



Co-funded by
the European Union



MOOK в Coursera: Устойчив луксозен туризъм

ПОРТФОЛИО ОТ КАЗУСИ



SUHET

РАЗРАБОТВАНЕ И ПРИЛАГАНЕ НА
ОБУЧЕНИЕ ЗА УСТОЙЧИВ ЛУКСОЗЕН
ТУРИЗЪМ В ЕВРОПА

Проект номер: 2021-1-FI01-KA220-HED-000031996



Съдържание

Въведение	2
Казус 1: Многопрофилен стаж в Yalo Urban Boutique Hotel, Гент, Белгия.....	3
Казус 2: Среци и събития в Martin's Château du Lac 5*, Genval, Белгия.....	6
Казус 3: Интегриране на устойчиви практики в областта на луксозния туризъм: Стаж във ферма “Cucumbi”	12
Казус 4: Прегръщане на лукса и устойчивостта: Пътуване на студент през луксозния туризъм в хотел ME Барселона.....	15
Казус 5: SUHET и Санта Парк - възможност за стаж в сферата на лукса и устойчивостта.	18
Казус 6: SUHET предлага информация, която повишава стойността на обучението на работното място и стажовете	20
Казус 7: Навигация в луксозните туристически операции: Прозрения от стажант в Happy tours DMC	22
Казус 8: Хармонизиране на теорията и практиката в устойчивия луксозен туризъм - казус Туристически център Бохини.....	24
Казус 9: Слънце, море и устойчивост: Насърчаване на синергията между теоретичните рамки и предизвикателствата на реалния свят.....	26
Казус 10: Съгласуване на академичните знания с реалностите в индустрията на луксозното хотелиерство	29

Въведение

Проект „SUHET: Разработване и прилагане на обучение за устойчив луксозен туризъм в Европа“ има за цел да преодолее разликата между академичните знания и нуждите на индустрията в областта на туризма от висок клас чрез уникална мрежа за стажове. Студентите придобиват практически опит в участващите предприятия, което им позволява да усъвършенстват уменията си и потенциално да си осигурят бъдеща работа. Предприятията се възползват от набор от квалифицирани стажанти, като насърчават изграждането на мрежи и интернационализацията.

Проект SUHET създаде мрежа, специално насочена към туризма от висок клас, предлагаща на студентите от учебните заведения-партньори специализирани стажове, а на предприятията - достъп до международни таланти. Мрежата за стажове допринесе се създаването на 10 казуса, по 2 от всяка държава партньор, допълвайки учебния опит на бъдещите студенти и професионалисти, които са се записали за участие в масовия отворен онлайн курс (MOOC). По този начин част от професионалният опит на участващите студенти след участието им в MOOC е представен в портфолиото с казуси на SUHET.

Портфолиото от казуси има за цел да подобри практическите умения на студентите в областта на туризма от висок клас, като ги запознае с реални предизвикателства и възможности. Портфолиото се стреми да валидира съдържанието на курса спрямо нуждите на индустрията, да насърчи сътрудничеството между академичните среди и бизнеса и да формира глобална перспектива сред участващите студенти и бизнеса.

Портфолиото от казуси е предназначено за учители, служители на асоциирани партньори, туристически предприятия и висши учебни заведения. Географският обхват на казусите, описани в портфолиото, обхваща Белгия, България, Финландия, Словения и Испания. Казусите са внимателно подбрани, за да илюстрират въздействащ и иновативен стажантски опит, който съответства на учебните цели на MOOC-а. Данните бяха събрани чрез структурирани въпросници и интервюта както със студенти, така и с организациите, предлагащи стажовете, за да се осигури цялостно разбиране на резултатите и предизвикателствата на стажа.

Отзивите и опитът, събрани по време на стажовете както от студентите, така и от компаниите, бяха разработени в казуси, които допълват MOOC курса на SUHET „Устойчив туризъм от висок клас“, достъпен в Coursera: <https://www.coursera.org/learn/sustainable-high-end-tourism>



Източник на изображения: www.yalohotel.com

Казус 1: Многопрофилен стаж в Yalo Urban Boutique Hotel, Гент, Белгия

Студентката от специалност "Мениджмънт в хотелиерството" на Erasmus Hogeschool Брюксел премина управленския си стаж в хотел Yalo Urban в Гент, Белгия, за период от 16 седмици (общо 608 часа). Стажът бе многопрофилен, запознавайки я с различни звена на хотелиерското управление (бар, срещи и събития, рецепция, ресторант и бар на покрива). Целта на този тип стаж беше да насочи към оперативната страна на хотелските звена и по този начин да се придобие ясна представа за взаимоотношенията между всички тези отдели. След месец стаж, студентката започна да включва управленски казуси в работата си като например да преглежда отчети за печалби и загуби и да асистира на мениджърите на съответните отдели.

Стажът в бутиковия хотел Yalo Urban ѝ осигури практическо приложение и контекст на теоретичните концепции, разгледани в MOOK курса на проект SUHET.

Практическата информация от курса относно практиките за устойчивост и изучаване на потребителското поведение ѝ предоставиха ценни насоки и контекст по време на стажа ѝ в Yalo Urban Boutique Hotel.

Идентифицирана е нужда от познания в области като конкретни инициативи за устойчивост и управление на взаимоотношенията с гостите.



Стажът ѝ дава възможност да приложи на практика концепциите, разгледани в модул 1 (Въведение в луксозния туризъм) или как туризмът от висок клас може да бъде едновременно луксозен и устойчив, като същевременно се фокусира върху удовлетворяването на очакванията на клиентите и създаването на стойност за тях. Това, което я впечатлява много, е как персоналът бива повлиян от визията на хотела. Това започва още с набирането на персонала, но продължава чрез редовни опреснителни обучения и акцентирание върху визията на хотела, по време на седмичните срещи на колектива, за това как клиентите да се обслужват с лично отношение за да се постигне максималното им удовлетворение.

Според обучаемата, Yalo Urban Boutique Hotel отговаря на трите стълба на устойчивия луксозен туризъм, разгледани в модул 2. Прилагайки практики за икономическа, екологична и социална устойчивост в ежедневната си дейност, хотелът се стреми да предоставя луксозни преживявания, като същевременно свежда до минимум отрицателното въздействие върху обществото и околната среда. В Белгия има само два хотела, които са получили сертификата "Зелен глобус", и хотел този е един от тях. В хотела се сервира храна със силен акцент върху отговорно произведените съставки (местни, пресни, занаятчийски и по възможност от биологично производство). Студентката научава, че дори и в луксозна среда може да се пести не само енергия (чрез слънчеви панели на покрива; LED енергоспестяващо осветление и сензори; енергоспестяващи карти-ключ) или вода (смяна на кърпите и спалното бельо при поискване или след 3 ползвания; водоспестяващи кранове и душеве), но и CO₂ (зелен покрив; услуга наемане на велосипеди и възможност за зареждане на електроавтомобили). Пример за социалната ангажираност на хотела е това, че работи само с местни доставчици на храни и напитки, които подкрепят същата визия за устойчивост.

