



AGORA

Проект. No: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Модул 6

Практични инструменти и добри примери за съвместно създаване на преживявания

Разработено от БАВП



Co-funded by
the European Union



Съдържание

ЦЕЛЕВИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО	3
МОДУЛЪТ НАКРАТКО	5
ИНСТРУМЕНТИ	5
6.1 Въведение в дизайн спринтовете	5
6.2 Разказване на истории	18
6.3 Сервизен план	31
РЕЧНИК	43
ХРАНА ЗА РАЗМИСЪЛ	47
РАБОТНИ ЛИСТОВЕ	51
ДОПЪЛНИТЕЛНИ РЕСУРСИ	62
ИЗТОЧНИЦИ	63





ЦЕЛЕВИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Знания:

- Разбиране на динамиката и методологията на дизайн спринтовете в контекста на туризма.
- Разбиране на значението и въздействието на разказването на истории в културното представяне и маркетинга на туризма.
- Разбиране на тънкостите на оперативния план, за да подобрите изживяването на клиентите в условията на туризъм.

Умения:

- Изпълнение на дизайн спринтове за бързо прототипиране и валидиране на туристически преживявания.
- Използване на разказването на истории, за ефективно комуникиране на уникалните културни аспекти на дадена дестинация.
- Разработване на подробни планове за услуги, които очертават всеки аспект от туристическото изживяване, осигурявайки безпроблемна интеграция на предните и задкулисите дейности.

Компетенции:

- Водене на съвместни проекти, които интегрират идеите на общността в туристическите продукти.





AGORA

- Иновиране и адаптиране на туристическите предложения, за да отразяват автентични културни разкази и устойчиви практики.
- Оценяване и прецизиране на оперативните процеси в рамките на туристическите проекти, с цел подобряване на общата ефективност и удовлетвореността на клиентите.

Продължителност: Този модул изисква приблизително 20 часа, включително време за обучение, практически дейности и работа по проекти.





МОДУЛЪТ НАКРАТКО

Модул 6 ви представя три трансформиращи инструмента: дизайн спринтове, разказване на истории и сервизен план. Всеки инструмент е предназначен да подобри способността ви да създавате иновативни и устойчиви туристически изживявания, които са икономически изгодни, културно обогатяващи и щадящи околната среда. Чрез комбинация от теоретично обучение и практическо приложение, този модул насърчава задълбочено разбиране за това как да се ангажираме с общностите за съвместно създаване на значими туристически преживявания.

ИНСТРУМЕНТИ

6.1 Въведение в дизайн спринтовете

Дизайн спринтовете са иновативен процес за решаване на проблеми, вкоренени в принципите на дизайн мисленето, адаптирани за бързо разработване и тестване на идеи. Този метод е много ефективен в контекста на регенеративния туризъм, тъй като позволява бързо, съвместно и итеративно проучване на





решения, които са в съответствие с целите за устойчивост на околната среда и ангажиране на общността.

Дизайн мислене е подход, ориентиран към потребителя, който помага за задълбоченото разбиране на нуждите и предизвикателствата на всички заинтересовани страни, включително местните общности и туристите. Неговите фази (Емпатия, Дефиниране, Идея, Прототип и Тест) служат като пътна карта за създаване на преживявания, които са желани, функционални и жизнеспособни в дългосрочен план.

Стойността на внедряването на дизайн спринтове в регенеративния туризъм, концепция, които имат за цел да оставят местата в по-добро състояние, отколкото са били заварени, се крие в способността им бързо да трансформират идеите в приложими решения, непрекъснато тествани и усъвършенствани чрез вериги за обратна връзка. Този динамичен подход е особено важен в сектора на туризма, където участието на общността и устойчивите практики са от полза за дългосрочната жизнеспособност и успех на туристическите предложения. Чрез директното ангажиране на местните общности в процеса на проектиране, дизайн спринтовете насърчават чувството за собственост и отчетност сред заинтересованите страни, което води до по-уважителни към културата и екологично устойчиви туристически преживявания. Освен това тази методология подкрепя създаването на иновативни решения, които проактивно допринасят за възстановяването на местните екосистеми и култури. Тя насърчава развитието на туристически практики, които възстановяват и подмладяват местната среда и традиции, вместо



просто да ги съхраняват, като по този начин тясно се съгласува с принципите на регенеративния туризъм.

6.1.1 Стъпки на дизайнерските спринтове

Стъпка 1. Емпатия

Цел: Да се придобие емпатично разбиране за общността, околната среда и туристите, които са фокусната точка на туристическото изживяване. Фокусът на тази фаза е потапяне в общността и разбиране на нуждите, желанията, предизвикателствата и стремежите на всички заинтересовани страни.

Дейности:

- Провеждане на интервюта с жители, туристи и собственици на фирми.
- Наблюдателни посещения на ключови туристически обекти и обществени пространства.
- Семинари с участие, където членовете на общността могат да изразят своите възгледи и да споделят опит.

Регенеративно въздействие: Стъпката “Емпатия / Съпричастност” в дизайн спринтовете е от решаващо значение, за да се гарантира, че туристическите решения са в съответствие с местната общност и са от активна полза за нея. Чрез дълбоко ангажиране с членовете на общността и разбиране на техния опит, предизвикателства, стремежи и уникален културен и екологичен контекст, тази стъпка насърчава създаването на туристически преживявания, които са истински вкоренени в местните нужди и желания. Това дълбоко ниво на ангажираност помага да се





предотвратят често срещаните клопки на развитието на туризма отгоре надолу, което може да доведе до размиване на културата и влошаване на околната среда. Вместо това емпатията води до решения, които повишават благосъстоянието на общността, запазват културното наследство и защитават и регенерират естествената среда. Този проактивен подход към разбирането и интегрирането на местните перспективи гарантира, че развитието на туризма допринася положително както за социалната структура, така и за екологичното здраве на дестинацията. В резултат на това туризмът се превръща в сила за добро, като активно участва в регенерирането на местната област, вместо просто да извлича от нея, което засилва цялостната устойчивост и издръжливост на общността.

Стъпка 2. Дефиниране

Цел: Да се синтезират наблюденията, събрани по време на фазата “Емпатия”, в ясно, приложимо изложение на проблема, което ще ръководи останалата част от процеса на спринта.

Деятности:

- Сесии за преглед на данни за съпоставяне и анализ на събраната информация.
- Семинари за формулиране на проблема с цел определяне на ключовите предизвикателства и възможности при създаването на регенеративни туристически преживявания.
- Създаване на въпроси от типа "Как можем да" с цел отваряне на пътища за креативни решения.





AGORA

Регенеративно въздействие: По време на дизайн спринтовете, стъпката „Дефиниране“ е от решаващо значение за регенеративния туризъм. Фокусира се върху специфичните предизвикателства и възможности, идентифицирани във фазата “Емпатия”. Определянето на тези проблеми гарантира, че решенията са целенасочени и ефективни за насърчаване на устойчивостта и регенерацията. Тази стъпка позволява на проектните екипи да поставят ясни, изпълними цели, насочени към реални проблеми на общността и околната среда. Измества подхода от широки решения към персонализирани интервенции, които могат значително да повлияят на опазването на околната среда и социално-икономическото развитие. Това стратегическо насочване увеличава максимално ефективността на ресурсите, намалява отпадъците и гарантира, че всяко положено усилие допринася за съживяването и устойчивия растеж на местния район. Определянето на правилните предизвикателства е от основно значение за превръщането на емпатичните прозрения в конкретни действия, които активно възстановяват и поддържат общността и заобикалящата я среда.

Стъпка 3. Идеи

Цел: Да генерира широк спектър от идеи, които се отнасят до дефинираните формулировки на проблема, насърчавайки креативността и нестандартното мислене.

Дейности:

- Сесии за генериране на идеи с участието на всички заинтересовани страни.





AGORA

- Техники за генериране на идеи, като метода на свързаните идеи, скициране и SCAMPER/ЗКАМИЕО (заместване, комбинирание, адаптиране, модифициране, използване за друга употреба, елиминирание и обръщане - от английски Substitute, Combine, Adapt, Modify, Put to another use, Eliminate, and Reverse).
- Избор на най-обещаващите идеи за по-нататъшно развитие.

