



FUTOUR

Corso Online: Strutture per il Turismo del Futuro

2021-2-DE02-KA220-VET-000048785



Il turismo dopo il Covid-19

Unità 2

Struttura e argomenti dell'Unità



- L'unità 2 affronta l'argomento della crisi dell'industria del turismo causata dal Covid-19 e l'impatto di quest'ultimo sui cambiamenti e gli sviluppi del settore turistico stesso.
- Apprenderete in seguito quali sono le tendenze, gli andamenti, le sfide e le necessità del settore.
- Vi saranno poi presentate le migliori pratiche da adottare.
- L'unità approfondirà alcune soluzioni per il rilancio e la ripresa del turismo, in particolare del turismo digitale e sostenibile.
- Sarà incluso un messaggio conclusivo.
- Vi sarà concesso del tempo per le discussioni e le attività.

INDICE

01

Tourismo e Covid-19

Il turismo prima, durante e dopo il Covid-19,
Sfide, Cambiamenti, Impatto e Conseguenze

02

Rilanciare il Turismo

Promozione della
digitalizzazione e della
sostenibilità

03

Attività

Stimolare la memorizzazione delle
conoscenze e il pensiero critico





Tourismo e Covid-19

Tourismo e Covid-19

Il turismo durante il picco della pandemia

- **Impatto del COVID-19:** Il turismo mondiale ha subito una battuta di arresto a causa della pandemia.
- **Crisi Economica:** Perdite significative per le compagnie aeree, gli alberghi e i settori collegati.
- **Riluttanza dei Viaggiatori:** I rischi per la salute e la quarantena sono stati deterrenti per il turismo.
- **Misure di adattamento:** Passaggio ai tour virtuali e protocolli di igiene più severi.



-73%

International tourist arrivals



Loss in export revenues from international tourism

US\$ 13 trillion



International tourism could plunge to levels of

1990s



Estimated loss in global GDP

over US\$ 2.5 trillion



Loss of international tourist arrivals

1 billion



100-120 million

direct tourism jobs at risk

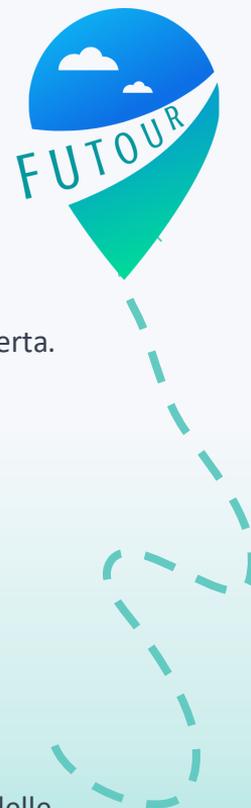
Lenta ripresa del turismo

- **Disparità Regionali:** L'Europa e l'America hanno registrato un'impennata del turismo nel 2021, ma sono rimaste al di sotto dei livelli pre-pandemia per il 63%.
- **Ripresa del 2022:** Il turismo internazionale ha raggiunto il 62% dei livelli pre-pandemia nei primi 9 mesi dell'anno.
- **Crescita significativa:** Circa 700 milioni di turisti hanno viaggiato a livello internazionale nel 2022, con un aumento del 133% rispetto al 2021.
- **Ritorno della pandemia:** Nuove varianti di COVID-19
- **Tensioni Geopolitiche:** Conflitti, ad esempio guerra in Ucraina
- **Necessità del settore:** Gli operatori del turismo devono essere flessibili, preparandosi ad affrontare sia le opportunità che le sfide.



Rilanciare il Turismo

Rivitalizzare l'offerta turistica



1. **Revisione dell'offerta turistica:** Adattamento alle nuove preferenze, come le esperienze locali e all'aria aperta.
2. **Riorganizzazione operativa:** Adottare la digitalizzazione per snellire i servizi.
3. **Integrazione della tecnologia:** Usare l'IA e la VR per migliorare l'esperienza degli ospiti.
4. **Coinvolgimento emotivo:** Concentrarsi su esperienze immersive autentiche e culturali.
5. **Protocolli sanitari rafforzati:** Implementare misure di sicurezza rigorose.
6. **Gestione aziendale flessibile:** Aggiornamento e utilizzo di strumenti innovativi a distanza.