По време на стажа си студентката с изненада научава, че хотелът обръща голямо внимание на подкрепата на местните производители. Въпреки, че Белгия е по-скоро страна, в която се произвежда бира, отколкото вино, в ресторанта и бара тя трябва да популяризира местното вино, произведено от грозде, отглеждано в Лохристи, недалеч от Гент.

Концепциите за разбирането на клиентите в устойчивия луксозен туризъм, разгледани в трети модул, вероятно повлияват и на различни аспекти от ежедневната ѝ работа в Yalo Urban. Тя забелязва, че е важно да се разберат предпочитанията на клиентите, за да се подобри преживяването им в хотела, но осъзнава, че те не винаги са очевидни.

Всекидневно на рецепцията се изготвял списък, в който се посочвали предпочитанията.

Тя забелязала, че клиентите не винаги разсъждават по устойчив начин. Тогава служителите трябвало да се намесят, за да им предложат начини, чрез които те също могат да дадат своя принос за един по-екологичен свят, като например използват продуктите за грижа на Grown Alchemist, които не съдържат вредни съставки, в предоставените дозатори, или използват екологична хартия и мастило на основата на растителни масла. За да опознаят града, служителите се опитват да вдъхновят клиентите да използват велосипед или електрически автомобил (предоставяни от хотела).

Стажантката не участва в създаването на маркетингови материали, но бива запозната с различните маркетингови стратегии, разгледани в модул 4. Хотелът открито популяризира практиките си за устойчивост на своя уебсайт, а понякога и в социалните медии. Тези маркетингови инициативи спомагат за привличането на екологично осъзнати клиенти от висок клас и за диференцирането на хотела на пазара на луксозния туризъм. На уебсайта си, хотелът дори приканва гостите да допринасят активно с идеи за това как да станат още по-природосъобразни.

Въпреки че студентката не участва пряко в решенията за оперативно управление, уроците от модул 5 (Оперативно управление на устойчив луксозен туризъм) със сигурност придобива информация за контекста, в който функционира Yalo Urban Boutique Hotel. Осъзнавайки значението на измерването на ефективността, иновациите, межкултурните съображения и различните стратегии за обслужване, сега тя може да допринася за ежедневните операции, съгласувайки ги с конкретните цели и ценности на компанията.

В допълнение към курса, чрез продължителното обучение в различните отдели, чрез доверието, което се предоставя на студентката да установи сътрудничество с другите звена, да се научи да делегира, да обслужва клиенти, да ги накара да се насладят на изключително изживяване (лично отношение или неочаквана услуга) тя съумява да гледа на работата в хотела по още по-усърден начин, да работи още по-прецизно с една-единствена цел: да осигури висококачествено обслужване за клиентите от високия клас на хотела.



Източник на изображения: <https://www.martinshotels.com/>

Казус 2: Срещи и събития в Martin's Château du Lac 5*, Genval, Белгия

Студент последна година в EhV проведе стажа си по мениджмънт в хотелиерството в хотел Martin's Château du Lac, Белгия, за период от 25 седмици и общо 950 часа. Студентът бе част от отдела за срещи и събития на този 5* хотел. Стажът му включваше административни задачи, като например подготовка на банкети, срещи и събития от А до Я, включително общуване с клиенти по време на целия процес, посрещане на гостите на място, следене за изпълнението на събитията, трябвало да бъде проактивен в справянето с нуждите и исканията на клиентите и да осигурява редовен контакт с тях.

Студентът потвърди, че онлайн курсът наистина му е помогнал да разбере по-добре устойчивостта. Смята, че му е по-лесно да се справя със задачите свързани с устойчивост, и че е можел да допринесе повече, благодарение на завършването на курса. По време на курсовете бяха обсъдени критериите на глобалния съвет за устойчив туризъм (GSTC). Той не е бил запознат с тези критерии преди да започне онлайн курса, предоставен от SUHET. По време на стажа му се



е налагало да се придържа към някои от критериите и благодарение на курса е имал предварителни познания за тях.

Размишлявайки върху съдържанието на курса, той смята, че е насочен към подобряване на практиките за устойчивост. Въпреки това съжالياва, че е пропуснал частта, в която се разглежда измерването на устойчивостта в рамките на компанията. По време на стажа си той се е сблъсквал с различни методики свързани с това. Те включват оценка на въглеродния отпечатък, използване на рамки като BREEAM и включване на сертификати като Green Key.

Обучаемият потвърди, че често е виждал как дискусиата в модул 1 за историческата еволюция на лукса и съвременното му значение се отразява в ежедневните му дейности. Той подчерта как луксът, някога символ на елитен статус, се е превърнал в по-достъпна и преживелищна концепция. Тази еволюция съответстваше на подхода на хотела към предоставянето на луксозни преживявания – даването на приоритет на разбирането на различните клиенти, и същевременно запазването на изключително високо качество на услугите.

Важно тук е създаването на персонализирани преживявания, които резонират емоционално с клиентите и отразяват съвременното определение за лукс. Изживяването е също толкова важно, колкото и материалната база. Затова той се стреми да отговори на нарастващото търсене на персонализирани луксозни преживявания.

Студентът споделя, че в отговор на тази тенденция хотелът е пуснал нова брошура на уебсайта си за предложения за тимбилдинг, за да направи събитията и престоя на клиентите още по-лични и специални. Тази инициатива отразява ангажимента на хотела да отговори на нарастващото търсене на персонализирани луксозни изживявания.

Накратко, прозренията от Модул 1 дават на обучаемия представа за луксозните туристически преживявания и подобряват подхода му към тях.

Студентът показва брошурата на хотела с всички тимбилдинг преживявания, за да придаде допълнително измерение на срещите на компаниите и да мотивира техния персонал.

(<https://hapi.mmcreation.com/hapidam/4574ddde-c586-461f-846e-a162fbd57e0b/MCDL-TEAM-BUILDING-2024%20EN.pdf>)

В модул 2 бяха очертани трите стълба на устойчивия луксозен туризъм - икономическа, социална и екологична устойчивост. Тези стълбове отразяват необходимостта от балансиране на икономическата рентабилност, социалната справедливост и опазването на околната среда в туристическите дейности. В ежедневната работа на студента



той е наблюдавал прякото отношение на тези стълбове към практиките и опита в хотела.

Студентът потвърди, че отделът за срещи и събития в хотел Martin's Château du Lac 5* обръща специално внимание на устойчивостта, като предлага на компаниите екологичен начин за провеждане на техните събития и срещи.



CHOOSE ECO-EFFICIENCY
Carbon Zero, Eco-Bon and Environmental
Management System: 3 added-values for your
event and the image of your company.
martinshotels.com

([https://hapi.mmcreation.com/hapidam/2d4dae51-6b2b-4fdd-b799-24bb189dd327/Martin's Chateau du Lac -- Spring Summer 2024.pdf](https://hapi.mmcreation.com/hapidam/2d4dae51-6b2b-4fdd-b799-24bb189dd327/Martin's%20Chateau%20du%20Lac%20--%20Spring%20Summer%202024.pdf))

Освен тази инициатива, хотелът се опитва да привлече максимално вниманието на клиентите. Студентът с изненада научава, че в рамките на големия избор от тиймбилдинг дейности на открито и закрито, клиентите могат да изберат дори някои специални екологични



дейности, обозначени с логото , като Фабрика за играчки и Вятърна ферма. Повече пояснения можете да намерите в брошурата на хотела.