Регенеративно въздействие: Стъпката „Идеи“ в дизайн спринтовете е творческият двигател за генериране на иновативни решения, които влияят положително на местната среда и общността. Тази фаза е от решаващо значение за откъсването от традиционните или остарели методи за развитие на туризма, насърчавайки процес на генериране на идеи, който е неограничен и многоизмерен. Използвайки колективното творчество и разнообразните гледни точки, тази фаза дава възможност за формулиране на идеи, които са не само екологично устойчиви, но и обогатяващи културно и икономически изгодни за местното население. Често тези идеи надхвърлят традиционните туристически практики. Вместо да експлоатират природните местообитания и културното наследство, те се съсредоточават върху тяхното възстановяване и подмладяване. Например, предложенията могат да включват водени от общността екотурове, проекти за опазване на наследството, финансирани от приходи от туризъм, или образователни програми, които включват туристи в местни усилия за опазване. Чрез такава новаторска идея туризмът може да се трансформира в катализатор за регенеративна промяна, като активно допринася за здравето и жизнеността на своята дестинация, като по този начин насърчава по-устойчива и издръжлива местна екосистема и общност.





Стъпка 4. Прототип

Цел: Да трансформира най-добрите идеи от фазата „Идеи“ в осезаеми прототипи, които могат да се тестват. Това може да варира от сценарии и телени рамки до физически модели или макети на туристическото изживяване.

Дейности:

- Семинари за бързо създаване на прототипи, където екипи изграждат опростени версии на своите решения.
- Разработване на дигитални или физически модели, с които може да се взаимодейства.
- Подготовка на сценарии или ролева игра за симулиране на туристическото преживяване.

Регенеративно въздействие: Прототипирането позволява създаване и тестване на решения в контролирана среда, превръщайки абстрактни идеи в осезаеми модели, които заинтересованите страни могат да оценят. Създаването на прототипи визуализира как ще функционират туристическите инициативи, като прави корекции за по-добро съответствие с регенеративните цели. Този процес усъвършенства решенията, за да гарантира, че те допринасят за възстановяването на околната среда и овластяването на общността, преди да бъдат приложени в по-голям мащаб.

Стъпка 5. Тест

Цел: Валидиране на прототипите с реални потребители - туристи, членове на общността и други заинтересовани страни. Тази фаза е





от решаващо значение за събиране на обратна връзка и извършване на итеративни подобрения на дизайна.

Дейности:

- Организиране на сесии за обратна връзка с участниците.
- Използване на анкети и интервюта за събиране на подробни отговори за прототипите.
- Наблюдение на участниците, докато взаимодействат с прототипите, за да се идентифицират проблеми или области за подобрение.

Регенеративно въздействие: От съществено значение е да се тестват туристическите преживявания, за да се гарантира, че отговарят на целите и са от полза за общността и околната среда. Това включва оценка на прототипните решения с реални потребители и заинтересовани страни, за да се събере обратна връзка за тяхното въздействие, използваемост и приемане. Тестването помага да се идентифицират всички неочаквани проблеми, които биха могли да повлияят на регенеративните цели. Също така тестването гарантира, че преживяванията се харесват на туристите и местните жители и допринасят за възстановяването на местните екосистеми и културно наследство. Този задълбочен процес помага за усъвършенстване на предложенията за най-добри резултати и гарантира, че туристическите инициативи насърчават екологичната устойчивост и социално-икономическото овластяване, изпълнявайки своя регенеративен потенциал.

Пример: Международен ден на Мавруда



Международният ден на Мавруда е ежегодно събитие, което популяризира българската винена индустрия чрез поредица от дейности за повишаване на националната и международната информираност за българското вино. Събитието е отличен пример за регенеративен туризъм, тъй като използва местното лозарско наследство за насърчаване на икономическия растеж, гордостта на общността и опазването на културата. Въпреки че събитието носи името на представителния сорт Мавруд, организаторите са разбрали, че ще се приеме по-добре, ако в инициативата бъде обърнато внимание на всички местни български сортове грозде. Инициативата има за цел да популяризира България като винена страна, като подчертава региони за винен туризъм и преживявания и представя българско вино.

Приложение на стъпките на дизайн спринт към Международния ден на мавруда: практическо ръководство стъпка по стъпка за прилагане на методологията на Design Sprint в инициативи за регенеративен туризъм, като се използва Международният ден на Мавруда (МДМ) като пример:

1. Емпатия

Пример МДМ: В началната фаза на Международния ден на Мавруда организаторите се ангажират дълбоко с общността, като провеждат изчерпателни проучвания, които имат за цел да съберат широк спектър от мнения от местни винопроизводители, лидери на общността и посетители на минали събития. Обратната връзка се съсредоточава не само върху празнуването на сорта Мавруд, но и се разшири, за да включи други местни български сортове грозде и да подчертае богатото винено





AGORA

наследство на България. Конкретните опасения, които бяха засегнати, бяха липсата на международно признание на други местни сортове и желанието за по-приобщаващ празник, който да подчертава цялата българска винена индустрия. Тази начална фаза гарантира, че планирането на събитието е дълбоко вкоренено в истинските нужди на общността, насърчавайки регенеративен подход за поддържане и обогатяване на местните винени традиции и културна идентичност.

Полезен съвет: Започнете своя проект, като се ангажирате директно с местната общност и ключовите заинтересовани страни. Използвайте структурирани интервюта или събрания на общността, за да съберете автентична обратна връзка. Слушайте активно, за да разберете културните и икономически стремежи на общността.

2. Дефиниране

Пример МДМ: Използвайки наблюденията, събрани по време на фазата “Емпатия”, организаторите очертават ясни цели за подобряване на събитието. Те включват издигане на международния статус на българските вина, насърчаване на местните икономики чрез насърчаване на туризъм и демонстриране на виненото разнообразие на България. Идентифициран е стратегически подход, който подчертава необходимостта от системно планиране и изпълнение, за да се гарантира не само отбелязването на сорта Мавруд, но и да се включат други местни сортове, като по този начин се обогати културната автентичност на събитието и устойчивото съзнание. Тази стъпка подчертава една регенеративна рамка, която се





стреми да съживи и поддържа местната винарска индустрия и нейните културни измерения.

Полезен съвет: Определете ясни, изпълними цели въз основа на отзивите на общността. Уверете се, че тези цели са в съответствие с регенеративни принципи като устойчивост, местно икономическо обогатяване и опазване на културата.

3. Идеи

Пример МДМ: Тази фаза включва обширни сесии за генериране на идеи с разнообразна група от заинтересовани страни, включително винени експерти, местни производители, служители в туризма и специалисти по маркетинг. Генерираните идеи включват създаване на [Градски Винени Фестивали](#), изработване на интерактивен [уебсайт](#), включващ възможности за винен туризъм, както и организиране на професионални конференции и образователни майсторски класове. Тази фаза е от решаващо значение за интегрирането на регенеративно мислене, фокусирайки се върху създаването на събития, които не само биха привлекли вниманието, но и активно ще допринесат за културната и икономическа жизненост на участващите местни общности.

Полезен съвет: Организирайте сесии за генериране на идеи с широк кръг от сътрудници, за да насърчите креативността. Насърчавайте иновативните идеи, които промотират местната култура и екологичната устойчивост. Мислете отвъд традиционните туристически предложения, за да включите дейности, които ангажират и са от полза както за местните жители, така и за посетителите.





4. Прототип

Пример МДМ: Инициативата за Международния ден на Мавруда започна скромно, като първоначално се фокусира върху ангажираността на медиите чрез целенасочена кампания във Facebook, предназначена да измери обществения интерес и да събере предварителна обратна връзка. Това беше важна първа стъпка в създаването на прототип на концепцията в цифрово достъпна среда с нисък риск. До следващата година инициативата се разшири, за да включи специален уебсайт, улесняващ [онлайн дегустации](#) с международни експерти, които предварително получават проби от вината. Този етап включва и [публична онлайн дискусия с участието на българските заинтересовани страни](#), позволявайки по-широк диалог и по-дълбоко ангажиране. Третата година отбеляза значително разширяване с добавянето на три градски винени фестивала в различни градове, международна конференция и специализирани обиколки за медии и международни гости. Всяка надградба е внимателно планирана за постепенно тестване и усъвършенстване в по-широките компоненти на събитието, като се гарантира завършеност и ефективност преди тяхното пълномащабно внедряване.

Полезен съвет: Първо реализирайте идеите си в малък мащаб. Това може да е дигитална кампания или местно събитие. Използвайте тези прототипи, за да „тествате водите“, преди да се ангажирате изцяло с по-големи проекти. Съберете обратна връзка и направете необходимите корекции, за да се приведете по-добре към вашите регенеративни цели.