Nell'era post-pandemica, il settore turistico si sta orientando verso la sicurezza, la tecnologia e l'arricchimento delle esperienze.

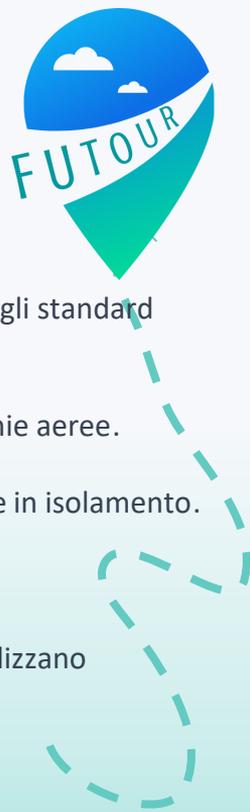
Salute e Sicurezza

- 1. Igienizzazione Professionale:** Maggiore igiene con tecnologia UV, filtri HEPA e disinfettanti di livello professionale..
- 2. Sicurezza degli Alimenti:** Protocolli rigorosi dall'approvvigionamento al servizio.
- 3. Dispositivi di Protezione Individuale (DPI):** Disponibilità di maschere, disinfettanti e guanti.
- 4. Misure di Distanziamento Sociale:** Sistemi di prenotazione avanzati e posti a sedere distanziati.
- 5. Rispetto delle Linee Guida Governative:** Aggiornamenti continui e formazione del personale.+
- 6. Comunicazione Trasparente:** Informazioni sulla sicurezza in tempo reale tramite app e pannelli digitali.
- 7. Gestione dei Dati e CRM (Gestione delle Relazioni con i Clienti):** Sicura crittografia dei dati e norme sulla privacy.



Gestione Aziendale

- 1. Nuovi Ruoli Dirigenziali:** Aggiunta del ruolo di Responsabile della Sicurezza/Responsabile della Salute per garantire gli standard sanitari.
- 2. Formazione Specializzata:** Moduli di gestione delle crisi per migliorare la sicurezza, come già avviene nelle compagnie aeree.
- 3. Marketing orientato alla sicurezza:** Campagne simili a quelle promosse dalle Maldive, che enfatizzano le esperienze in isolamento.
- 4. Manuali Operativi Aggiornati:** Linee guida adeguate, ad esempio la gestione della folla nei parchi a tema.
- 5. Maggiore Resilienza:** Strategie di collaborazione attraverso strumenti digitali, ad esempio agenzie turistiche che utilizzano l'intelligenza artificiale.



La Svolta del Settore: la Digitalizzazione



- **Fattori Trainanti:** L'aspettativa da parte dei consumatori di esperienze online senza ostacoli, unite ai progressi tecnologici come la VR, hanno inaugurato una nuova era del turismo digitale.
- **Vantaggi:** Maggiore comprensione dei consumatori grazie a strumenti di analisi basati sull'intelligenza artificiale e connettività costante con i turisti attraverso le piattaforme mobili. Piattaforme come Expedia offrono esperienze turistiche integrate.
- **Flusso di Informazioni:** sistemi come i Global Reservation Systems (GRS) consentono prenotazioni istantanee e servizi integrati.
- **Sfide:** I rapidi progressi tecnologici richiedono strategie di gestione aggiornate, mentre l'aumento dei servizi online evidenzia la necessità di solide misure di sicurezza informatica.

Applicazioni del Turismo Digitale

Perchè il Turismo Digitale

- **Esperienze Innovative:** Strumenti come la realtà virtuale permettono di creare tour immersivi, come l'esposizione di antichità del British Museum.
- **Avventure Personalizzate:** Le piattaforme di IA come Triplt forniscono raccomandazioni di viaggio su misura, migliorando l'esperienza di viaggio.
- **Pianificazione Efficace:** Piattaforme come Skyscanner offrono una prenotazione trasparente, ottimizzando la pianificazione del viaggio
- **Evoluzione del business:** Modelli come Airbnb introducono lo scambio tra pari, supportato da verificatori di disponibilità in tempo reale.
- **Strategie Digitali delle DMO (Organizzazioni per la Gestione delle Destinazioni turistiche):** Gli enti del turismo, come la campagna #SeeAustralia dell'ente per il turismo in Australia, utilizzano le piattaforme digitali per ottenere una portata più ampia.