Важен аспект на **икономическата устойчивост** е повишаването на местния просперитет чрез сътрудничеството на хотела с местния бизнес. Студентът потвърди, че веригата Martin's Hotels е добър пример за възприемане на кръговата икономика. Всъщност техните устойчиви практики вече са им донесли няколко сертификата и награди. Те дават приоритет на местни, натурални, рециклирани/рециклируеми и сезонни продукти, насърчават доставчиците да спазват техния Кодекс за поведение и свеждат до минимум количеството на отпадъците в хотелите си. Отпадъците, които неизбежно генерират като хотелиерска компания, те рециклират във възможно най-голяма степен.

Стажантът научава също така, че **социалната устойчивост** е свързана със спазването на правата на човека, насърчаването на равните възможности и подкрепата на местните общности. Ярък пример за това е налице в Martin's Hotels, където фактори като цвят на кожата, етническа принадлежност, социален статус, пол или сексуалност не се считат за пречка.

Дейността за сплотяване на колектива "Solar Buddy" е отличен пример за социална ангажираност. Разгледайте брошурата за тиймбилдинг,



стр. 16. (<https://hapi.mmcreation.com/hapidam/4574ddde-c586-461f-846e-a162fbd57e0b/MCDL-TEAM-BUILDING-2024%20EN.pdf>)

Устойчивостта на околната среда се фокусира върху опазването на природните ресурси, свеждането до минимум на замърсяването и запазването на биоразнообразието. По време на стажа си студентът вижда, че Martin's Hotels интегрират практики за управление на околната среда в ежедневните си дейности, като рециклиране на отпадъци, мерки за енергийна ефективност, устойчиво използване на водата и отговорно управление на природните ресурси. Цялата електроенергия, която хотелът закупува, има зелен етикет, което гарантира, че тя допринася за по-екологична околна среда. Други примери са използването само на стъклени бутилки за вода по време на срещите. Ако се налага да се използва нещо за еднократна употреба, то трябва да бъде изработено от хартия или картон, които лесно се рециклират. Във всяка зала за срещи могат да се намерят специални кошчета за непосредствено сортиране на отпадъците.

Студентът напомня, че разхищението на храна е друг голям проблем в хотелиерството. В този хотел остатъците от храната и/или от шведските маси се дават на членовете на персонала, за да не се налага да се изхвърлят.

Неотдавна пластмасовите карти за стаите са заменени с устойчиви дървени карти.

Въпреки това все още се използва и изхвърля много хартия. Говори се за намаляването на тези разходи и за използването на много повече цифрови технологии, но за всичко това трябва да се промени мисленето на всеки служител. Студентът заключи, че все още има много работа за вършене в сектора на хотелиерството, за да стане той по-устойчив. Той все още е един от най-замърсяващите сектори в света.

В модул 3 се обсъждат прозренията на клиентите в областта на устойчивия луксозен туризъм.

Студентът смята, че модулите на онлайн курса на SUHET често се фокусират върху лукса, но опитът му от стажа го е научил, че луксът не се определя само от броя на звездите в хотела. Той е свързан също така и със създаването на запомнящи се преживявания и отговарянето на нуждите на гостите. В Martin's Château du Lac се дава приоритет на удовлетвореността на гостите чрез различни стратегии. Например чрез специален отдел "Преживяване". Този отдел непрекъснато получава информация за специалните предпочитания и желания на клиентите от другите отделы, като фронт-офис, бар и ресторант, срещи и събития, поддръжка на стаи и пр. Те също така

въвеждат профилите на гостите в системата за управление на собствеността (PMS). По този начин успяват да гарантират, че бъдещият престой на завръщащите се клиенти ще бъде още по-специален и запомнящ се.

Хотелът също така постоянно преглежда отзивите от различни туристически платформи, за да е в крак с преживяванията на гостите. Анализирайки обратната връзка от платформи като Expedia, booking.com и уебсайта на хотела, те придобряват представа си за предпочитанията на техните гости. Това позволява на хотела да гарантира, че всеки престой е изключителен и незабравим.

По време на стажа маркетингът (модул 4) не е отговорност на студента, тъй като хотелът разполага с маркетингов отдел. Въпреки това устойчивостта винаги е на преден план. Непрекъснато се обмислят начини да се информират гостите за усилията за устойчивост. Уебсайтът на хотела разказва на посетителите за своите практики за устойчивост, а когато се прилагат нови инициативи за устойчивост, те се разпространяват в бюлетин.

Хотелът също притежава сертификата „Зелен ключ“, който е споменат на уебсайта и е ясен индикатор за ангажимента на хотела към устойчивото развитие.

Оперативно управление на устойчив луксозен туризъм (Модул 5)

Основният въпрос на този модул е: "Как можем ефективно да измерваме и прилагаме стандартите за качество в хотелиерството?". Предвид нематериалния характер на продуктите, участието на служителите е изключително важно. Ето защо на всеки член на персонала е предоставена възможност да присъства 3 пъти годишно на специално обучение на извънработно място.

Студентът потвърди, че след настаняването на госта и по време на престоя му членовете на персонала винаги го разпознават и се обръщали към него по фамилия (или със сър/мадам) при засичане в хотела.

Всеки член на персонала има мобилен телефон, за да обменя постоянно информация с колегите си за възможни проблеми и изисквания на клиентите.

Освен това значителните инвестиции в технологии и ангажиментът за непрекъснато управление на иновациите са изключително важни. Балансирането на тези елементи в рамките на компанията представлява голямо предизвикателство.

Martin's Hotels ценят високо обратната връзка и отзивите на гостите в платформи като booking.com и Expedia. Всеки отрицателен коментар

се приема сериозно и хотелът се опитва проактивно да коригира или разреши (потенциалните) проблеми възможно най-бързо. Редовното проучване на пазара включваше посещение на конкурентни хотели, за да се сравни представянето на хотела и да се определят областите за подобрене. Въпреки съпротивата срещу промяната хотел Martin's Château du Lac осъзна необходимостта от конкурентоспособност и предоставянето на изключително преживяване на клиентите.



Източник на изображения: www.cucumbi.com

Казус 3: Интегриране на устойчиви практики в областта на луксозния туризъм: Стаж във ферма “Cucumbi”

По време на стажа си във фермата Cucumbi, място за настаняване в района на Алентежу (Португалия), студент от Автономния университет на Барселона работи в различни отдели в продължение на три месеца. Този опит чрез кръстосано обучение му предоставя уникална перспектива за практически приложения на устойчивия луксозен туризъм, както е описано в MOOK курса за устойчив луксозен туризъм на SUHET.