5. Тест и внедряване

Пример МДМ: Внимателното събиране на обратна връзка е неразделна част на всеки етап от инициативата. След всяко събитие организаторите систематично събират информация от заинтересовани страни и участници чрез анкети и директни дискусии, както по време, така и след събитията. Тази обратна връзка е основа за непрекъснати корекции и подобрения на програмата. Ежегодните анализи на успехите и областите за подобряване гарантират, че всяко следващо издание на Международния ден на Мавруд е по-прецизно, приобщаващо и съобразено с целите за промотиране на българската винена култура. Този непрекъснат цикъл на тестване и усъвършенстване спомага за укрепване на репутацията на събитието и разширяване на въздействието му, като в крайна сметка допринася за неговата устойчивост и ефективност при развитието на регионалния винен туризъм.

Полезен съвет: Създайте механизми за обратна връзка, за да получавате информация от всяко събитие или дейност. Използвайте тези данни, за да усъвършенствате непрекъснато своя подход. Уверете се, че вашите туристически предложения резонират с участниците и допринасят положително за местната общност и околната среда.





6.2 Разказване на истории

Разказването на истории е една от най-старите форми на комуникация и неразделна част от човешката култура и разбиране. В контекста на регенеративния туризъм разказването на истории надхвърля обикновеното забавление - то се превръща в стратегически инструмент за ангажиране, обучение и осъзнатото свързване на туристите с дестинацията.

Разказването на истории в регенеративния туризъм е нещо повече от пресъздаване на приказки, то създава мост между посетителите и дестинациите, чрез който се насърчава уважението, разбирането и опазването. Чрез вграждането на истории в туристическото преживяване дестинациите могат да повишат удовлетвореността на посетителите и да допринесат за възстановяването на културните и природни ресурси. То служи като мощно средство за:

- Обучение на посетителите относно екологичното и културно наследство на дестинацията.
- Насърчаване на уважение и съпричастност сред туристите към местните общности и среда.
- Вдъхновяване на устойчиво поведение, чрез демонстриране на положителното въздействие от усилията за опазване и дейностите на общността.
- Постигане на икономически ползи, чрез подобряване на преживяването на посетителите, което води до повишено удовлетворение и повторни посещения.

Използването на историите в регенеративния туризъм помага за трансформиране на преживяването на посетителите от пасивно





разглеждане на забележителности към активно и обмислено участие.

6.2.1 Рамка за разказване на истории за регенеративен туризъм

1. Събиране на истории

Цел: Събиране на автентични истории от местни общности, историци, еколози и други заинтересовани страни, които подчертават изключителните характеристики на дестинацията.

Дейности:

- Провеждане на интервюта със старши членове на общността, местни производители, занаятчии и пазители на културата, за да се открият интересни исторически данни и културна мъдрост.
- Сътрудничество с експерти по околната среда, за да се събере информация за местната флора, фауна и екологични дейности.
- Организиране на семинари за разказване на истории, където членовете на общността могат да споделят своите преживявания, легенди и лични връзки с мястото.

Регенеративно въздействие: Разказването на истории е мощен инструмент за дълбоко ангажиране на участниците в туристическото преживяване и насърчаване на емоционална връзка с местната среда и общност. Чрез внимателно подготвяне и споделяне на автентични местни истории, туризмът може да надхвърли обичайното наблюдение, позволявайки на посетителите да се потопят емоционално и интелектуално в





уникалната култура и естествената среда на дестинацията. Ефективното разказване на истории не само образова, но и предизвиква съпричастност и чувство за принадлежност, които са от решаващо значение за регенеративното въздействие.

За да се постигне това, използването на специфични инструменти и техники е от съществено значение. Провеждането на интервюта с членове на местната общност изисква повече от самото задаване на въпроси; включва създаване на пространство, където хората се чувстват комфортно и оценени, като ги насърчава да говорят свободно, споделяйки своите лични и колективни истории. Техники като активно слушане, карта на емпатията и благодарствено запитване могат да бъдат от полза в тези взаимодействия. Тези подходи помагат на интервюиращите да се свържат емоционално с интервюираните, като гарантират, че събраните истории са информативни и резонират с автентична емоция и наследство.

Събирането на местни истории е неразривно свързано с подчертаването на забележителността на дестинацията. Става въпрос за улавяне на същността на мястото чрез неговите хора, традиции, пейзажи и биоразнообразие. Събраното знание не само обогатява преживяването на посетителя, но и документира и съхранява незаменимото културно и екологично богатство на дестинацията, допринасяйки значително за нейната устойчивост и издръжливост. Чрез вплитането на тези автентични елементи в наративната тъкан на туристическото преживяване, операторите могат да предложат по-завладяващо и отговорно проучване, което е от полза както за посетителите, така и за местните общности.





2. Създаване на истории

Цел: Разработване на увлекателни и свързани истории, които ефективно предават събраните разкази на туристите.

Дейности:

- Използване на наративни структури (напр. [Пътуването на героя/ The Hero's Journey](#)) за организиране на истории в завладяващи сюжети, които пленяват аудиторията.
- Включване на сетивни детайли и емоционални елементи, за да бъдат историите ярки и свързани.
- Съгласуване на историите с темите за устойчивост и регенерация, подчертавайки положителните въздействия от опазването на културата и природата.

Регенеративно въздействие: В контекста на регенеративния туризъм, добре създадените истории служат като основни инструменти за преодоляване на дистанцията между посетителите и местната среда. Чрез използване на наративни структури като The Hero's Journey, историите се оформят в завладяващи сюжети, които пленяват аудиторията и отразяват цикличния характер на регенерацията, подчертавайки предизвикателствата, трансформациите и обновяванията, присъщи на местния контекст. Тези истории, богати на сетивни детайли и емоционален резонанс, позволяват на туристите да видят отвъд повърхността на дестинацията, насърчавайки дълбока, съпричастна връзка с мястото и неговите хора.

Съответствието между историите и идентичността на дестинацията е от изключителна важност. Всяка история трябва да отговаря на ценностите и уникалните характеристики на местния





район - неговата земя, култура и традиции. Това съответствие гарантира, че разказването забавлява и образова туристите относно смисъла и опазването на тези елементи. Чрез ярко илюстриране на това как общността взаимодейства и цени своето природно и културно наследство, историите могат ефективно да популяризират темите за устойчивост и регенерация. Този подход подобрява преживяването на посетителите, като предоставя смислени наблюдения и насърчава отговорно поведение и подкрепя на усилията за опазване, като гарантира, че туризмът допринася положително за устойчивостта на дестинацията.

3. Интегриране на истории в туристическото преживяване

Цел: Безпроблемно интегриране на истории в различни аспекти на туристическото предложение, като обиколки, забележителности и цифрово съдържание.

Дейности:

- Обучаване на екскурзоводи да разказват увлекателни истории, превръщайки обиколките в завладяващи преживявания.
- Разработване на печатни и цифрови материали, до които туристите имат достъп, за да научат повече за историите зад атракциите.
- Създаване на мултимедийни презентации, като видеа или аудио записи, които карат историите да оживеят за посетителите.

Регенеративно въздействие: Умелото интегриране на разказването на истории в туристическото преживяване може дълбоко да трансформира начина, по който посетителите



взаимодействат и възприемат дадена дестинация. Културното и екологичното наследство на дадено място става осезаемо и динамично ангажиращо чрез вплитане на автентични разкази в обиколки, изложби и дигитално съдържание. Този подход позволява на посетителите да се свържат дълбоко с местоположението, разглеждайки го не само като фон за свободното време, но и като жива система с истории, борби и триумфи.

Ефективното обучение на екскурзоводи е от решаващо значение в този контекст. Водачите трябва да бъдат оборудвани не само с фактически познания, но и с умения да предават истории по начин, който предизвиква емоции и провокира размисъл. Това обучение трябва да включва техники за разказване, паузи за ефект, гласова модулация и увлекателни методи за разказване на истории, които гарантират, че историите не са просто разказани, но и усетени. Например, водачите могат да използват техниката за разказване на истории на „рисуване на сцени“, където те ярко описват историческия контекст на даден обект, позволявайки на туристите мислено да визуализират и емоционално да се свържат с миналите събития на мястото.

Мултимедийни елементи като документални филми или аудиозаписи, включващи местни истории, музика и природни звуци, могат допълнително да обогатят преживяването. Тези инструменти помагат да се съживят исторически и културни контексти, правейки преживяването завладяващо и запомнящо се. Например, аудиогид може да използва естествените звуци на гората, за да подобри история за това как местните общности традиционно са взаимодействали с естествената си среда и са я



защитавали, насърчавайки по-дълбоко разбиране и регенеративна връзка със земята.

Чрез вграждането на тези обогатени истории в туристическото преживяване, посетителите се насърчават да възприемат по-осъзнат и уважителен подход към местата, които посещават, като допринасят за опазването и оценяването на местното наследство по начин, който подкрепя възстановяването и устойчивостта.