Meccanismi di Potenziamento del Turismo Digitale

- **Presentazioni vivaci:** I blog di viaggio ricchi di contenuti multimediali e le piattaforme come Pinterest fungono da moderne brochure di viaggio.
- **Comunicazione Potenziata:** Gli influencer di viaggio su Twitter e Instagram danno forma alle tendenze di viaggio, offrendo approfondimenti in tempo reale.
- **Visibilità Online Strategica:** Le strategie SEO (Search Engine Optimization) e SEM (Search Engine Marketing) assicurano visibilità a livello globale. Le Maldive, ad esempio, hanno guadagnato popolarità grazie a strategie digitali intelligenti.
- **Modernizzazione delle Vendite:** Le tecnologie blockchain promettono transazioni trasparenti.
- **Approcci incentrati sui dati:** Hotel e compagnie aeree sfruttano l'analisi dei dati per un marketing mirato.

Evoluzione Digitale nel Turismo Post-COVID

- 1. Automazione e Robotica:** Aeroporti come l'Haneda di Tokyo utilizzano i robot per alcuni compiti come la pulizia e la guida dei passeggeri, migliorando così il livello di efficienza.
- 2. Piattaforme Digitali:** Strumenti come TripIt offrono aggiornamenti in tempo reale sulla sicurezza, rimodellando la gestione degli itinerari..
- 3. IA nel Marketing:** Le piattaforme prevedono il comportamento dei consumatori per campagne mirate; ad esempio, Google Analytics.
- 4. Realtà Virtuale (VR):** Destinazioni come la Nuova Zelanda offrono esperienze VR, influenzando così le scelte di viaggio.
- 5. Soluzioni Sanitarie Digitali:** Applicazioni come CommonPass assicurano che i viaggiatori abbiano i necessari requisiti sanitari attraverso i passaporti sanitari digitali.
- 6. Esperienze su Misura:** Piattaforme come Airbnb Experiences consentono di organizzare viaggi personalizzati, che vanno dai corsi di cucina a Parigi a un a fuga a Bali.
- 7. Turismo Ecologico:** Piattaforme digitali come Ecobnb promuovono soggiorni sostenibili, enfatizzando i soggiorni a contatto con la natura.
- 8. Misure di Sicurezza Informatica:** Con l'aumento delle operazioni digitali, strumenti come Norton proteggono da potenziali minacce.

Le Pratiche Migliori del Turismo Digitale

Tecnologie HMI (Interfaccia Uomo-Macchina) come l'IA e la VR nel Turismo in Vietnam

- Le tecnologie HMI (AI e VR) svolgono un ruolo cruciale nel garantire la sicurezza e fornire un'assistenza attenta e personalizzata nel settore del turismo in Vietnam.
- L'integrazione di IA e VR in dispositivi interattivi uomo-macchina migliora la qualità del servizio, portando a un maggiore livello di soddisfazione e fidelizzazione dei turisti.
- Queste tecnologie contribuiscono a creare innovazione sociale, servizi sostenibili e esperienze complete per tutti gli utenti

Opportunità del Turismo in Portogallo

Il Portogallo presenta diverse opportunità nel settore del turismo, tra cui un servizio sanitario di alta qualità, opzioni di turismo sostenibile, aumento del turismo da parte di popolazioni anziane benestanti e alto livello di digitalizzazione delle operazioni turistiche.