Едно от най-значимите открития за стажанта е съвременната еволюция на лукса. MOOK курсът подчертава, че съвременният лукс е свързан не толкова с притежаването на редки предмети, колкото с предлагането на персонализирани, емоционални преживявания. В Cucumbi тази промяна е очевидна в ежедневните операции. Персонализираното обслужване там е от първостепенно значение, а персоналът е старателно обучен да разбира и задоволява индивидуалните изисквания на гостите. Това включва персонализирани маршрути, частни йога сесии и готварски класове с местни продукти. Акцентът върху взаимодействието с гостите и непрекъснатото обучение на персонала значително повишава



удовлетвореността им. Това затвърждава наученото в курса за значението на персонализираното обслужване в луксозния туризъм.

Устойчивостта е друг важен аспект от обучението на стажантите. Ферма „Cuscumbi“ безпроблемно интегрира устойчиви практики в дейността си, като предоставя практически примери за трите стълба на устойчивия луксозен туризъм икономическа, социална и екологична устойчивост. От икономическа гледна точка фермата подкрепя местния бизнес, като се снабдява със стоки и услуги на място, създава работни места и реинвестира приходите в общността. В социално отношение, фермата спазва справедливи трудови практики и ангажира местната общност, като гарантира, че ползите от туризма са широко разпространени. В екологично отношение „Cuscumbi“ използва биологично земеделие, стратегии за намаляване на отпадъците и възобновяеми енергийни източници, демонстрирайки силен ангажимент за намаляване на екологичния си отпечатък.

Стажанта наблюдава практическото приложение на тези устойчиви практики в ежедневната работа. Например, водата в басейна на фермата се затопля, като се използва топлина от климатичната система, което показва иновативен подход за пестене на енергия. Гостите са въввлечени в устойчивото развитие чрез дейности като компостиране и органично градинарство, които не само ги запознават с устойчивите практики, но и ги въвличат в екологичните инициативи на фермата.

Разбирането на нагласите на клиентите са от решаващо значение за адаптирането на преживяванията към техните очаквания. „Cuscumbi“ старателно събира и анализира данни за клиентите, което позволява да се предлагат силно персонализирани преживявания. Това варира от персонализирани обиколки на ферми и частни изживявания за хранене до персонализирани уелнес програми. Ангажиментът на фермата за автентичност и устойчивост намира дълбок отклик сред гостите, много от които оценяват тези аспекти и стават лоялни застъпници, което подчертава важността на изграждането на силни взаимоотношения с клиентите, основани на разбирането и удовлетворяването на техните нужди.

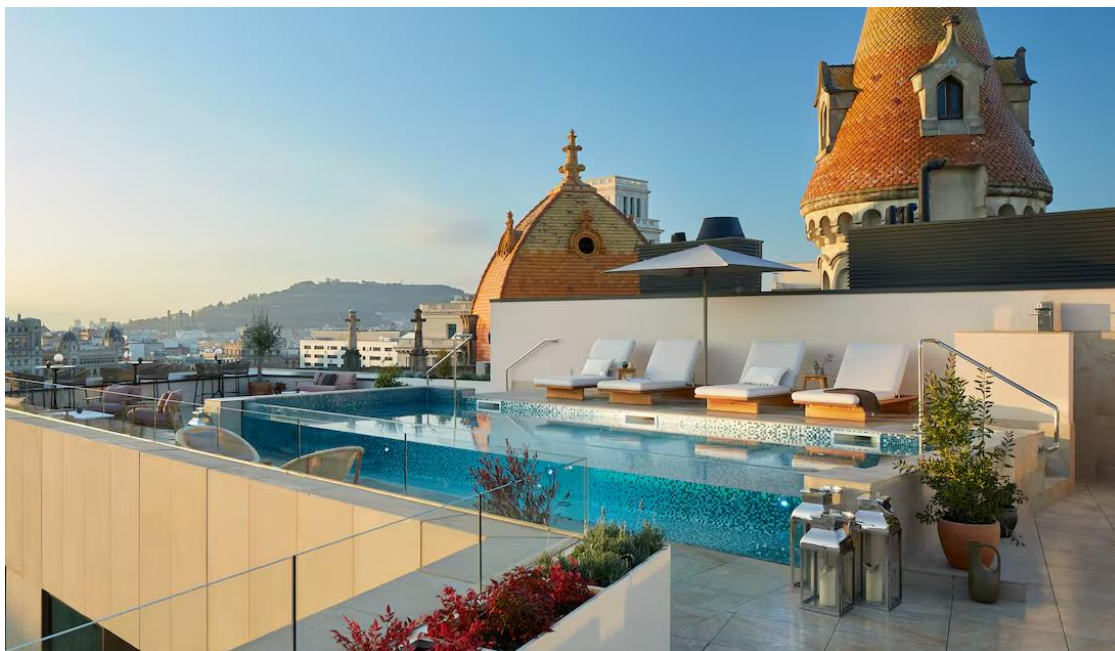
Маркетинговите стратегии в „Cuscumbi“ са съобразени с устойчивите принципи. Продуктите на фермата, като например екологично чисти помещения за настаняване и продукти от биологично производство, са разработени с оглед на устойчивостта. Ценовата им стратегия отразява първокласното качество и устойчивостта на предлаганите продукти, като привлича клиенти, готови да инвестират в луксозни екологични преживявания. Маркетинговите усилия подчертават ангажимента на фермата към устойчивостта, като използват



разказване на истории, визуално съдържание и интерактивни социални медии, за да ангажират и образуват обществеността.

Оперативното управление в „Cucumbi“ се фокусира върху поддържането на високи стандарти за качество на услугите и ефективност. Стандартните оперативни процедури гарантират последователност при предоставянето на услугите, а обратната връзка с клиентите се търси активно и се използва за непрекъснато подобряване. Интегрирането на местната култура и традиции в преживяването на гостите добавя уникално, автентично измерение на техния престой. Иновациите в „Cucumbi“ са възприети чрез внедряване на екологични технологии, а удовлетвореността на служителите е поставена на първо място, като се признава, че мотивираният екип е от съществено значение за предоставянето на изключителни преживявания на гостите.

Стажът във ферма „Cucumbi“ предоставя безценна информация за практическото прилагане на принципите на устойчивия туризъм от висок клас. Съчетанието от персонализирано обслужване, устойчиви практики, разбиране на клиентите, ефективен маркетинг и стремеж към оперативно съвършенство показва как тези концепции не са само теоретични, а са от съществено значение за създаването на незабравими, луксозни и устойчиви туристически преживявания. Този практически опит затвърждава разбирането на стажанта за съдържанието на MOOK курса, като демонстрира неговата значимост и приложимост в реалния свят.



Източник на изображението: www.melia.com

Казус 4: Прегръщане на лукса и устойчивостта: Пътуване на студент през луксозния туризъм в хотел ME Барселона

Този казус се базира на опита на студент от Автономния университет на Барселона, който е преминал тримесечен стаж в ME Barcelona, престижен 5-звезден хотел от веригата Melia International Hotel, разположен в близост до площад Каталуня. ME Barcelona е олицетворение на съчетанието между лукс и устойчивост - фокус, който се превърна в сърцевината на практическото обучение на студента.