4. Оценяване на въздействието на историята

Цел: Оценяване на това колко ефективно историите подобряват туристическото преживяване и допринасят за регенеративни резултати.

Дейности:

- Събиране на отзиви от туристите за това как историите са повлияли на техните възприятия и поведение.
- Наблюдаване на нивата на ангажираност по време на обиколки и спрямо материали, разказващи истории.
- Оценяване на икономическото и социалното въздействие на разказването на истории върху местната общност.

Регенеративно въздействие: Редовното оценяване на ефективността на разказването на истории гарантира, че разказите обогатяват туристическото преживяване и допринасят значително за регенеративните резултати. Този процес на оценка включва събиране на подробна обратна връзка от туристи, която може да подчертае как историите са трансформирали техните възприятия и са насърчили по-уважително и ангажирано



поведение към околната среда и местните общности. Например, анкети или интерактивни сесии за обратна връзка могат да се използват след обиколка или тур, за да се преценят емоционалните реакции на посетителите и всяко ново разбиране, което са придобили относно културните и екологични аспекти на дестинацията.

Наблюдението на нивата на ангажираност към материали и обиколки, предоставя количествени данни за това какво привлича интереса и какво може да се нуждае от коригиране. Това може да включва проследяване на броя на участниците в обиколки, базирани на истории, статистиката за използване на цифрови материали и взаимодействията на посетителите, свързани с съдържанието в онлайн платформи.

Оценката на по-широките икономически и социални въздействия върху местната общност също е жизненоважна. Това може да включва оценяване на увеличението възможностите за заетост поради повишения интерес на туристите, промени в нагласите на жителите към тяхното културно наследство и подобрения в сплотеността на общността, тъй като историите извеждат на преден план споделени идентичност и култура.

Стратегиите за разказване на истории могат да бъдат усъвършенствани чрез систематично преглеждане, с цел да се увеличи максимално техният образователен и емоционален резонанс, като се гарантира, че те ефективно защитават опазване на околната среда и културното съхранение. Този непрекъснат процес укрепва устойчивостта на туристическия сектор и



подсилва разказването на истории като мощен инструмент за насърчаване на регенеративната промяна в общността.

Пример: Международен ден на Мавруда

В рамките на Международния ден на Мавруд разказването на истории се появява не просто като метод за ангажиране, а като жизненоважна стратегия за образование на аудиторията относно местната винена култура и насърчаване на устойчиви туристически инициативи. Този подход е от решаващо значение за култивирането на регенеративно туристическо преживяване, което подкрепя благосъстоянието на общността, екологичната устойчивост и икономическата жизнеспособност. Основно послание на това събитие е историята зад избора на дата: 26 октомври, Димитровден, която илюстрира дълбоката връзка между местните традиции и регенеративните дейности.

Избирането на 26 октомври за ден на празнуване е почит към вековна традиция, поддържана от Аристи Чорбаджаков (Чорбаджака), уважаван местен винопроизводител, известен с прецизната си грижа за лозята и изключителни винарски умения. Всяка година на Димитровден Чорбаджака започва да бере лозето си - ритуал, символизиращ дълбоко вкорененото уважение към занаятчийството и цикличността на живота и земеделието. Според народния календар, този ден предвещава настъпването на зимата, което го прави културно ритуален момент за празнуване на реколтата и споделяне на силните вкусове на виното Мавруд със семейството и приятелите. Обвързвайки Международния ден на мавруда с тази дата и съпътстващите я истории, събитието почита българското лозарско



наследство и насърчава регенеративния етос, наблягайки на устойчивостта на културни и земеделски практики, които зачитат и съживяват местните екосистеми и общности.

Прилагане на разказването на истории към Международния ден на Мавруда:

1. Събиране на истории

Пример МДМ: Организаторите на Международния ден на Мавруда инициират цялостен изследователски проект за събиране на истории относно сорта Мавруд и вината от него. Проведени са интервюта с местни винопроизводители, историци и експерти по лозарство, значителен принос имат и академичните изследвания, по-специално „Монография на сорта Мавруд“ на проф. Венелин Ройчев. Екипът от БАВП изследва културни разкази и легенди, свързани с Мавруда, обогатявайки колекцията както с научни, така и с фолклорни елементи.

Полезен съвет: Започнете процеса на създаване на истории, като проведете задълбочено проучване на историческите, културните и научните аспекти по вашия предмет. Използвайте академични ресурси, местни легенди и директни интервюта със заинтересовани страни от общността, за да изградите богата и многостранна база за разкази.

2. Създаване на разкази

Пример МДМ: Използвайки разнообразната събрана информация, екипът на МДМ създава истории, които са информативни и емоционално ангажиращи. Тези истории са структурирани около ключови теми като историческото значение



на сорта Мавруд, традиционните техники за винопроизводство и лични разкази от забележителни личности като Аристи Чорбаджак. Историите са представени на [уебсайта на МДМ](#), включително [специален раздел за историческите и легендарни аспекти на Мавруд](#), който предоставя по-дълбок контекст по темата.

Полезен съвет: Структурирайте така историите си, че да се свържете емоционално с аудиторията. Използвайте техники за разказване на истории, като сюжетни линии, които включват предизвикателства, кулминации и разрешаване на проблеми, за да направите съдържанието интригуващо и лесно за приемане. Уверете се, че тези истории са достъпни чрез различни платформи, като уебсайтове или печатни материали, за да достигнете до по-широка аудитория.

3. Интегриране на истории в туристическото преживяване

Пример МДМ: Всеки елемент от Международния ден на Мавруда е съобразен със събраните разкази. От [интерактивната карта на уебсайта, подчертаваща местните производители на вино Мавруд](#) и техните индивидуални истории до винени обиколки с екскурзовод, които представят [историческото значение на лозята](#), историите са безпроблемно интегрирани в събитието. Специален акцент е поставен върху историята зад избраната дата за събитието: Димитровден, свързвайки културното наследство с празника на виното, засилвайки автентичността на преживяването.

Полезен съвет: Използвайте всеки аспект от вашето събитие, за да разкажете историите си. Обучете гидове да представят тези





разкази ефективно, да създават увлекателно онлайн съдържание и да използват разказването на истории, за да подобрят физическите преживявания като обиколки, турове или дегустации. Свържете разказите със специфични аспекти на събитието или мястото, за да подобрите разбирането и ангажираността.

4. Оценяване на въздействието на историята

Пример МДМ: Резултатът от усилия за създаване на истории е систематично оценяван чрез обратна връзка от посетителите и показатели за ангажираност от уебсайта на МДМ. Организаторите събират информация за това как историите са повлияли на възприятията и взаимодействията на посетителите, използвайки тези данни за постоянно усъвършенстване. Успехът на интегрирането на истории е представен чрез повишената ангажираност на посетителите, особено посредством интерактивните елементи като картата на събитията и подробните исторически статии.

Полезен съвет: Приложете стабилни механизми за събиране на обратна връзка за това колко ефективно се приемат вашите истории. Използвайте както количествени инструменти, като анализ на уебсайтове, така и качествени методи, като проучвания на посетителите, за да разберете въздействието. Тази обратна връзка е от жизненоважно значение за усъвършенстване на вашия подход и гарантиране, че разказването ви остава динамично и въздействащо, допринасяйки за регенеративните цели, повишаване на



AGORA

културната значимост и насърчаване на устойчиви туристически практики.



Co-funded by
the European Union



6.3 Оперативен план

Оперативното планиране е стратегически инструмент използван в дизайна на услугата за визуализиране на процесите, които една организация използва за предоставяне на услуга. Той е особено ефективен за изчистване на детайли, както за видимите взаимодействия с клиентите, така и за невидимите задкулисни процеси, които ги поддържат. Оперативното планиране не е само с цел подобряване на предоставянето на самите услуги; в контекста на регенеративния туризъм, той се превръща в мощен инструмент за създаване на по-устойчиви, фокусирани върху общността туристически преживявания, които зачитат и обогатяват дестинацията и нейните жители. Чрез щателно описване на всяка стъпка от процеса на обслужване и неговото въздействие в детайли, туристическите оператори могат да създадат преживявания, които наистина отговарят на принципите на регенеративния туризъм.

Оперативното планиране е особено подходящо за регенеративен туризъм поради няколко причини:

- Предоставя пълен поглед върху туристическата услуга, включително взаимодействието с клиентите на първо място и всички операции по доставката, което позволява холистичен подход за подобряване на услугата.
- Помага да се идентифицират конкретни области, в които туристическите услуги могат да бъдат подобрени, за да се



подобри устойчивостта, да се намали въздействието върху околната среда и да се облагодетелстват местните общности.