Come adeguarsi rapidamente nell'epoca del post-COVID-19

Il turismo dovrebbe riflettere i profondi cambiamenti derivanti dagli effetti della pandemia sulla psicologia e sui comportamenti dei consumatori e rimodellare e modificare di conseguenza le proprie tattiche di marketing e le strategie aziendali

Riqualificazione e Aggiornamento del Settore / Opportunità professionali del Turismo Digitale



- 1. Evoluzione delle Figure Professionali:** Mentre l'automazione può sostituire i ruoli tradizionali, emergono nuove opportunità nei settori dell'IA, nei big data e nella creazione di contenuti digitali.
 - 2. Miglioramento delle Competenze:** Una formazione continuativa nel marketing digitale, nell'analisi dei dati e nelle esperienze virtuali è fondamentale per rimanere efficienti.
- **Sfide:** La transizione digitale comporta una serie di problemi come la resistenza al cambiamento, i costi di investimento e i problemi di sicurezza dei dati..
 - **Strategie:** Investire nella giusta infrastruttura tecnologica, creare partnership tecnologiche e analizzare costantemente i feedback dei clienti per perfezionare le offerte digitali.



Occuparsi dell'etica digitale, della protezione dei dati e della protezione dei consumatori



Dignità

Regole orientate al futuro e loro applicazione

Figure competenti

Responsabili dei controlli affidabili

Innovazione e ingegneria della privacy



Etica

Costruire la Sicurezza e la Fiducia



- **Robotizzazione per la Pulizia:** L'utilizzo di robot con luci UV-C per disinfettare le aree può garantire una pulizia accurata. Esempio: le tecnologie Smart Room di Hilton per controlli senza contatto.
- **Campagne di Trasparenza:** Promuovere processi di pulizia "dietro le quinte", esibire certificazioni come "Clean & Safe". Esempio: destinazioni europee con strutture certificate.
- **Impegno sui Social Media :** Utilizzare gli hashtags (#SafeTravels, #CleanStay) e collaborare con gli influencer per dare risalto alle misure di sicurezza. Esempio: le campagne di influencer di Dubai Tourism per ribadire le rigorose misure di sicurezza.

Diventare Sostenibili



Energia Rinnovabile: Utilizzare pannelli solari e turbine eoliche; ad esempio , il resort Brando (Polinesia francese) è vicino ad avere il 100% di energia da fonti rinnovabili.

Riduzione degli sprechi grazie alla tecnologia: utilizza programmi di IA come Winnow per monitorare e ridurre gli sprechi della cucina prevedendo il consumo di cibo.

Ridurre al minimo l'uso di plastica: sostituire le plastiche monouso con alternative sostenibili; ad es. la catena alberghiera Marriot ha eliminato completamente l'uso delle bottiglie di plastica piccole.

Promuovere il turismo locale: promuovere le attrazioni meno conosciute e incentivare i viaggi fuori stagione; l'"Albergo Diffuso" in Italia, ad esempio, mira a rivitalizzare i borghi storici.



Innovazioni che trasformano l'Ospitalità e il Turismo



1. **Automazione e Digitalizzazione:** ad esempio, check-in automatizzati negli aeroporti, menu digitali nei ristoranti.
2. **Intrattenimento Smart:** ad esempio mappe abilitate per la realtà aumentata e display digitali interattivi nei punti turistici
3. **Tecnologie di Riconoscimento:** ad esempio riconoscimento facciale per l'imbarco e l'ingresso ad eventi.
4. **Soluzioni di Pagamento Unificato:** ad esempio piattaforme come Apple Pay per transazioni senza intoppi.
5. **Esperienze Personalizzate:** ad esempio itinerari di viaggio su misura guidati dall'IA.

Innovazioni per Rilanciare l'Industria del Turismo



- **Prenotazioni Modernizzate:** Utilizzo dell'IA per consigli di viaggio personalizzati, *ad esempio il motore di raccomandazione di Expedia.*
- **Esperienze Immersive :** Tour in AR/VR, *ad esempio il tour della Monna Lisa del Louvre.*
- **Smart Marketing:** Campagne mirate sui social media, *ad esempio le promozioni adattive di Airbnb.*
- **Incrementare la Domanda:** Buoni sconto di viaggio, *ad esempio i «SingaporeRediscovered Voucher» di Singapore.*



Promuovere Temi Differenti/ Creare Esperienze

- Le esperienze individuali sono molto apprezzate dai turisti, superano il prezzo nelle considerazioni dei pro e dei contro.
- I fornitori di servizi turistici possono ottenere un notevole vantaggio competitivo offrendo esperienze straordinarie.
- Esperienze memorabili modellano prospettive e azioni future basate sui ricordi dei clienti.
- Diverse forme di turismo, come il turismo d'avventura, l'agriturismo, l'enoturismo, il turismo rurale e il turismo enogastronomico, contribuiscono a creare esperienze uniche e indimenticabili.