По време на стажа студентът се потапя в динамичната среда на два ключови отдела: Рецепция и Линия за обслужване на гости. В отдел "Рецепция" студентът управлява основни операции, като настаняване и напускане на хотела, отговаря на запитвания на клиенти и координира безпроблемно работата си с други отдели. В същото време, отдел „Преживявания на гостите“, посветен на създаването на уникални и запомнящи се преживявания за гостите, му осигурява по-задълбочен поглед върху нюансите на високия клас туризъм.

Стажът значително променя гледната точка на студента към съдържанието на MOOK курса за устойчив луксозен туризъм. Първоначално възприемани като общ преглед, концепциите на курса



придобиват ново измерение на конкретност и дълбочина чрез осигуреното му практическо приложение. Студентът осъзнава, че луксозният туризъм изисква задълбочено разбиране за създаването на уникални и незабравими преживявания, далеч отвъд обикновените луксозни удобства.

Един от най-важните уроци от курса е новата концепция за лукс, която набляга на персонализираните и уникални преживявания. Тази идея ярко присъства в МЕ Барселона, където гостите, особено от САЩ и Европа, търсят отличителни преживявания, които надхвърлят стандартния туристически маршрут. Те желаят да открият Барселона по специален начин, търсейки изключителни ресторанти и скрити съкровища, а не само известни забележителности. За разлика от тях гостите от Дубай или Индия често предпочитат разкоша на луксозните стаи и изисканите закуски, което подчертава различните очаквания, основани на културния произход.

Устойчивостта, която е крайъгълен камък на MOOK курса, е пример за дейността на хотела. МЕ Barcelona прилага многобройни екологосъобразни практики, като например използването на топлината от климатика за затопляне на басейна и инсталирането на слънчеви панели. Хотелът също така възприема социалното приобщаване, като гордо се позиционира като приятелски настроен към хората с различна от сексуална ориентация. Тези практики демонстрират ангажимент за балансиране на икономическото, екологичното и социалното развитие, което е в съответствие с трите стълба на устойчивия луксозен туризъм.

Друг ключов урок от курса е значението на разбирането на прозренията на клиентите. В МЕ Barcelona това се изразява в създаването на отличителна и запомняща се атмосфера. Хотелът използва характерен аромат, за да предизвика трайни спомени у гостите, и предоставя специални удобства на VIP клиентите, като гарантира, че престоят им е белязан от лукс и лично внимание.

Маркетинговите стратегии играят решаваща роля за успеха на хотела, като отразяват принципите заложи в курса на SUHET. МЕ Barcelona използва своето първокласно местоположение, присъствие в социалните медии, сътрудничество с влиятелни личности и екологична репутация, за да привлече разнообразна клиентела. Събития като йога сесии и силно онлайн присъствие допълнително повишават привлекателността на хотела, а сътрудничеството с марки като AMEX допринася за престижа му.

Оперативното управление на хотела се характеризира с непрекъснат стремеж към подобрене. Хотелът набляга на стандартизацията на



услугите и редовно събира обратна връзка както от клиентите, така и от служителите. Технологичните постижения, като например използването на таблети за чекиране и интелигентно управление на стаите, са интегрирани, за да се подобри преживяването на гостите, без да се нарушава усещането за лукс. Хотелът се грижи и за културните предпочитания, като осигурява приобщаване чрез адаптиране на удобствата към профила на клиентите и предлагане на широк набор от вегански продукти.

В заключение, стажът в ME Barcelona осигури на студента задълбочено и практическо разбиране на принципите на устойчивия луксозен туризъм. Опитът запълва пропуските между теоретичните знания и реалното приложение, като илюстрира сложността на луксозния туризъм, значението на персонализираното преживяване на гостите и прилагането на устойчиви практики. Това потапящо пътуване не само обогатява обучението на студента, но и му разкрива развиващия се пейзаж на луксозния туризъм в съвременния свят.



Източник на изображението: [SantaPark Rovaniemi - Откриване на Финландия](#)

Казус 5: SUHET и Санта Парк - възможност за стаж в сферата на лукса и устойчивостта.

Анек, студент в Лапландския университет по приложни науки, се отправя на обогатяващо пътешествие, в което безпроблемно интегрира теоретичните знания, придобити от MOOC курса "Устойчив луксозен туризъм", с практическия опит по време на стажта си.

В Santa Park Rovaniemi в Лапландия, Финландия, Анек се присъединява към отдела за посрещане и обслужване на гости. В продължение на 80 часа той навлиза в тънкостите на луксозните пътувания и обслужването на гости.

Престоят на Анек в Санта Парк оказва огромно влияние върху гледната му точка за луксозните устойчиви пътувания. Участвайки активно в екологични инициативи и ангажираност на общността, той се научава да включва устойчиви практики в обслужването на гостите. По-специално, Анек се застъпва за използването на екологично чисти материали за декорации и организира благотворителни събития в подкрепа на местните образователни усилия.

Въз основа на уроците от Модул 1 Анек се фокусира върху предоставянето на автентични преживявания в Лапландия, като дава приоритет на екологичната отговорност, подпомагането на местната

общност и гарантирането на подход, ориентиран към клиента. Той също така работи като фасилитатор на срещи с Дядо Коледа и изследване на пещери, като същевременно насърчава екологични практики и си сътрудничи с местни занаятчии.

Чрез модул 2 Анек придобива представа за икономическите, социалните и екологичните стълбове на устойчивия туризъм. В Santa Park той стана пряк свидетел на ангажимента на компанията към местната заетост, справедливите условия на труд и опазването на околната среда чрез управление на отпадъците и устойчиви енергийни практики.

Анек умело успява да приложи принципите на Модул 3, като събира обратна връзка от клиентите, за да анализира преживяванията им, като по този начин повишава удовлетвореността на гостите и съобразява услугите с техните предпочитания.

Използвайки езиковите си умения и инструментите за дигитален маркетинг, Анек прилага устойчиви маркетингови стратегии, за да популяризира екологичните практики на Santa Park и да ангажира гостите чрез платформите на социалните медии.

Разбирането на Анек за оперативното управление от модул 5 му позволява да разработи концепции за услуги, да оптимизира процесите и да насърчи иновациите, за да осигури непрекъснато подобряване в Santa Park.

Синтезът на теоретични знания с практически опит в Santa Park Rovaniemi е пример за прилагането на принципите на устойчивия луксозен туризъм. Като дава приоритет на автентичността, екологичната отговорност и удовлетвореността на клиентите, Анек допринася за създаването на незабравими и устойчиви преживявания за гостите, като същевременно подкрепя местните общности и опазването на културното наследство. Чрез своята отдаденост на непрекъснатото усъвършенстване и иновации Анек спомага Santa Park да остане в челните редици на индустрията за луксозни пътувания, предоставяйки изключителна стойност на всички заинтересовани страни.