- Чрез картографиране на всички допирни точки, туристическите оператори могат да създадат безпроблемни и дълбоко ангажиращи преживявания, които образоват туристите относно устойчивостта и културното уважение.

Оперативните планове са безценни щом става дума за:

- Идентифициране на излишъци и неефективност в туристическите процеси и предлагане на подобрения.
- Гарантиране, че всяка стъпка от пътя на клиента е обмислено проектирана за повишаване на удовлетвореността и ангажираността.
- Подчертаване на възможностите за интегриране на устойчиви практики в целия процес на предоставяне на услуги.

6.3.1 Инструкции за прилагане на оперативни планове

1. Подготовка преди изготвяне на оперативни планове

Цел: Събиране на цялата необходима информация и определяне на обхвата на оперативния план.

Деятности:

- Провеждане на интервюта със заинтересованите страни, за да се разберат различните гледни точки върху процеса на обслужване.
- Определяне на основната услуга, която ще бъде включена в





оперативния план, и нивото на детайлност, което е необходимо.

Регенеративно въздействие: Началната фаза на създаване на оперативен план е от решаващо значение за формирането на задание, което оказва положително въздействие върху общността. Различните гледни точки се вземат предвид чрез включването на разнообразни групи от хора по време на фазата на събиране на данни, особено тези от местните общности, засегнати от туризма. Това приобщаване помага за разбирането на местните нужди и стремежи, позволявайки приспособяване на услугите с цел подобряване на преживяванията на посетителите и облагодетелстване на общността икономически и социално. Чрез определяне на обхвата на плана и фокусиране върху устойчивостта и участието на общността, полученият дизайн на услугата отговаря на непосредствените нужди и допринася за дългосрочно управление на околната среда и социално единство. Тази методична подготовка подкрепя развитието на туристически услуги, дълбоко свързани с регенеративните принципи, като цели да остави положително наследство в туристическия сектор.

2. Очертаване на пътя на клиента

Цел: Детайлно описване на всяка стъпка от взаимодействието на клиента с услугата от началото до края.

Дейности:

- Изброяване на всички действия на клиента в хронологичен ред.
- Идентифициране на физически или дигитални допирни





точки, включени във всяка стъпка.

- Отбелязване на емоциите на клиента и проблемните точки при всяко взаимодействие.

Регенеративно въздействие: Очертаването на пътя на клиента е ценна възможност за подобряване на всяко взаимодействие в рамките на услугата, за да се приведе в съответствие с принципите на регенеративния туризъм. Чрез детайлно описване на всяка стъпка от преживяването на клиента, включително свързаните с него емоции и потенциални проблемни точки, дизайнерите на услуги могат да направят фини настройки по взаимодействията, за да подобрят цялостното изживяване на посетителите и да интегрират ефективни образователни елементи относно устойчивостта. Във всяка точка на контакт, независимо дали е физическа или цифрова, могат да се положат усилия за информиране и ангажиране на туристите относно местните усилия за опазване на околната среда и културата. Това стратегическо вмъкване на образователно съдържание помага за повишаване на осведомеността и подтиква към отговорно туристическо поведение, което подкрепя целите за регенерация. Чрез идентифициране и справяне с проблемните точки, процесът на сервизно планиране гарантира, че туристическите услуги насърчават положителни взаимоотношения между туристите и местната общност, повишавайки взаимното уважение и разбиране и допринасяйки за по-устойчива и регенерираща туристическа екосистема.

3. Идентифициране на сервизни действия и поддържащи процеси





Цел: Картографиране на вътрешните действия и поддържащите процеси, които позволяват дейности на преден етап.

Дейности:

- Свързване на сервизните действия с конкретни допирни точки на клиента.
- Предоставяне на подходящи роли на служителите, използваната технология и вътрешни политики, засягащи всяка стъпка.
- Оценяване на въздействието на тези процеси върху околната среда и обществото.

Регенеративно въздействие: Внимателното идентифициране на сервизните действия и процесите на поддръжка в планирането на услуги подобрява оперативната ефективност. Това е изключително важна възможност за интегриране на устойчиви практики в рамките на туристическата инфраструктура. Очертаването на начина, по който вътрешните действия поддържат дейностите, насочени към клиентите, позволява задълбочена оценка на това къде и как устойчивостта може да бъде систематично интегрирана. Това включва оценка на въздействието върху околната среда на процесите и тяхната роля в обществото. Например, анализирането на моделите на потребление на енергия на спомагателните дейности или стратегиите за снабдяване с материали може да разкрие възможности за използване на възобновяеми ресурси или местни продукти, като по този начин се намали въздействието върху околната среда и се подкрепят местните икономики. Разбирането на въздействието на тези действия върху местните общности гарантира, че развитието на туризма е екологично



устойчиво и социално справедливо. Този подход насърчава цялостно подмладяване на туристическата дестинация, като гарантира, че всеки аспект от предоставянето на услугата е в съответствие с принципите за устойчивост и благоденствие на общността.

4. Подчертаване на проблемни точки и възможности

Цел: Идентифициране и отбелязване на проблеми или възможности за подобрене в обслужването.

Дейности:

- Използване на отзивите на клиентите и наблюденията на служителите, за да се подчертаят проблемни и неефективни области.
- Идентифициране на потенциала за включване на устойчиви, ориентирани към общността решения.

Регенеративно въздействие: Идентифицирането и отстраняването на проблеми с обслужването прави операциите по-гладки и значително подобрява потенциала за обновяване и растеж на туристическите дейности. Този метод използва обратната връзка от клиентите и наблюденията на служителите, за да намери области, в които подобряването на нещата може да доведе до по-съзнателни и завладяващи преживявания. Създават се възможности за директно включване на устойчиви и фокусирани върху общността решения в плана за обслужване. Например намирането на начини, по които ресурсите се използват неефективно или места/неща, където клиентите не са доволни, може да доведе до използване на по-екологични практики или



технологии, които помагат на околната среда и правят посетителите по-щастливи. Този подход подкрепя нуждите от развитие на туризма на местната общност, като гарантира, че подобрява местното благосъстояние и се грижи за околната среда. Чрез системно справяне с проблемите, планът за обслужване подобрява преживяването на туристите и активно помага за социалното, икономическо и екологично обновление на дестинацията.

5. Итерирание и внедряване на промени

Цел: Усъвършенстване на плана и внедряване на промени, с цел подобряване на услугата.

Дейности:

- Разработване на план за справяне с идентифицираните проблемни точки, включващ обратна връзка от всички заинтересовани страни.
- Изпробване на промените в контролирани среди, преди окончателното им внедряване.
- Непрекъснато актуализиране на плана, въз основа на обратна връзка и променящи се обстоятелства.

Регенеративно въздействие: Оперативният план за туристическа услуга е проектиран да бъде адаптивен и да отговаря на бъдещите цели за устойчивост и изискванията на общността. Той гарантира, че туристическите предложения остават в съответствие с усилията за опазване на околната среда и благосъстоянието на общността, като включва обратна връзка от всички заинтересовани страни и тества промени в контролирана среда. Този итеративен подход





насърчава регенеративна туристическа практика, при която актуализациите допринасят за холистичното здраве на дестинацията и нейната способност да поддържа устойчиво както местното население, така и посетителите.

Пример: Международен ден на Мавруда

Използването на Международния ден на Мавруд като пример за оперативно планиране демонстрира как детайлното картографиране на процесите и непрекъснатото подобрене могат значително да повишат ефективността на едно туристическо събитие. Чрез този метод събитието не само успява да отпразнува българската винена култура, но и защитава принципите на регенеративния туризъм, оказвайки положително въздействие върху околната среда, общността и местната икономика. Този подход гарантира, че всеки аспект на събитието е съобразен с по-широки цели за устойчивост, създавайки модел, който може да бъде възпроизведен в други контексти, за да насърчи едновременно културното самосъзнание и грижата за околната среда.

Прилагане на оперативното планиране към Международния ден на Мавруд

Оперативното планиране беше използвано за усъвършенстване и подобряване на преживяванията, свързани с Международния ден на Мавруда. Чрез картографиране на процеса на обслужване организаторите успяха да визуализират и подобрят всеки аспект на събитието, от публичните взаимодействия до сервизните операции.