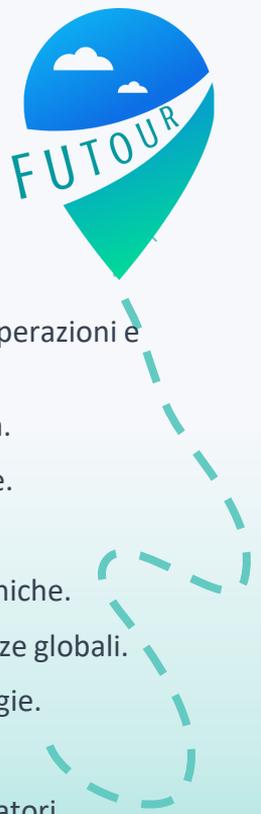


Creare un Ecosistema Digitale per Esperienze Smart



- **Ecosistemi Digitali per il Turismo:** Utilizzo di piattaforme interconnesse come Triplt per consolidare e personalizzare le esperienze dei viaggiatori.
- **Strumenti per Coinvolgere la Comunità:** Piattaforme come Couchsurfing favoriscono le interazioni e gli incontri dei viaggiatori.
- **Il Ruolo delle DMO (Organizzazioni di Gestione della Destinazione) :** Organizzazioni come l'Ente per il turismo dei Paesi Bassi sono tra le prime in termini di integrazione digitale, e promuovono efficacemente le attrazioni locali .

Conclusioni

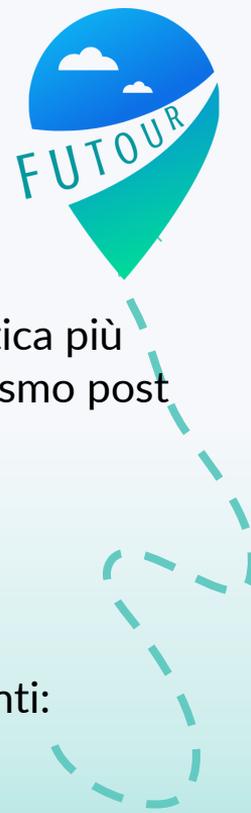


- 1. Approccio olistico:** Collaborare con le comunità locali, i governi e le imprese per un ecosistema turistico resiliente.
- 2. Attenzione ai dipendenti:** Dare priorità alla gestione dei dipendenti e alla comunicazione interna per ottimizzare le operazioni e l'adattabilità.
- 3. Trasformazione digitale:** Investire in strumenti digitali per migliorare l'esperienza dei visitatori e l'efficienza operativa.
- 4. Sostenere il territorio:** Promuovere le imprese turistiche locali per preservare la cultura e l'identità della destinazione.
- 5. Esperienze innovative:** In un mercato saturo, offrire esperienze uniche e memorabili per differenziarsi.
- 6. Profondità più che attrazione:** I viaggiatori moderni cercano profondità e autenticità; creare narrazioni e specialità uniche.
- 7. Soluzioni su misura:** Personalizzare le soluzioni in base alle sfumature regionali, pur rimanendo adattabili alle tendenze globali.
- 8. Influenza globale:** Monitorare gli eventi e le tendenze globali, garantendo l'adattabilità e la preparazione delle strategie.
- 9. Ridefinizione sostenibile:** Trasformare le sfide in opportunità per orientare il turismo verso una direzione sostenibile.
- 10. Investimenti tecnologici:** Abbracciare la tecnologia per una crescita sostenibile e per arricchire le esperienze dei visitatori.