Източник на изображението: [SantaPark Rovaniemi - Откриване на Финландия](#)

Казус 6: SUHET предлага информация, която повишава стойността на обучението на работното място и стажовете

Прапасорн, студентка от Лапландия, преминава стаж в SantaPark в Рованиеми, Финландия - коледен тематичен парк, известен като пещерата-дом на Дядо Коледа. От ноември до декември 2023 г. тя работи в отдела за обслужване на клиенти като елф в продължение на 80 часа.

Преди стажа си Прапасорн има малко познания за "Устойчив луксозен туризъм". Въпреки това, изучаването на този курс чрез MOOC курса на SUHET е трансформиращо за нея. Увлекателното съдържание и иновативните методи на преподаване я мотивират да завърши курса бързо. Едновременно с това, провеждането на стажа ѝ позволява да наблюдава и прилага практики за устойчиво управление в реално време, което укрепва опита и придобит в учебния процес.

Стажът дава възможност за пряко прилагане на няколко концепции от курса, включително историята и значението на устойчивия луксозен туризъм, трите стълба на устойчивостта, разбирането на клиентите, маркетинга и оперативното управление. Въпреки това тя смята, че по-задълбоченото разбиране на зеления етикет в сравнение със "зелено измиване" ("green washing") би било от полза.



Курсът подчертава, че луксът е свързан със създаването на уникални, незабравими преживявания. В SantaPark тази философия се проявява в ежедневната работа, където целта е гостите да се чувстват добре дошли и да се осигурят незабравими преживявания. Специални пакети като VEP (Very Elfish Person) гарантират, че гостите се чувстват ценени.

Дейността на SantaPark отразява трите стълба на устойчивия луксозен туризъм. От екологична гледна точка, паркът насърчава устойчивия транспорт, съвместното използване на автомобили и станциите за зареждане на електрически превозни средства. Управлението на отпадъците е насочено към рециклиране и опазване на околната среда. В социално отношение паркът се отнася към служителите като към семейство, гарантирайки справедливо заплащане и мултикултурна работна среда. Достъпността е приоритизирана за гостите с увреждания, и се поддържат услуги като изгубени и намерени вещи. От икономическа гледна точка SantaPark подкрепя местната заетост и си сътрудничи с местни предприятия и доставчици, като по този начин укрепва местната икономика.

Разбирането на потребностите и желанията на гостите позволява на SantaPark да пригоди преживявания, които отговарят на техните очаквания, което води до положителни отзиви и повторни посещения. Ефективната международна комуникация и ИТ инструментите са от решаващо значение за маркетинга, като позволяват на гостите лесно да получат достъп до информация, да закупят билети и да предоставят обратна връзка.

Принципите на оперативното управление от курса са пряко приложими в ежедневната работа на SantaPark. Задълбочените обучения подготвят служителите за различни ситуации, като осигуряват радостна и незабравима атмосфера за гостите. Непрекъснатото събиране на обратна връзка помогна за поддържането на високи стандарти на обслужване, а онлайн маркетингът е от съществено значение за достигането и ангажирането на клиентите.

Опитът на Прапасорн в SantaPark подчертава практическото приложение на принципите на устойчивия луксозен туризъм, демонстрирайки как устойчивостта, удовлетвореността на клиентите и оперативното съвършенство могат да съществуват едновременно в индустрията за луксозни пътувания.



Изображение от [StartupStockPhotos](#) от [Pixabay](#)

Казус 7: Навигация в луксозните туристически операции: Прозрения от стажант в Happy tours DMC

По време на едно трансформиращо пътуване от теория към практика един студент премина от теоретични знания, придобити по време на курса "Устойчив луксозен туризъм", към практическо приложение по време на стаж в DMC на Happy Tours. Работейки в отдела за чужбина, студентът се ориентира в тънкостите на луксозния туризъм, стремейки се да съчетае реалностите на индустрията с устойчивите практики.

Стажът на студента продължава пет месеца, като през първите три месеца той се съсредоточава върху проекта Boutique Slovenia, а през следващите два месеца поема оперативни отговорности за групите. Въпреки че се сблъсква с предизвикателства, стажът предоставя безценна информация за динамиката на операциите в луксозния туризъм. Стажантският опит разширява разбирането на студента за луксозния туризъм отвъд теоретичните конструкции. Въпреки че MOOK курса поставя здрава основа, практическият опит подчертава нюансите и сложността, присъщи на обслужването на различни клиентски сегменти, особено на тези, които търсят индивидуални туристически преживявания.

Въз основа на концепциите от курса, студентът идентифицира възможности за подобряване на преживяванията на клиентите чрез персонализирано отношение и уникални предложения. Примери като



изненадващи обиколки на дестинации за американски гости и персонализирани маршрути за френски клиенти подчертават важността на съчетаването на теоретичните знания с практическото им приложение. Разсъждавайки върху стажа, студентът признава, че съдържанието на курса е обхванало всички аспекти. Въпреки това признава необходимостта от по-голям акцент върху управлението на кризи, особено в контекста на луксозния туризъм, където очакванията са високи, а преживяванията са щателно подбрани.

Преживяванията на студента отразяват принципите на устойчивия луксозен туризъм, описани в Модул 2, макар и с оперативни ограничения. Въпреки че се стремят да насърчат устойчивостта, оперативните реалности често налагат компромиси, като подчертават необходимостта от балансиран подход, за да се отговори както на очакванията на гостите, така и на целите за устойчивост. Фокусът на Модул 3 върху разбирането на предпочитанията на клиентите резонира с ежедневното взаимодействие на студентите с гостите. Разнообразните нужди и очаквания на луксозните туристи засилват значението на персонализираното обслужване и вниманието към детайлите при предоставянето на изключителни преживявания. Участието на студента в разработването на маркетингови материали, като например брошурата "Бутикова Словения", е пример за практическото приложение на принципите на модул 4. Брошурата служи като стратегически инструмент за представяне на луксозните предложения в Словения, допринасяйки за популяризирането на устойчив луксозен туризъм.

Въпреки че се стреми да даде приоритет на устойчивостта в операциите, студентът осъзнава необходимостта от постигане на баланс между бизнес жизнеспособността и целите на устойчивостта. В перспектива, студентът предвижда бъдеще, в което устойчивостта ще бъде централна част от етиката на компанията, като ще стимулира усилията за привличане на луксозни гости, като същевременно насърчава опазването на околната среда.

Стажът е пример за динамичното взаимодействие между теоретични знания и практическо приложение в сферата на луксозния туризъм. Въпреки че се сблъсква с предизвикателства и ограничения, опитът на студента подчертава потенциала за съгласуване на индустриалните практики с устойчивите принципи за осигуряване на несравнимо преживяване на гостите. Чрез размисъл и адаптация студентът се превръща не само в съвестен практик, но и в защитник на устойчивото развитие в постоянно развиващия се пейзаж на луксозния туризъм.



