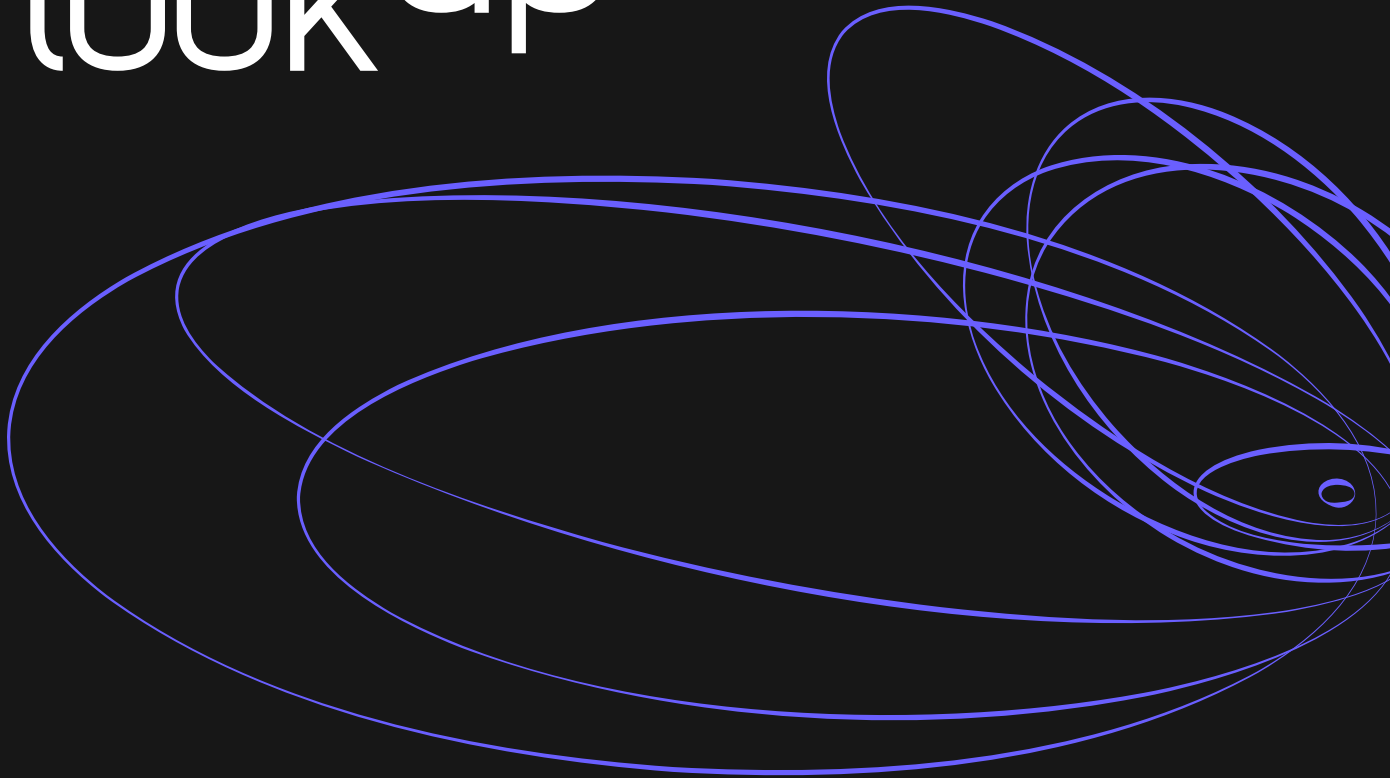


# lookUp



## **Tripla Tranziție pentru Turism Manual**

**Orientări și bune practici pentru IMM-uri în turism: punerea în aplicare a principiilor de sustenabilitate, reziliență și digitalizare**

## Tripla Tranziție pentru Turism-Manual

Editor: Erik Logar

Text: Erik Logar, Simina Manea, Juan Antonio Orgaz García, Anna Saarela

Acest text a fost parțial editat cu ajutorul tehnologiei AI.

Fotografii: Miha Brvar, MyTrail – MunPolku, Entre Encinas y Estrellas, arhivele din Extremadura Buenas Noches, Tilen Basle, Mirko Kastelic, Villa Abbatis, Gabriela Cuzepan, Mihai Barbu, Dragoș Dumitru, arhivele Fermei de Reni și Pescuit Palosaari, Carta Estelar Tentudía, Ca con Cati, Adventure Apes archives, Entre Encinas y Estrellas archives, Dan Briški, Pesar Vanč, Igor Rosina, Anii Drumetiei

Corectură: DEKS d.o.o.