Attività per gli Studenti

Guardare un video



- Un video preparato dal Parlamento europeo - L'Europa è la destinazione turistica più popolare al mondo e il Parlamento europeo chiede un piano per rendere il turismo post Covid 19 più verde e sostenibile..
- Il turismo del futuro: sostenibile, responsabile, intelligente
- Andate a questo link- <https://www.youtube.com/watch?v=8HCOjH6egdk>

In base a ciò che avete visto nel video, per favore rispondete alle domande seguenti:

- Come rendere sostenibili i trasporti/gli spostamenti per il turismo?
- Perché sono necessarie azioni congiunte di diversi operatori del settore?
- Che cos'è il turismo Ecolabel

Discussione di Gruppo di circa 20 minuti

Caso Studio



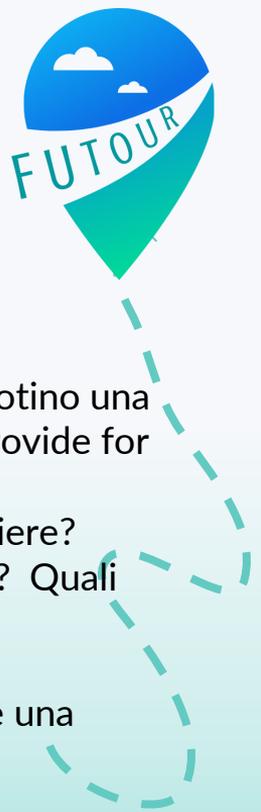
Ann e Florian sono una coppia appena sposata e vogliono trascorrere una luna di miele indimenticabile e attiva.

Sono attivisti per il clima e quindi sono molto meticolosi nella scelta dei tour operator, nel visionare i loro canali di social media e nell'osservare la loro presenza su internet e il loro rating.

Hanno intenzione di fare turismo domestico e stanno pensando al turismo del vino.



Caso Studio: Il vostro Compito



Per favore, individuate cosa dovrete offrire loro in qualità di operatori turistici per attirarli

- Immaginate di essere una guest house. Cosa dovete avere/garantire affinché i clienti prenotino una camera nella vostra pensione. Suppose you are a café. What criteria/services you should provide for them to visit you?
- Immaginate di essere un'azienda vinicola. Che cosa dovete fare per farvi conoscere e scegliere?
- Immaginate di essere un tour operator che offre tour del vino. Quali sono le vostre offerte? Quali mezzi di trasporto offrite?

Per ogni situazione si deve svolgere una discussione in piccoli gruppi seguita da una relazione e una discussione di classe. (Circa 20 minuti)

Leggete l'Articolo

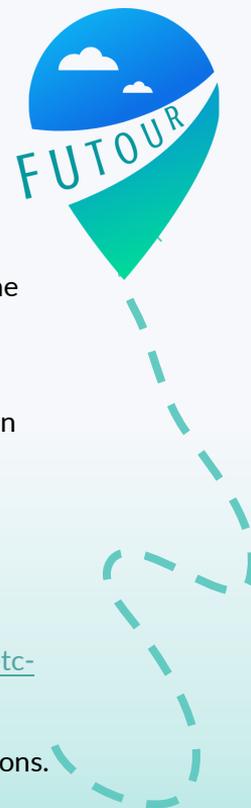


- Leggete le prime 4 pagine dell'articolo „Digital Entrepreneurship and Creative Industries in Tourism: A Research Agenda” («Imprenditorialità digitale e industrie creative nel turismo: Un programma di ricerca»), che mira a identificare i fattori e le dimensioni chiave nell'adozione di soluzioni di imprenditoria digitale e nelle industrie creative nel turismo.
- Link: <https://www.mdpi.com/2227-7099/10/7/167>

Sulla base degli spunti forniti dalle sezioni che avete letto nell'articolo, rispondete alle seguenti domande:

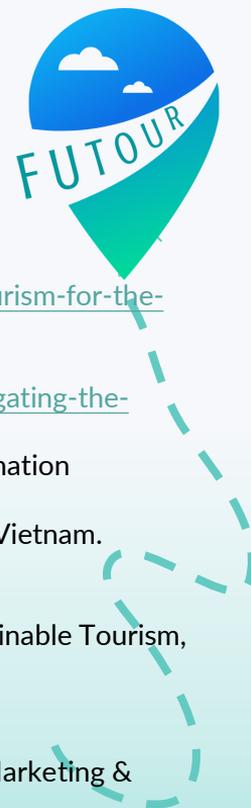
- Come potenziare l'imprenditorialità digitale e sfruttare le opportunità che offre
- Cosa sono le industrie creative e come sono collegate al turismo? Perché possono essere promosse?
- Perché il turismo creativo consiste nel produrre e co-produrre esperienze?

