете формуляри, чрез които участниците да оценят модула и да предложат подобрения.



Co-funded by
the European Union

Финансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да носят отговорност за тях.