Design: ŠUBIDU, Nina Malovrh s.p.

Editura: Centrul de Cercetare al Academiei Slovene de Științe și Arte, Institutul Geografic Anton Melik

Pentru editor: Matija Zorn

Editură: Založba ZRC

Pentru editor: Oto Luthar

Redactor-șef al ZRC Založba: Aleš Pogačnik

Aspectul paginii: ŠUBIDU, Nina Malovrh s.p.

Prima ediție, versiunea online.

Ljubljana, 2023

Finanțat de Uniunea Europeană. Cu toate acestea, punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin exclusiv autorului (autorilor) și nu le reflectă neapărat pe cele ale Uniunii Europene și/sau ale Consiliului European pentru Inovare și ale Agenției Executive pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii (EISMEA). Nici Uniunea Europeană, nici autoritatea care acordă ajutorul nu pot fi trase la răspundere pentru acestea.

Catalog (CIP) pregătit la Biblioteca Națională și  
Universitară din Ljubljana

COBISS.SI -ID 168566019

ISBN 978-961-05-0783-3 (PDF)



Co-finanțat de  
Uniunea Europeană



B-Link  
S A I I C E L O N A  
STRATEGIC PROJECTS

JUNTA DE  
EXTREMADURA

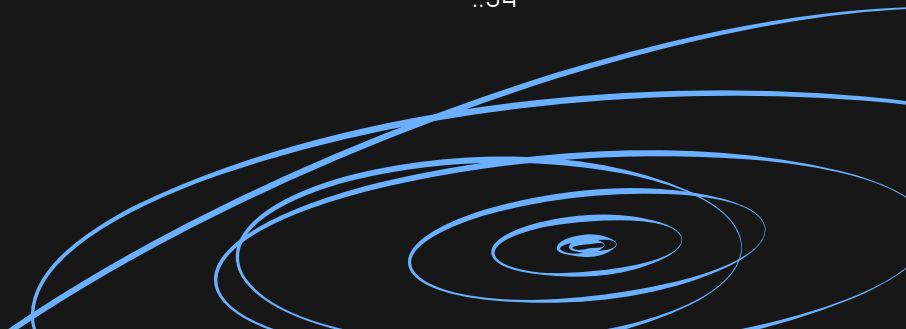


ZRC SAZU



# Cuprins

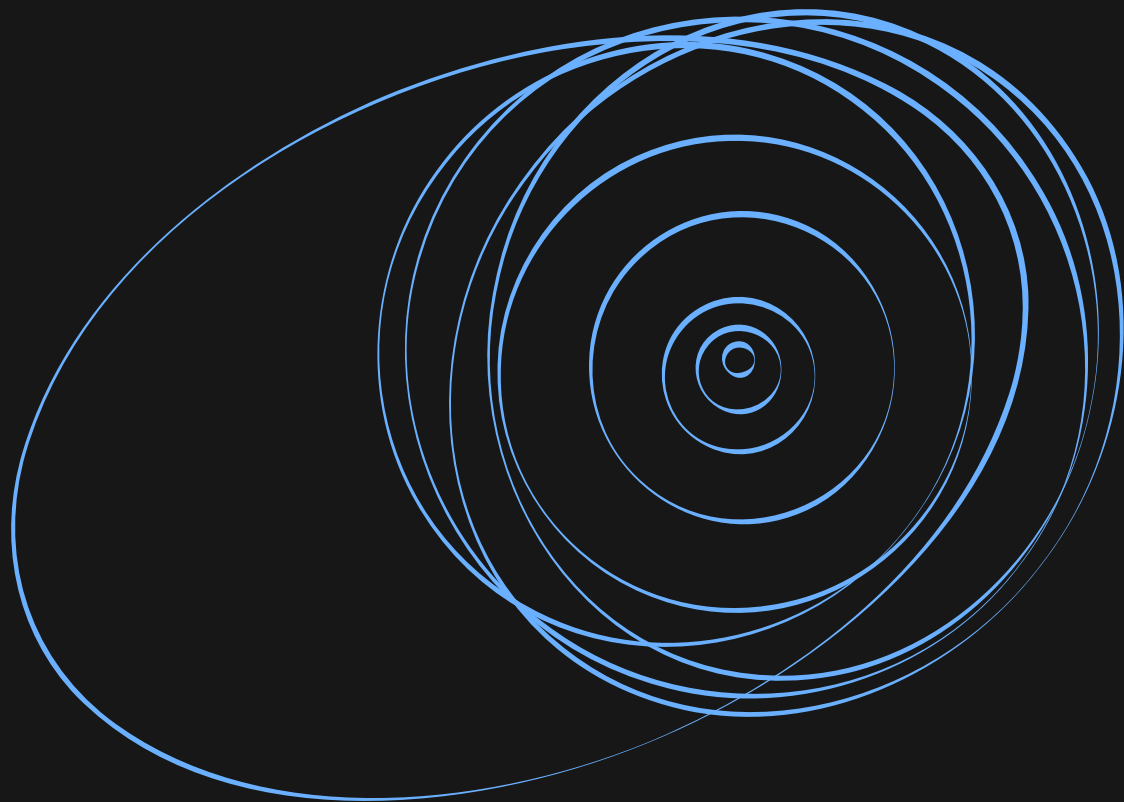
Introducere .....	4
<b>1. Sustenabilitate .....</b>	<b>5</b>
Buna Practică 1: Drumeție nocturnă de vară arctică (Finlanda) ... ..	8
Buna Practică 2: Tur pe cerul nopții cu rachete de zăpadă (Finlanda)..9	
Buna Practică 3: e-EyE: Între stejari și stele (Spania) .....	10
Buna Practică 4: Extremadura Noapte bună (Spania).....	11
Buna Practică 5: Căi către sustenabilitate în Rezervația naturală Škocjanski zatok (Slovenia).....	12
Buna Practică 6: Centrul de echitație Villa Abbatis Apoș (Romania) .....	14
Buna Practică 7: Bassen Pension, Bazna (Romania) .....	15
<b>2. Reziliența .....</b>	<b>17</b>
Buna Practică 8: Ferma de reni și pescuit Palosaari, Kuusamo (Finland).....	20