1. Очертаване на пътя на клиента





AGORA

- **Цел:** Стартира се с онлайн информационна кампания, като се използват историите на местните винопроизводители и историческото значение на сорта Мавруд. Продължава се с ангажиране със самото събитие и се завършва със събиране на обратна връзка след събитието, за да се прецени въздействието и да се установят места за подобрене.
- **Допирни точки:** Подробно се описват стъпките, като първоначалното посещение на уебсайта, където потребителите могат да преглеждат интерактивни карти и да избират от различни събития, да продължат към резервация с ясно, информативно съдържание за това какво да очакват и да се ангажират по време на събитието с QR кодове към информация относно устойчиви винарски практики. След събитието: насочване на участниците към дигиталните платформи, за да споделят своя опит и предложения.
- **Полезен съвет:** Проектирайте уебсайта си и процеса на продажба на билети така, че да бъдат информативни и удобни за потребителя, като гарантирате, че всяка цифрова допирна точка е възможност за обучение относно местната култура и устойчивост.

2. Идентифициране на сервизни действия и поддържащи процеси

- **Цел:** Координиране с местните винарни за организиране на събития, включване на академични и културни експерти, за да се гарантира точността на съдържанието, и





управляване на логистиката за дейности като Urban Wine Festival.

- **Дейности:** Партниране с местни фирми за устойчиви доставки, обучаване на персонала и доброволците относно екологични практики, управляване на дигитални платформи за ефективно промотиране на събитията. Внедряване на системи за обратна връзка в реално време, по време на събитията, с цел коригиране на логистиката и операциите според нуждите.
- **Полезен съвет:** Установете силни партньорства с местни доставчици и експерти още в началото на планирането. Използвайте технологията, за да рационализирате комуникацията и логистиката, като гарантирате, че всички дейности са в съответствие с вашите цели за устойчивост.

3. Подчертаване на проблемни точки и възможности

- **Цел:** Посочване на логистичните предизвикателства при координирането на множество събития на различни места и подобряване на дигиталната ангажираност, с цел намаляване на физическото пътуване и използването на ресурси.
- **Дейности:** Използване на онлайн инструмент за управление на проекти, като Trello, за наблюдение и управляване на задачи за събития в реално време. Тази платформа позволява на организаторите да възлагат задачи, да проследяват напредъка и да актуализират статусите, като гарантират, че всички членове на екипа са в крак със случващото се. Също така, бързо се идентифицират





AGORA

и посочват всички логистични проблеми, рационализирайки координацията на събития в различни местоположения. Стратегията за дигитално ангажиране може да бъде разширена, за да включва виртуални обиколки на лозя, предавани на живо панели с винопроизводители и интерактивни сесии за дегустация на вино, намалявайки нуждата от физическо пътуване и подобрявайки профила на устойчивостта на събитието.

- **Полезен съвет:** Използвайте технологията, за да подобрите ефективността и устойчивостта на вашето събитие. Внедряването на дигитален инструмент за управление на проекти може значително да намали сложността на управлението. Този подход осигурява по-плавни процеси и помага за намаляване на въглеродния отпечатък чрез оптимизиране на разпределението на ресурсите и минимизиране на ненужните пътувания.

4. Цикличност и внедряване на промени

- **Цел:** Непрекъснато усъвършенстване на събитието въз основа на отзивите на заинтересованите страни и променящите се нужди на околната среда и общността.
- **Дейности:** След всяко събитие да се провеждат задълбочени прегледи, като се използва обратна връзка, за да се подобрят цифровите интерфейси и да се разшири образователното съдържание. Коригиране на логистичните договорености, с цел по-добра поддръжка на устойчивите практики и участието на общността.
- **Полезен съвет:** Бъдете гъвкави в планирането на вашето събитие, за да включите ефективно нови идеи и обратна



AGORA

връзка. Редовните актуализации на вашия оперативен план ще ви помогнат да изпреварите предизвикателствата и ще гарантират, че вашето събитие ще остане пример за устойчив и регенеративен туризъм.



Co-funded by
the European Union



РЕЧНИК

Дефиниране

Втората фаза на процеса на Дизайн Мислене, където екипите синтезират своите изследвания и основни констатации в ясна и действена формулировка на проблема.

Дизайн Мислене

Нелинеен, итеративен процес, който екипите използват, за да разберат потребителите, да предизвикат предположения, да предефинират проблемите и да създадат иновативни решения за прототипиране и тестване.

Дизайн спринтове

Ограничен във времето петфазен процес, който използва техники за дизайнерско мислене, за да намали риска, когато предлага нов продукт, услуга или функция на пазара. Помага на екипите да дефинират ясно целите, да потвърдят предположенията и да вземат решение за продуктова пътна карта, преди да започнат разработката.

Допирни точки

Специфични точки на взаимодействие между клиента и услугата, където се доставят услугите и където клиентите формират възприятия за качеството на услугата.

Зад кулисите





Вътрешните процеси и действия, които се случват в организацията, поддържат дейностите на предната сцена, но не се виждат от клиента.

Идеи

Третият етап от процеса на Дизайн Мислене. По време на идеята екипите генерират набор от идеи за справяне с определения проблем, използвайки креативност и иновации.

Итеративен дизайн

Метод за проектиране и тестване на услуга, при който процесът се повтаря (итерира) няколко пъти, за да се направят подобрения въз основа на обратна връзка от потребителите.

Планови възли

Ясно определени точки в сервизния план, където действията на клиента, взаимодействието на преден план и процесите зад кулисите се пресичат.

Проблемни точки

Аспекти на процеса на обслужване, които причиняват неудобство или неудовлетвореност на клиентите или неефективност на доставчика на услуги.

Прототип

Четвъртият етап от процеса на Дизайн Мислене. Прототипът е експериментален модел на идеята, позволяващ на дизайнерите да визуализират идея и да изследват нейната жизнеспособност.





Прототипиране на услугата

Процесът на създаване на непълни версии на услугата, проектирани да тестват хипотези за взаимодействия и да преценяват реакциите на потребителите, обикновено преди пълномащабното внедряване на услугата.

Пътя на клиента

Цялото преживяване, през което клиентът преминава, когато взаимодейства с услуга, от първоначалното осъзнаване до поведението след ангажиране.

Разказ

Устно или писмено описание на свързани събития; история, особено такава, която е креативно структурирана, за да привлече интереса на публиката.

Разказване на истории

Използването на разказ за предаване на съобщение, споделяне на история или забавление. В контекста на регенеративния туризъм разказването на истории се използва стратегически за свързване на посетителите с културните и екологичните аспекти на дадена дестинация.

Сервизни планове

Инструмент, използван в дизайна на услугата за визуализиране на организацията на процесите, които съставляват услуга. Той показва както обърнати към клиента (фронтстейдж), така и вътрешни (зад кулисите) елементи.





Съпричастност

Първият етап от процеса на Дизайн Мислене. Това включва постигане на емпатично разбиране на проблема, обикновено чрез изследване, за да се разберат нуждите, емоциите и мотивацията на хората.

Сюжетни арки

Термин, използван за описание на хронологичната конструкция на сюжет в роман или разказ. Обикновено сюжетната арка има начало, среда и край.

Тест

Последният етап от процеса на Дизайн Мисленето. Тестването включва изпробване на висококачествени решения в малък мащаб, потвърждавайки, че решението на проблема отговаря на нуждите и очакванията на целевите потребители.

Фронтстейдж

Елементи на услуга, които са видими за клиента, включително физическа среда, взаимодействие с клиента и други аспекти на изживяването на услугата.

Цикъл на обратна връзка

Система, в която резултатите от даден процес се връщат до началната точка и се използват като входни данни за подобряване на бъдещи операции, често включващи обратна връзка от





потребители или заинтересовани страни.

ХРАНА ЗА РАЗМИСЪЛ

1) Относно прилагането на дизайн спринтове в регенеративния туризъм

Етични съображения:

- Въпрос: Как дизайн спринтовете могат да гарантират, че развитието на туризма, което улесняват, е етично отговорно? Помислете за въздействието върху местните култури, икономики и екосистеми.
- Обърнете внимание: Помислете върху значението на етичните насоки за защита на местното наследство и естествената среда, като същевременно насърчавате иновациите в туризма.

Балансиране на иновациите с традициите:

- Въпрос: Как дизайн спринтовете могат да балансират иновативното развитие на туризма със запазването на традиционните практики и ценности?
- Обърнете внимание: Обмислете ролята на иновациите за подобряване на традиционните практики, вместо да ги заместват, като насърчавате регенеративен подход, който зачита и съживява местните култури.