Изображение от [ivabalk](#) от [Pixabay](#)

Казус 8: Хармонизиране на теорията и практиката в устойчивия луксозен туризъм - казус Туристически център Бохини

Включването в курса по устойчив луксозен туризъм поставя началото на едно трансформиращо пътуване за един студент. Този курс, създаден в сътрудничество с европейски институции в рамките на проект "Еразъм+", предлага цялостно изследване на луксозния туризъм и неговата симбиоза с устойчивостта. Въпреки това, стажът на студента в Tourism Bohinj, Словения, дава осезаем поглед върху прилагането на устойчивите принципи в индустрията.

Разположен сред спиращите дъха гледки и девствените пейзажи на Бохин, Словения, Tourism Bohinj се превръща в лъч на лукса и устойчивостта в сферата на високия клас туризъм. По време на 400-часовия стаж в тази престижна дестинация студентите се потапят в олицетворението на луксозното гостоприемство, където устойчивостта безпроблемно се преплита с разкоша.

В пределите на Туристически център Бохини студентът забеляза дълбока отдаденост на принципите на устойчивост, която надхвърля обикновеното екологично съзнание; тя се превръща в отличителен белег на лукса. Всеки аспект на преживяването на гостите - от внимателно подбраните преживявания до луксозните помещения за настаняване - е пропит с ангажираност към устойчивостта.



Задълженията на студента обхващаха широк спектър от задачи - от предоставянето на консиерж услуги, които задоволяваха изтънчените вкусове на клиентите от висок клас, до организирането на ексклузивни събития на фона на величествен пейзаж на Бохини. Всяко взаимодействие подчертаваше непоколебимата отдаденост на компанията не само да посреща, но и да надхвърля очакванията на луксозните туристи, като в същото време се отнася с лекота към околната среда. Сред тази атмосфера на изтънчен лукс студентът се възхищава на кулинарната етика, възприета от Tourism Bohinj. Тук гастрономията надхвърля границите на обикновеното хранене; тя се е превърнала във форма на изкуство, която прославя богатия спектър на словенската кухня, като същевременно се бори за устойчивост. Сезонните съставки с местен произход заемат централно място, като възбуждат вкусовите рецептори на гостите и насърчават по-дълбоката връзка с културното наследство на региона.

Освен това студентът се сблъсква с иновативни инициативи, насочени към подобряване на преживяването на гостите, като същевременно се свежда до минимум въздействието върху околната среда. Картата „Юлийски Алпи: Бохини“ - отличителен белег - не само предостави достъп до множество първокласни удобства, но и насърчава устойчиви практики, като например безплатен обществен транспорт, което допълнително засилва очарованието на Бохини като луксозна дестинация. Преминавайки от стажант към служител, студентите пренесат безценните си познания, придобити по време на обучението с опит. Въоръжени с нюансирано разбиране на луксозното гостоприемство и устойчивостта, те са готови да станат новатори в сферата на високия клас туризъм, оформяйки бъдеще, в което луксът и устойчивостта не се изключват взаимно, а са неразривно свързани.

Този казус олицетворява трансформиращия потенциал на свързането на теорията с практиката в областта на устойчивия луксозен туризъм. Стажантското приключение на студента подчертава ключовата роля на преживелищното учене за формирането на съвестни професионалисти в областта на туризма. Тъй като Туристически център Бохини продължава да определя стандартите за луксозно гостоприемство, той служи като лъч на вдъхновение за дестинации по целия свят, доказвайки, че разкошът и устойчивостта могат да съществуват хармонично в сферата на луксозния туризъм.



Изображение от benzoix от Freepik

Казус 9: Слънце, море и устойчивост: Насърчаване на синергията между теоретичните рамки и предизвикателствата на реалния свят

Водена от жаждата за знания и професионално развитие, студентка по туризъм от Бургаския колеж по туризъм преминава MOOC курса на SUNET за устойчив луксозен туризъм. Като част от обучението си и за да придобие практически опит, студентката предприема поредица от стажове в различни организации, включително хотели, ресторанти и кафенета. Този практически подход улеснява прилагането на новопридобитите знания в реални сценарии.

През лятото тя работи в семейната закусвалня в Бургас, където отговаря за организирането на различни събития, банкети, рождени дни, приема поръчки и заявки. Този опит ѝ дава ценна представа за оперативните аспекти на управлението на ресторантьорски бизнес, включително за обслужването на клиенти, управлението на събития и финансовия контрол. Благодарение на тези отговорности тя усъвършенства организационните и междуличностните си умения, като същевременно придобива практически опит в управлението на различни нужди на клиентите.

С дългосрочната цел да създаде собствено предприятие или да се присъедини към семейния бизнес, студентката с нетърпение търси възможности за придобиване на практически опит. Добрият шанс се



появява, когато тя и неин приятел са поканени от управлението на престижен нов хотелски комплекс на брега на морето да поемат ръководството на техния плажен бар през предстоящото лято.

Съгласно наученото в модул 3: Туризм от висок клас и трите стълба на устойчивостта, студентката планира да се съсредоточи върху екологичната устойчивост. Това означава предлагане на клиентите на варианти за многократна употреба (чаши, сламки и др.), използване на енергийно ефективни уреди и партньорство с доставчици, които отдават приоритет на устойчивите практики. За да се намали количеството на отпадъците, приоритет ще бъде даден на пресни съставки от местни доставчици. За да допринесе за социалната устойчивост, барът може да си партнира с местни занаятчии и евентуално дори да организира събития за почистване на плажа, за да допринесе за общността. Зачитането на местната култура и традиции ще бъде от първостепенно значение за създаването на гостоприемна атмосфера за всички.

Студентката счита, че икономическата устойчивост е важна за дългосрочния успех на бара. На клиентите ще бъдат предлагани справедливи цени, а барът ще си партнира с местния бизнес.

Въз основа на наученото в Модул 4: Проучване на клиентите в устойчивия туризм от висок клас, студентката планира редовно да провежда кратки онлайн проучвания на място, за да разбере удовлетвореността на клиентите от напитките, обслужването, обстановката и съотношението цена-качество. След това данните ще бъдат анализирани, за да се определят областите за подобрене.

Тя вярва, че истинската магия се крие в създаването на незабравимо преживяване за посетителите. От съществено значение ще бъде разработването на план за услугата, в който се описва цялото им преживяване - от момента, в който влязат в бара, до момента, в който си тръгнат. От първостепенно значение ще бъде идентифицирането на точките на контакт, в които тя може да повиши нивото на тяхното преживяване, било то чрез персонализирано обслужване, уникални предложения или луксозна атмосфера. Следвайки препоръките в Модул 6: Оперативното управление на устойчивото преживяване на клиентите от висок клас, студентката планира да организира тематични вечери със специални коктейли, музика или декорации, за да привлече нови клиенти и да задържи ангажираността на съществуващите. Тези вечери ще предлагат подбрано преживяване с конкретна тема, независимо дали става въпрос за тропическа вечер с тематични коктейли и островна музика, джаз вечер с класически



коктейли и музика на живо, комедийна вечер или дегустация на вино/бира. Като се фокусира върху създаването на уникално и запомнящо се преживяване чрез тематични вечери, барът ще се издигне отвъд простото продаване на напитки. Той ще се превърне в дестинация за тези, които ценят луксозните преживявания.