Buna Practică 9: Căi spre reziliență: Parcul Natural Goričko, Slovenia (Slovenia).....	21
Buna Practică 10: Ad Astrși E-Bikes: companii de activități turistice din Hervás (Spain) .....	22
Buna Practică 11: Carta Estelar Tentudía (Spain) .....	23
Buna Practică 12: Cata con Catí (Spain) .....	24
<b>3. Digitalizare.....</b>	<b>25</b>
Buna Practică 13: Adventure Apes, Kuusamo (Finland) .....	28
Buna Practică 14: e-EyE: Între Stejari și Stele (Spain) .....	29
Buna Practică 15: Centrul de Tehnologii Spațiale Herman Potočnik Noordung (Slovenia) .....	30
Buna Practică 16: Anii Drumeției Sibiu: Digitalizarea Turismului în Natură (România) .....	32
Bibliografie .. ..	34



# Introducere

Manualul este destinat companiilor, antreprenorilor și altor părți interesate care doresc să afle mai multe despre definițiile și metodele de implementare a sustenabilității, digitalizării și rezilienței în afaceri. Conținutul din manual este structurat astfel încât fiecare dintre cele trei concepte să fie mai întâi definit pe scurt, urmat de o descriere a modului de implementare a acestora și a contribuției lor la afacerea companiei. Manualul prezintă exemple despre modul în care conceptele de sustenabilitate, digitalizare și reziliență sunt implementate în bunele practici din cele patru țări ale Uniunii Europene în care își au sediul partenerii de proiect: Finlanda, România, Slovenia și Spania. Cu exemple de bune practici, dorim să familiarizăm cititorii cu utilizarea conceptelor în lumea reală a afacerilor și să arătăm că este posibil să promovăm dezvoltarea în aceste direcții în companii în ciuda numeroaselor provocări. La sfârșitul manualului, sunt colectate și câteva contribuții relevante și resurse web care permit cercetări suplimentare independente și colectarea de exemple suplimentare de bune practici.