2) За прилагането на разказване на истории в регенеративния туризъм





Културна чувствителност и автентичност:

- Въпрос: Как разказвачите могат да гарантират, че са културно отговорни и автентични, когато споделят истории от общности, които не са техните?
- Обърнете внимание: Помислете за баланса между разказването на истории като инструмент за културно популяризиране и риска от културно присвояване или погрешно представяне.

Въздействие върху местната общност:

- Въпрос: По какви начини разказването на истории в туризма може да повлияе положително или отрицателно на местната общност?
- Обърнете внимание: Обсъдете потенциала за разказване на истории за овластяване на местните общности, но също така вземете предвид предизвикателствата, които това може да създаде, като опасения за поверителността или свръхкомерсиализация.

Устойчивост на разказването на истории:

- Въпрос: Как може да се гарантира устойчивостта на дейностите при разказването на истории в рамките на туристическата индустрия?
- Обърнете внимание: Изследвайте методи за поддържане и опресняване на историите, за да продължат да бъдат интригуващи във времето, без да губят своята същност и автентичност.

Дигитално разказване на истории в туризма:





AGORA

- Въпрос: Каква роля играе дигиталното разказване на истории за подобряване на регенеративните туристически практики?
- Обърнете внимание: Помислете за предимствата и ограниченията на дигиталните платформи при ефективното предаване на дълбочината и нюансите на местните истории.

Етични последици:

- Въпрос: Какви са етичните последици от използването на инструмента “разказване на истории” в туризма?
- Обърнете внимание: Помислете по въпроси като кой може да разкаже историята, кой има полза от тези истории и как приходите от туризъм, воден от разказване на истории, се разпределят в общността.

3) Относно прилагането на оперативно планиране в регенеративния туризъм

Интегриране на местните знания:

- Въпрос: Как оперативното планиране може да бъде адаптирано за по-добро интегриране на традиционните и местни знания, като се гарантира, че туристическите услуги зачитат и издигат местните култури и дейности?
- Обърнете внимание: Помислете върху значението на включването на местни заинтересовани страни в процеса на изготвяне на планове, за да уловите уникални културни виждания и дейности, които биха могли да подобрят устойчивостта и привлекателността на туристическите услуги.





Балансиране на ефективност и устойчивост:

- Въпрос: По какви начини стремежът към оперативна ефективност в туристическите услуги може да противоречи на целите за устойчивост? Как оперативното планиране може да помогне за разрешаването на такива конфликти?
- Обърнете внимание: Обсъдете потенциалните компромиси между рационализиране на операциите за ефективност и прилагане на дейности, които дават приоритет на екологичната и социалната устойчивост.

Технологичен напредък в оперативното планиране:

- Въпрос: Каква роля биха могли да играят нововъзникващите технологии за подобряване оперативното планиране за регенеративен туризъм? Помислете за технологии като AI (изкуствен интелект) и IoT (Internet of Things).
- Обърнете внимание: Проучете възможностите и предизвикателствата на интегрирането на съвременни технологии в очертаването на процесите на обслужване, особено в подобряването на събирането на данни в реално време и анализа за устойчиви практики.

Механизми за обратна връзка:

- Въпрос: Колко ефективни са настоящите механизми за обратна връзка, вградени в плановете на услугите, за идентифициране на области за подобряване на регенеративния туризъм?
- Обърнете внимание: Оценете ефективността на съществуващите вериги за обратна връзка и предложете





начини за подобряване им с цел по-добро непрекъснато подобряване и адаптиране на туристическите услуги.

РАБОТНИ ЛИСТОВЕ

1. Инструменти за дизайн спринтове

1.1. Работен лист с карта на съпричастност

Цел: Да се улови по-задълбочено разбиране на заинтересованите страни, участващи в регенеративния туризъм.

Инструкции:

- Идентифициране на потребителска група: Идентифициране различни потребителски групи, участващи в туристическото изживяване (напр. членове на местната общност, туристи, собственици на местен бизнес).
- Мисли и чувства: Какви са основните притеснения, страхове, надежди и стремежи на тези потребителски групи по отношение на туристическото изживяване?
- Слух: Какви са някои от най-честите мнения или изявления, направени от други, които тези потребителски групи чуват за изживяването?
- Визия: Какво виждат тези потребителски групи в своята среда, свързана с туристическото изживяване?
- Какво казват и правят: Какви действия предприемат тези потребителски групи за туристическото изживяване? Какво може да казват на другите?





AGORA

- Проблеми: Кои са най-големите разочарования или предизвикателства, пред които са изправени тези потребителски групи по отношение на туристическото изживяване?
- Нужди: На какви ползи се радват най-много тези групи потребители или очакват с нетърпение в туристическото изживяване?

Оформление: Шаблон за карта на съпричастност, разделен на секции, съответстващи на всяка от горните точки, с място за бележки и наблюдения.

1.2. Шаблон за дефиниране на проблем

Цел: Да помогне да се определят и обсъдят основните предизвикателства, които трябва да се преодолеят при създаването на регенеративни туристически преживявания.

Инструкции:

- Дефиниране на проблема: Въз основа на наблюдения, събрани от картата на емпатията, формулирайте проблема чрез изявление. Започнете с „Как бихме могли...“
- Приоритизиране: Ако сте достигнали до множество изявления за проблеми, класирайте ги по ред на въздействие и осъществимост.
- Поставяне на цел: За всяко изложение относно проблем, дефинирайте как изглежда успехът и как може да бъде измерен.

Оформление: Секции за писане на изявления за проблеми, матрица за приоритизиране на проблеми и полета за определяне



Co-funded by
the European Union



на цели и показатели за успех.

1.3. Ръководство за сесии за генериране на идеи

Цел: Да улесни генерирането на творчески и ефективни решения на дефинираните проблеми.

Инструкции:

- Правила на сесии за генериране на идеи: Определете основните правила за такива сесии (напр. не бързайте да съдите, насърчавайте по-щурите идеи)
- Генериране на идеи: Използвайте техники като мисловни карти или SCAMPER, генерирайте идеи. Фокусирайте се върху количеството в тази фаза.
- Категоризация на идеи: Групирайте идеите в теми или категории, за да идентифицирате модели и области на възможности.
- Критерии за подбор: Установете критерии за подбор на идеи за прототип (напр. въздействие, осъществимост, иновация).

Оформление: Правила за сесиите, място за изброяване на идеи, раздел за категоризиране на идеи и критерии за подбор.

1.4. Шаблон за разработка на прототип

Цел: Планиране и създаване на прототипи, които могат да се използват за тестване на решения.

Инструкции:

- Избор на прототип: Изберете на кои идеи да направите прототип въз основа на критериите, зададени във фазата на





идеята.

- Планиране на прототип: Подробности за ключовите характеристики на прототипа и какво има за цел да тества или демонстрира.
- Материали и ресурси: Избройте материалите и ресурсите, необходими за създаването на прототипа.
- График: Установете график за разработване на прототип.

Оформление: Таблицы и полета за детайлизиране на избрания прототип, функции за планиране, изброяване на материали и задаване на времеви графики.

1.5. Формуляр за събиране на обратна връзка

Цел: Събиране и организиране на обратна връзка от тестването на прототипите за информиране за по-нататъшно усъвършенстване.

Инструкции:

- Въпроси за обратна връзка: Разработете конкретни въпроси, които се отнасят до целите на теста на прототипа.
- Бележки за наблюдателя: Осигурете място за наблюдателите да записват своите впечатления и всички съществени взаимодействия с прототипа.
- Обратна връзка на участниците: Включете раздели за структурирана обратна връзка (напр. анкети) и отворени отзиви.

Оформление: Структурирани секции с въпроси, зона за бележки на наблюдателя и поле за събиране на отворени отзиви.

2. Инструменти за разказване на истории





2. 1. Работен лист за събиране на истории

Цел: Систематично събиране на автентични истории от общността, които отразяват местната култура и наследство.

Инструкции:

- Идентифицирайте разказвачи: Избройте потенциални разказвачи, включително възрастни членове на местното общество, винопроизводители, културни експерти и членове на общността.
- Подгответе въпроси: Разработете въпроси с отворен край, които насърчават разказвачите да споделят подробни истории, исторически факти, лични преживявания и културни традиции.
- Записвайте историите: Използвайте аудио, видео или текст, за да заснемете историите, като гарантирате точност и автентичност.

Раздели на работния лист:

- Информация за разказвача (име, контакт, роля)
- Подготвени въпроси
- Резюме на историята
- Използвана медия (аудио, видео, текст)
- Разрешения (Съгласие за използване на историята)

Примерен запис:

- Разказвач: Иван Петров, местен винопроизводител
- Въпроси:
 - Можете ли да ни разкажете за най-ранния ви спомен,





свързан с винопроизводството?