Bibliografia



- Airey, D., & Tribe, J. (Eds.). (2022). Food, Drink and Tourism: From Terroir to Gastronomy. Channel View Publications.
- Buhalis, D., & Leung, R. (Eds.). (2023). Information and Communication Technologies in Tourism 2023: Proceedings of the International Conference in Dubai, UAE, January 23-26, 2023. Springer.
- Deloitte. (2023). Global Travel and Hospitality Outlook 2023: Reshaping the Industry for the Future. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/consumer-business/articles/global-travel-hospitality-outlook.html>
- Dias, Á., & Machado, C. (2022). Rebuilding tourism after the COVID-19 pandemic: The case of Portugal. Current Issues in Tourism, 1-18.
- DMO Tourism Futures Taskforce. (2022). Tourism Beyond 2022: A Framework for Recovery. Retrieved from <https://www.destinationmarketing.org/sites/default/files/2022-04/DMO%20Tourism%20Futures%20Taskforce%20Report%20Final.pdf>
- Dredge, D., & Gyimóthy, S. (Eds.). (2023). Tourism and Digital Transformation: Impacts and Challenges. Channel View Publications.
- European Travel Commission (ETC). (2023). Quarterly Report on European Tourism: Q4/2022. Retrieved from <https://etc-corporate.org/quarterly-report-on-european-tourism/>
- European Data Protection Supervisor
- Gretzel, U., & Yoo, K. H. (2022). Robots in hospitality and tourism: Applications, implications, and future research directions. Journal of Travel Research, 00472875211066262.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2023). Smart tourism: Foundations and developments. In Information and Communication Technologies in Tourism 2023 (pp. 1-10). Springer.
- Liu, Z., Li, X., & Liang, X. (2022). Designing persuasive tourist experiences: A framework for destination marketers. Journal of Destination Marketing & Management, 20, 100713.

Bibliografia



- McKinsey & Company. (2022). Rethinking travel and tourism for the post-COVID-19 world. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-transport-infrastructure/our-insights/rethinking-travel-and-tourism-for-the-post-covid-19-world>
- McKinsey & Company. (2023). Travel and Tourism After COVID-19: Navigating the Path to Recovery. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/industries/travel-transport-and-logistics/our-insights/travel-and-tourism-after-covid-19-navigating-the-path-to-recovery>
- Meng, B., Hall, C. M., & Scott, D. (2022). Co-creating experiential tourism products: Opportunities and challenges for destination management organizations. *Journal of Travel Research*, 00472875221103366.
- Nguyen, H. T. H., & Nguyen, T. H. (2022). The potential of virtual reality in enhancing tourist experiences: A case study of Vietnam. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 29(1), 21-33.
- Scott, D., Hall, C. M., & Gössling, S. (2023). Sustainable tourism transitions: A roadmap for transformation. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(1), 1-19.
- The World Bank. (2022). Tourism Policy Responses to the Coronavirus (COVID-19). Retrieved from <https://www.worldbank.org/en/topic/tourism/brief/covid-19-tourism-policy-responses>
- Wang, D., & Xiang, Z. (2022). Smart tourism destinations: Enhancing destination competitiveness. *Journal of Destination Marketing & Management*, 100667. doi: 10.1016/j.jdmm.2022.100667
- Xiang, Z., Du, Q., Ma, Y., & Fan, W. (2022). Digital transformation in the travel industry: A review and synthesis. *Journal of Travel Research*, 00472875221080714.
- Zhang, J., & Xie, P. F. (2022). Tourism recovery and resilience in the post-COVID era: A comparative study of China and Europe. *Journal of Destination Marketing & Management*, 12, 100719. doi: 10.1016/j.jdmm.2021.100719
- Zhang, Y., Li, X., & Zhang, X. (2022). How robot technology improves the perceived service quality in the hospitality industry: A study of hotel guests' experience. *Journal of Travel Research*, 00472875221124468.

GRAZIE!

Avete delle domande?



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