# Sustenabilitate

Sustenabilitatea este un pilon esențial pentru succesul afacerilor în lumea de astăzi. Acesta cuprinde practici responsabile care nu numai că aduc beneficii mediului și societății, ci și stimulează profitabilitatea și reziliența pe termen lung. Acest manual explorează modul în care IMM-urile pot pune în aplicare principiile durabilității într-un mod practic și ușor de înțeles.

Sustenabilitatea este o abordare conștientă și strategică a desfășurării afacerilor într-un mod care minimizează impactul negativ asupra mediului, societății și generațiilor viitoare. Implică echilibrarea creșterii economice cu gestionarea mediului și responsabilitatea socială.

## Trei principii cheie ale sustenabilității

- 1. Responsabilitatea față de mediul înconjurător:** Concentrarea pe reducerea amprentei ecologice prin conservarea resurselor, minimizarea generării de deșeuri, adoptarea energiei regenerabile și promovarea practicilor durabile în lanțul de aprovizionare.
- 2. Angajament social:** Îmbrățișarea responsabilității sociale prin luarea în considerare a bunăstării angajaților, promovarea diversității și incluziunii, asigurarea unor practici de muncă corecte, sprijinirea comunităților locale și promovarea comportamentului etic în afaceri.
- 3. Viabilitate economică:** Stimularea creșterii economice în timp ce integrează practicile de sustenabilitate. Dezvoltarea de produse și servicii inovatoare care să răspundă cerințelor pieței, să îmbunătățească eficiența operațională și să valorifice oportunitățile de economisire a costurilor.

## Există mai multe beneficii ale sustenabilității

**Economii.** Practicile durabile duc adesea la reducerea consumului de resurse, a costurilor de gestionare a deșeurilor și a cheltuielilor cu energia. Prin optimizarea utilizării resurselor și adoptarea tehnologiilor eficiente din punct de vedere energetic, IMM-urile pot realiza economii semnificative de costuri pe termen lung.

**Avantaj competitiv.** Sustenabilitatea îmbunătățește reputația mărcii, atrăgând clienți conștienți de mediu și impact social, care acordă prioritate afacerilor etice. Diferențiază IMM-urile de pe piață, extinzând cota de piață și loialitatea clienților.

**Atenuarea riscurilor.** Practicile durabile ajută IMM-urile să se adapteze la schimbările de reglementare, la schimbările pieței și la cerințele emergente ale consumatorilor. Prin identificarea și gestionarea proactivă a riscurilor, companiile devin mai rezistente și mai bine pregătite pentru potențiale perturbări.

**Implicarea angajaților.** Demonstrarea unui angajament față de sustenabilitate încurajează implicarea și mândria angajaților. Angajații apreciază să lucreze pentru companii alinate cu valorile lor, ceea ce duce la o satisfacție mai mare la locul de muncă, retenție și productivitate.

## Care sunt strategiile de implementare a sustenabilității?

**Efectuarea evaluării sustenabilității.** Evaluarea practicilor actuale, identificarea zonelor de îmbunătățire și stabilirea obiectivelor de sustenabilitate alinate cu viziunea și resursele afacerii.

**Implicarea părților interesate.** Implicarea angajaților, clienților, furnizorilor și comunităților locale în inițiative de sustenabilitate. Încurajarea participării lor, colectarea de feedback și încorporarea diverselor perspective pentru o implementare eficientă.