о Каква специална история за гроздето Мавруд се е предавала във вашето семейство?

- Резюме: Иван разказа за техниките на дядо си в лозето и легендата за произхода на гроздето Мавруд, свързана с исторически събития.
- Използвана медия: Аудио запис
- Разрешения: Подписаният формуляр за съгласие е приложен

2.2. Шаблон за писане на разказ

Цел: Да подпомогне трансформирането на необработени истории в увлекателни разкази, които могат да бъдат споделени с посетителите.

Инструкции:

- Изберете ключови елементи: Идентифицирайте най-завладяващите елементи от всяка история, които да включите в разказа.
- Структурирайте повествованието: Организирайте съдържанието с помощта на сюжетна арка (Въведение, Кулминация, Развързка).
- Подобрете с описателни детайли: Добавете сетивни детайли и емоционална дълбочина, за да направите разказа ярък и увлекателен.

Раздели на шаблона:

- Избрани елементи от историята
- Очертание на сюжетната арка



- Окончателен разказ

Примерен запис:

- Избрани елементи от историята: Традиция на винопроизводството, легенда за гроздето, лични истории
- Сюжетната арка:
 - о Въведение: Запознаване с Иван и неговото лозе
 - о Кулминация: Легендата за това как Мавруда спасява града
 - о Резолюция: Как тези традиции се поддържат днес
- Окончателен разказ: Пълен разказ, включващ сетивни детайли и директни цитати от Иван

2.3. План за интегриране на историята

Цел: Да се очертае как тези истории да се вградят ефективно в различни туристически дейности и материали.

Инструкции:

- Изберете точки за интеграция: Определете къде историите могат да бъдат използвани най-добре (обиколки, цифрово съдържание, рекламни материали).
- Разработете стратегии за интегриране на истории: Планирайте как да представите историите, за да подобрите изживяването на посетителя.
- Създайте съдържание: Разработете съдържанието, необходимо за интегриране на историите, като сценарий за ръководства, текст за брошури и публикации за социални медии.





Раздели на плана:

- Точки на интеграция
- Стратегия за всяка точка
- Контролен списък за разработване на съдържание

Примерен запис:

- Точки на интеграция: обиколка на лозя с екскурзовод, уебсайт, брошура за добре дошли
- Стратегия:
 - о Обиколка: Обучете екскурзовода да представя историите на точно определени места в лозето
 - о Уебсайт: Представете ежемесечен акцент за общностна история
 - о Брошура: Включете раздел за местни легенди с QR код, свързващ подробни разкази
- Разработване на съдържание: Сценарий за ръководства, уеб статии, дизайн на брошури

3. Инструменти за оперативен план

3.1. Работен лист за оперативен план

Цел: Да се очертае пълният процес на обслужване, като се идентифицират всички действия, насочени към клиента, и сервизните процеси на поддръжка.

Инструкции:

- Започнете, като изброите всички действия на клиента от началото до края на услугата.
- Идентифицирайте и документируйте преките





AGORA

взаимодействия (допирни точки) между услугата и клиентите.

- Очертайте подробно сервизните действия и процесите за поддръжка, които позволяват дейностите на предния етап.
- Маркирайте всички потенциални проблемни точки и възможности за интегриране на регенеративни практики.

Раздели на работния лист:

- Действия на клиента: Опишете всяка стъпка, която клиентът предприема по време на услугата.
- Допирни точки: Избройте взаимодействията между клиента и услугата.
- Сервизни действия: Подробности за вътрешните действия, които поддържат услуги, насочени към клиентите.
- Възможности за подобрене: Отбележете области, в които устойчивите практики могат да бъдат подобрени.

Примерен запис:

- Действие на клиента: Участникът пристига на събитието и се регистрира.
- Допирна точка: Рецепция на входа на събитието.
- Сервизни действия: Координиране на процеса на регистрация от персонала на събитието, настройка на системи за цифрова регистрация.
- Възможности за подобрене: Използване на електронни билети за минимизиране на използването на хартия, обучение на персонала за ефективни и екологични практики за гостоприемство.





2. Шаблон за анализ на проблемните точки и възможности

Цел: Да се анализират и адресират конкретни проблемни точки в плана на услугата, като се интегрират устойчиви и регенеративни решения.

Инструкции:

- Прегледайте оперативния план, за да идентифицирате всички проблемни точки или неефективност.
- Обмислете потенциални устойчиви практики, които биха могли да се справят с тези проблеми.
- Разработете действащи стратегии за прилагане на тези практики.

Раздели на шаблона:

- Проблемна точка: Опишете проблема или неефективността.
- Потенциална устойчива практика: Предложете устойчиво решение.
- План за действие: Очертайте стъпките за прилагане на решението.

Примерен запис:

- Проблемна точка: Генериране на голямо количество отпадъци по щандовете за храна.
- Потенциална устойчива практика: Въвеждане на компостируеми контейнери/съдове за храна или такива за многократно използване.
- План за действие: Партнирайте си с местни доставчици на компостируеми материали и обучете продавачите и





присъстващите относно правилните практики за изхвърляне.

3. Шаблон за план за непрекъснато подобрене

Цел: Да се установи системен подход за непрекъснато усъвършенстване на оперативния план въз основа на обратна връзка и развиващи се цели за устойчивост.

Инструкции:

- Планирайте преглед на оперативния план през редовни интервали.
- Събирайте и анализирайте обратна връзка от клиенти, служители и други заинтересовани страни.
- Актуализирайте плана, за да отразите промените и подобренията.

Раздели на шаблона:

- Интервал на преглед: Честота на прегледи на планове (напр. след всяко събитие).
- Методи за събиране на обратна връзка: Техники за събиране на обратна връзка (напр. анкети, фокус групи).
- Актуализации на планове: Документирани промени и обосновка.

Примерен запис:

- Интервал на преглед: Ежегодно, след основното събитие.
- Методи за събиране на обратна връзка: Онлайн анкети, изпратени до присъстващите и лични разпити с персонала на събитието.





- Актуализации на планове: Подобрения в процесите на цифрово издаване на билети и допълнителни сесии за обучение за персонала относно устойчиви практики.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РЕСУРСИ

- "Design Thinking for the Greater Good: Innovation in the Social Sector" от Jeanne Liedtka, Randy Salzman и Daisy Azer
- Interaction Design Foundation (IDF). Their course on "Design Thinking: The Beginner's Guide" е особено полезно за тези, които са нови в концепцията.
- IDEO's Guide to Design Thinking: <https://www.ideo.com>
- Service Design Tools: <https://servicedesigntools.org>
- Alexander, Bryan, и Levine, Alan. "Storytelling for the Web: Emerging Best Practices." Educause, 2008.
- The Moth - Организация, посветена на изкуството и майсторството на разказването на истории: <https://themoth.org>
- StoryCorps - Инициатива, насочена към записване и споделяне на истории от обикновени хора, запазване на човешката история чрез лични анекдоти: <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/>

- "Mapping Experiences: A Guide to Creating Value through Journeys, Blueprints, and Diagrams" от James Kalbach

ИЗТОЧНИЦИ

- IDEO. "The Field Guide to Human-Centered Design." IDEO, 2015.
- Brown, Tim. "Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation." HarperBusiness, 2009.
- Dam, Rikke Friis, and Teo Yu Siang. "5 Stages in the Design Thinking Process." Interaction Design Foundation, 2021.
- Knapp, Jake; Zeratsky, John; Kowitz, Braden. "Sprint: How to Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days." Simon & Schuster, 2016.
- Gottschall, Jonathan. "The Storytelling Animal: How Stories Make Us Human." Mariner Books, 2013.
- Simmons, Annette. "The Story Factor: Inspiration, Influence, and Persuasion Through the Art of Storytelling." Basic Books, 2nd Edition, 2009.





AGORA

- Fog, Klaus, Budtz, Christian, and Yakaboylu, Baris. "Storytelling: Branding in Practice." Springer, 2nd Edition, 2010.
- Lipman, Doug. "Improving Your Storytelling: Beyond the Basics for All Who Tell Stories in Work or Play." August House, 1999.
- Bitner, Mary Jo, et al. "Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation." California Management Review, vol. 50, no. 3, Spring 2008, pp. 66-94.
- Stickdorn, Marc, and Schneider, Jakob. "This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases." BIS Publishers, 2011.
- Shostack, G. Lynn. "Designing Services that Deliver." Harvard Business Review, January 1984.
- Zeithaml, Valarie A., et al. "Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations." Free Press, 1990.
- Norman, Donald A. "The Design of Everyday Things." Basic Books, 2013.