Накрая ще бъде въведена добре дефинирана маркетингова стратегия, която ще използва социалните медии, местните партньорства и целенасочена онлайн реклама. Това ще спомогне за достигане до желаната аудитория и ефективно представяне на уникалното стойностно предложение на бара. Чрез прилагането на тези стратегии студентката е сигурна, че може да създаде проспериращо заведение, което ще обслужва елитни клиенти.



Изображение от Nenad Maric от Pixabay

Казус 10: Съгласуване на академичните знания с реалностите в индустрията на луксозното хотелиерство

Студентка от Колежа по туризъм в Бургас премина през MOOK курса на проект SUHET и се отправи на вълнуващо пътешествие в света на устойчивия луксозен туризъм. Нейният стаж се проведе в ресторанта на емблематичен 4-звезден хотел, сгушен в оживеното сърце на центъра на гр. Бургас.

Четиризвездният бизнес хотел предлага комфортни и луксозни помещения за настаняване. Гостите могат да се насладят на впечатляваща гледка към Бургаския залив или към центъра на града. Хотелът се намира в близост до много ресторанти, магазини, кафенета, Морската градина и плажа. Гостите могат да се възползват и от удобства като спа център, заведения за хранене, барове и дори казино.

Храненето в ресторанта на хотела е преживяване само по себе си, като в него се предлагат ястия от българската и европейската кухня в просторна и уютна атмосфера. Фокусът върху пресните съставки и любезното обслужване гарантират вкусна и задоволителна храна както за гостите на хотела, така и за местните жители.

Отзивите на гостите обаче са разнопосочни. Много от тях хвалят хотела за отличното му местоположение, безупречно чистите стаи и разнообразната закуска на шведска маса. Гостите оценяват и наскоро



обновените съоръжения. Някои от посетителите обаче споделят, че персоналът не е много отзивчив или не владее добре английски език. Някои стаи, въпреки че са удобни, са смятани за малки. Закуската, макар и харесвана от някои, понякога се посочва като изчерпана или лишена от свежест. Допълнително репутацията на хотела се усложнява от вътрешните търкания между персонала, които започват да влияят на взаимодействието с гостите. Новоназначените служители и стажантите се чувстват изолирани от вече установения екип, като традиционните методи се сблъскват с новаторските подходи. Тази дисхармония е осезаема и подкопава някогашната топлина на преживяването в хотела и ресторанта.

Ръководството на хотела припознава проблема и предприема мерки в няколко направления. Като първа стъпка някои традиционни упражнения за сплотяване на екипа са обогатени с теми за устойчивост. Персоналът участва в семинари за местната система за производство на храна, техники за намаляване на отпадъците и екологични практики за почистване.

След това към всеки от по-опитните служители е прикрепен един от новопостъпилите служители или стажанти като опитните служители влизат в ролята на наставници. Това улеснява предаването на знания и насърчава взаимното уважение. По-възрастните служители се възползват от възможността да научат за най-новите тенденции в приготвянето на храна, практиките за устойчивост и дори маркетинга в социалните медии. От своя страна стажантите, току-що завършили университет, имат добре развити технически умения, от които по-старшият персонал може да се учи, което помогна за преодоляване на евентуални пропуски в усвояването на технологиите в ресторанта. Стажантите научват ценна информация за историята на ресторанта, начина на работа и очакванията на гостите.

Принципите на устойчивия туризъм от висок клас, подробно разработени в Модул 1, помагат на студентката да свърже теорията с практиката и да осъзнае значението на това едно заведение от висок клас да се ангажира с устойчиви практики. Това значително променя гледната точка на студентката по отношение на устойчивостта и дългосрочното разработване на стратегии за многостранна полза за всички заинтересовани страни по „веригата на устойчивостта“.

В съответствие с Модул 4: Оpozнаване на клиентите в устойчивия луксозен туризъм, студентката се запознала на практика с това как хотелът редовно преразглежда начина, по който създава „стойност“ за своите клиенти. Това включва фокусиране върху преживяванията,



персонализиране, създаване на положително социално и екологично въздействие. Наблюдаваната добра практика позволява на студентката да допълни теоретичните си познания по темата от Модул 4, с фокус върху персонализираните преживявания и положителното социално и екологично въздействие.

Друг полезен аспект на стажа е възможността да приложи знанията си от Модул 3: Високотехнологичен туризъм и трите стълба на устойчивостта. Въз основа на познанията си за трите стълба на устойчивостта, студентката успява да анализира настоящите практики в ресторанта на хотела в екологичен, социален и икономически аспект и да определи областите за подобрене. Някои от идеите, които студентката предлага във връзка със съдържанието на модула, включват прилагане на цялостна програма за рециклиране и преминаване към биоразградими почистващи продукти. В социален план като възможно подобрене тя определя подобряването на обучението на персонала по отношение на обслужването на клиенти и практиките за устойчивост, за да се насърчи по-приобщаваща и подкрепяща работна среда. От икономическа гледна точка студентката вижда възможност за внедряване на енергийно ефективни технологии за намаляване на оперативните разходи и реинвестиране на спестените средства в обществени проекти или местни партньорства.

Хотелът използва предимно социални медии и ИТ инструменти, за да увеличи видимостта и ангажираността си. Стажантката има възможност да предложи няколко стратегии, заимствани от наученото в Модул 5: Маркетинг на устойчиви продукти и услуги за висококачествени туристически преживявания. Една от стратегиите е да се създаде кампания в социалните медии „Зелен престой“, която да изтъкне екологичните практики на хотела, като например използването на съставки от местен произход, намаляването на пластмасовите отпадъци и прилагането на енергоспестяващи технологии. Стажантката предлага също така да се споделят седмични публикации с кратки видеоклипове и снимки на тези практики в действие, както и съвети за гостите как да се насладят на устойчив престой. Този подход не само ще покаже ангажимента на хотела към устойчивостта, но и ще насърчи участието и ангажираността на гостите онлайн, смята студентката.

Прилагайки знанията, придобити от MOOC курса на SUHET, студентката получи възможност да допринесе за създаването на по-хармонична и устойчива хотелска и работна среда, обогатявайки преживяванията както на гостите, така и на персонала.

Партньори в проекта:

LAPIN AMK

Lapland University of Applied Sciences

www.lapinamk.fi



University of Maribor

www.um.si



erasmus

HOGESCHOOL BRUSSEL

www.erasmushogeschool.be

UAB

Universitat Autònoma
de Barcelona

www.uab.cat



European Center for Quality
from the idea to the result

www.ecq-bg.com

Публикуване
юни, 2024



Co-funded by
the European Union



Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Настоящият документ отразява единствено възгледите на авторите и Комисията не носи отговорност за използването на съдържащата се в него информация.

**“РАЗРАБОТВАНЕ И ПРИЛАГАНЕ НА ОБУЧЕНИЕ ЗА
УСТОЙЧИВ ЛУКСОЗЕН ТУРИЗЪМ В ЕВРОПА - SUHET”**

Проект номер: 2021-1-FI01-KA220-HED-000031996

www.suhet.eu