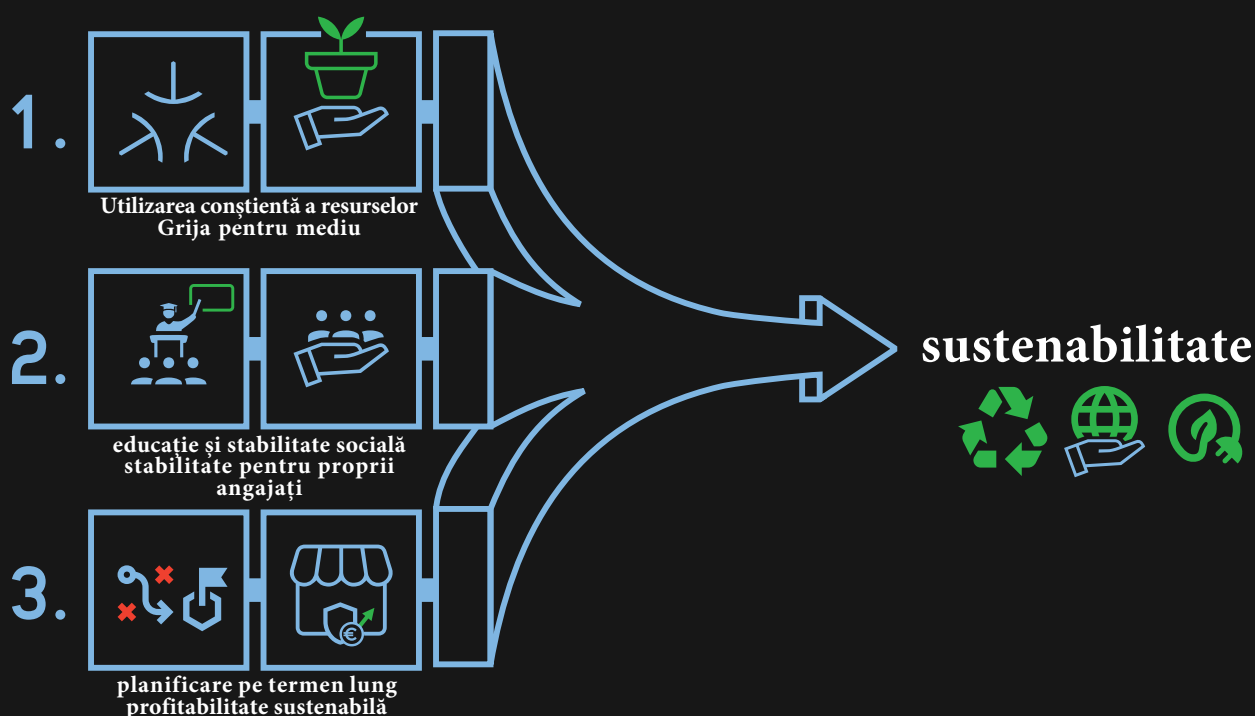
**Optimizarea resurselor.** Reducerea deșeurilor, minimizarea consumului de energie și apă și adoptarea principiilor economiei circulare pentru a maximiza eficiența resurselor în toate operațiunile.

**Lanț de aprovizionare durabil.** Colaborarea cu furnizorii care aderă la practici durabile, acordând prioritate aprovizionării locale și promovând principiile comerțului echitabil.

**Educația și formarea angajaților.** Creșterea gradului de conștientizare și a cunoștințelor angajaților prin programe de formare, ateliere și comunicări interne. Împuternicirea angajaților să contribuie la obiectivele de sustenabilitate.

**Măsurare și raportare.** Implementarea indicatorilor de performanță și a sistemelor de măsurare pentru a urmări progresul. Raportarea periodică a realizărilor în materie de durabilitate către părțile interesate, sporind transparența și responsabilitatea.

Adoptarea principiilor de sustenabilitate nu este doar un imperativ etic, ci și o strategie de afaceri inteligentă. Prin integrarea practicilor durabile în operațiunile zilnice, IMM-urile pot obține economii de costuri, un avantaj competitiv, atenuarea riscurilor și implicarea angajaților. Acest manual oferă IMM-urilor un punct de plecare pentru a se angaja în călătoria lor de sustenabilitate, promovând un viitor mai durabil și mai prosper pentru întreprinderile lor și pentru lume.



Desen: Miha Brvar, 2023

## B U N A P R A C T I C Ă 1

**Drumetrie nocturnă de vară arctică (Finlanda)**

O plimbare magică de vară în natura arctică, în Laponia finlandeză, te duce să experimentezi soarele de la miezul nopții, o noapte fără noapte, când soarele nu cade sub orizont. Noaptea de vară în nord este o lume verde-albăstruie, senină, lacuri liniștite, pădure tăcută, mlaștini cețoase și lumină magică de vară. Piritta Liikka, proprietarul MyTrail, îi duce pe iubitorii de natură în Parcul Național Riisitunturi, cunoscut pentru peisajul său, care se deschide în toate direcțiile. Când merg în natură, aleg destinații într-un mod în care protejează teritoriul alegerea traseelor amenajate și a facilităților existente, cum ar fi șemineele. Turul este privat, așa că permite oaspeților să meargă în ritmul lor, iar ghidul va alege traseul în funcție de dorințele dumneavoastră. Natura și cultura locală sunt puternic prezente în toate activitățile și programele lor. Ghidul spune o mulțime de fapte despre natura înconjurătoare, cultura și cultura bazată pe natură din nord. Sustenabilitatea este luată în considerare în diferite aspecte; preferând produse locale și durabile, care sprijină turismul durabil și crește ocuparea forței de muncă pe tot parcursul anului în zonă. MyTrail donează, de asemenea, o parte din venituri pentru conservarea mediului în fiecare an, de exemplu, WWF sau Fundația Finlandeză pentru Patrimoniul Natural.

<https://www.mytrailfinland.com/summer-night>



Foto: RKMY / Harri Tarvainen, 2023



## B U N A P R A C T I C Ă 2

### Tur pe cerul nopții cu rachete de zăpadă (Finlanda)

MyTrail percepe sezonabilitatea ca pe o oportunitate de afaceri pentru a-și valorifica și extinde ofertele turistice, în special în timpul iernii. În acest anotimp, caracterizat de nopți lungi, temperaturi extrem de scăzute și ninsori abundente, turiștii anticipează un set unic de experiențe. MyTrail își propune să răspundă acestor așteptări prin crearea unei oferte de afaceri turistice distincte, adaptate condițiilor de iarnă.

Cerul înstelat în nopțile lungi de iarnă este plin de povești uimitoare. În timpul acestei călătorii, înveți cum să navighezi în funcție de stele și auzi povești despre eroii mitologici care aleargă pe cer. S-ar putea să vă găsiți propriul semn zodiacal, să observați cea mai strălucitoare stea și să auziți numeroasele sale nume în limba arabă, greacă și sami care este (sunt) limba (limbile) indigenă în Laponia. Aurora boreală poate apărea și pe cer în timpul călătoriei, în funcție de condițiile meteorologice. Apoi este frumos să te întinzi pe spate cu pielea de ren dedesubt pentru a-ți ține de cald și să privești aurorele dansând acolo sus pe cer. Sau puteți asculta sunetele tăcerii, deoarece nu folosim vehicule motorizate în timpul turului. În timpul turului, sucul cald de fructe de pădure este consumat din vase reciclabile sau lavabile. MyTrail nu lasă urme în natură, așa că toate gunoiul este adus înapoi, reciclat și sortat conform instrucțiunilor locale de reciclare. Observarea stelelor poate fi, de asemenea, aranjată în locația preferată, chiar și în propria cabină, în funcție de dorințele dumneavoastră.

MyTrail are o apreciere profundă pentru natură și bunăstarea ei. Sustenabilitatea este luată în considerare în fiecare produs, iar compania are certificare pentru activități verzi, precum și o insignă Sustainable Travel Finland. Pentru fiecare foc de tabără pe care îl fac, MyTrail donează o sumă pentru a planta un copac undeva în lume. Sustenabilitatea a fost, de asemenea, luată în considerare, astfel încât tururile să fie disponibile pe tot parcursul anului, iar fiecare dintre cele patru anotimpuri poate oferi iubitorilor de natură ceva uimitor de găsit pe cer.

MyTrail <https://www.mytrailfinland.com/sustainable-travel>

MyTrail: <https://www.mytrailfinland.com/starry-sky-stories>

video: <https://www.ruka.fi/en/blog/wellbeing-from-nature-and-for-nature>

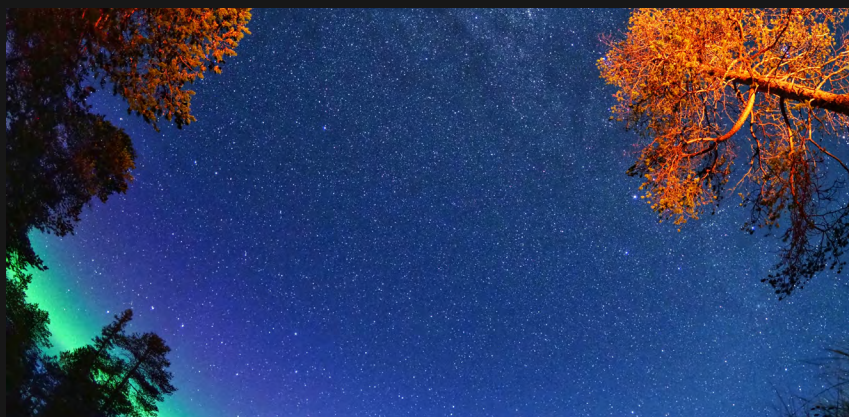


Foto RKMY / Simo Vilhunen, 2023

## B U N A P R A C T I C Ă 3

### e-EyE: Între stejari și stele (Spania)

E-EyE este o inițiativă de ultimă oră situată în Fregenal de la Sierra, care oferă găzduire pentru telescoape, cazare astroturistică și activități astronomice. e-EyE oferă șapte unități de cazare perfect echipate pentru a vă bucura de astroturism. Toate sunt fie clădiri restaurate, folosind produse și tehnici de construcție locale, fie soluții de construcție prefabricate care pot fi demontate, evitând schimbări majore în peisaj.

Au implementat un proces de separare a deșeurilor la sursă pentru a reduce deșeurile și a face compost pentru resturile de mâncare. Aceștia lucrează mână în mână cu producătorii locali (fermieri și agroindustrie) pentru a-și oferi produsele și activitățile naturale turiștilor ca o modalitate de a asigura păstrarea practicilor tradiționale și de a evita depopularea rurală. Printre alte inițiative, au plantat 130 de stejari și sunt în prezent implicați într-un proiect pentru a ajuta la recuperarea populației de păsări nocturne din zonă.

<https://www.e-eye.es/en/e-eye-en/>



Photo: Entre Encinas y Estrellas, 2023



## B U N A P R A C T I C Ă 4

### Extremadura Noapte bună (Spania)

Cerul întunecat este considerat un atu diferențiator pentru dezvoltarea companiilor și inițiativelor turistice, în special în zonele rurale, dar creșterea poluării luminoase este principala problemă.

Guvernul regional din Extremadura, în colaborare cu AGENEX (agenția regională pentru energie) și FEMPEX (federația municipalităților și provinciilor locale) prin Extremadura Buenas Noches (EBN), o strategie regională transversală, se angajează să conserve cerul întunecat prin combaterea poluării luminoase și, prin urmare, să contribuie la bunăstarea socială. Pentru a atinge acest obiectiv, au fost elaborate două seturi de reglementări nu numai pentru a preveni creșterea poluării luminoase, ci și pentru a o reduce. Aceste noi regulamente ajută IMM-urile (și toți cetățenii) să înțeleagă efectele iluminatului și le încurajează să adopte practici de mediu mai bune și să-și reducă amprenta, pentru a asigura viitorul întreprinderilor lor. Monitorizarea poluării luminoase este, de asemenea, esențială pentru acest obiectiv durabil. O rețea de fotometre a fost amplasată în toată regiunea în ultimii ani. Extremadura participă la inițiative de cercetare conduse de IAC (Instituto de Astrofísica de Canarias), cum ar fi EELabs și STARS4ALL.

Aceste inițiative, printre altele, prezintă noi oportunități atât pentru companiile de turism consacrate, cât și pentru noii veniți de a se aventura în afaceri durabile legate de măsurarea trăsnetelor, consultanță de mediu, instalarea și întreținerea fotometrelor și multe altele. Important, ele subliniază beneficiile adoptării practicilor durabile. Introducerea de produse orientate spre turism, cum ar fi puncte de belvedere erești și trasee de noapte în întreaga regiune, împreună cu lansarea de publicații legate de astronomie și alte științe legate de cer și diseminarea lor în licee și municipalități, stârnește un interes sporit în rândul publicului și al altor părți interesate. Acest interes tot mai mare are ca rezultat o cerere din partea IMM-urilor din turism pentru noi politici centrate pe sustenabilitate. Pentru IMM-urile din sectorul turismului, există o oportunitate de a se inspira din aceste strategii, încorporând elemente precum puncte de belvedere cerești și practici durabile pentru a satisface cerințele în continuă evoluție ale turiștilor conștienți de mediu.



Foto: Extremadura noapte bună, 2023

## B U N A P R A C T I C Ă 5

### Căi către sustenabilitate în Rezervația naturală Škocjanski zatok (Slovenia)

Rezervația naturală Laguna Škocjan este un ecosistem unic care găzduiește o varietate de plante și animale. Este situată în comuna Koper, Slovenia. Este o zonă de 122 de hectare de lagună salmastră, mlaștini de apă dulce, stufărișuri și pajiști umede. Rezervația găzduiește o varietate de specii rare și de animale pe cale de dispariție, inclusiv peste 260 de specii de păsări. Zona a fost desemnată rezervație naturală în 1998 și face parte, de asemenea, din rețeaua de arii protejate Natura 2000. Principalele amenințări la adresa rezervației sunt poluarea, speciile invazive, turismul de masă și schimbările climatice. Rezervația este administrată de ONG-ul DOPPS – BirdLife Slovenia, care lucrează pentru a proteja resursele naturale ale rezervației și pentru a promova turismul durabil. Laguna salmastră este un amestec de apă dulce și apă sărată, care creează un habitat divers pentru o varietate de specii. Rezervația găzduiește, de asemenea, mai multe specii rare și pe cale de dispariție, inclusiv butucul mic (*Ixobrychus minutus*), ploverul Kentish (*Charadrius alexandrinus*) și chira mică (*Sternula albifrons*).

Ca și în Rezervația Naturală Škocjanski Zatok, fiecare IMM poate implementa observații de control și măsuri adaptate industriei și proceselor sale agricole. IMM-urile pot încuraja turismul durabil în cadrul afacerii lor prin promovarea activităților ecologice, cum ar fi în Rezervația Naturală Škocjanski Zatok. IMM-urile pot, la fel ca în Rezervația Naturală Škocjanski Zatok, să dezvolte infrastructură, cum ar fi puncte de observare, pentru a îmbunătăți experiențele clienților fără a dăuna mediului. Similar cu Rezervația Naturală Škocjanski Zatok, IMM-urile își pot asuma rolul de educator în comunitatea lor și pot oferi programe educaționale, pot găzdui evenimente publice și pot crea resurse online pentru a informa publicul despre importanța sustenabilității și provocările comune de mediu. IMM-urile ar trebui să ia în considerare integrarea florei și faunei locale în practicile comerciale. Fie prin spații verzi, susținerea biodiversității locale sau adoptarea simbolică a unei specii native, contribuiți la ecosistemul local. Îmbarcarea într-o călătorie durabilă nu numai că minimizează amprenta ecologică a IMM-urilor, dar poziționează și afacerea ca administrator al mediului. Prin încorporarea sustenabilității în strategiile IMM-urilor, acestea vor contribui la un mediu mai sănătos și vor cultiva o imagine pozitivă a mărcii.

<https://www.skocjanski-zatok.org/en/>





Photo: Tilen Basle, 2023



## B U N A P R A C T I C Ă 6

### Centrul de echitație Villa Abbatis, Apos, România

Bianca și Mihai Barbu sunt o nouă generație de antreprenori care schimbă mediul rural din Transilvania. Dedicarea lor se potrivește cu pasiunea lor pentru cai, biodiversitate, arhitectură și oameni. Ei promovează activitatea în aer liber prin călărie și descoperirea satelor medievale îndepărtate și a peisajelor naturale într-un mod ecologic, de-a lungul fostelor drumuri agricole prin trasee de echitație. Excursiile lor călare și camerele de oaspeți sunt certificate Eco-România.

O parte din acțiunile lor durabile

- Organizarea de tururi ghidate ale siturilor de mare valoare culturală și de mediu într-un mod non-invaziv, călare.
  - Oferirea de experiențe de iarnă pentru a reduce sezonalitatea, cum ar fi observarea păsărilor călare cu un ghid profesionist și ornitolog.
  - Crearea de oportunități de angajare pentru meserii locale (fabricarea țiglelor, zidărie și tâmplărie), agricultura organică sau îngrijirea cailor.
  - Dezvoltarea proiectelor de conservare a arhitecturii locale, a pajiștilor cu flori sălbatice și a livezilor bătrâne.
  - Organizarea de evenimente culturale și școli de vară pentru a spori atractivitatea regiunii ca destinație turistică.
- În tot ceea ce fac, își aleg cu atenție oaspeții și partenerii. Ei sunt un membru activ al destinației de ecoturism Colinele Transilvaniei.

<https://villaabbatis.com/>



Foto: Villa Abbatis, 2023



Foto: Gabriela Cuzepan, 2023

## B U N A P R A C T I C Ă 7

### Bassen Pension, Bazna (Romania)

Cornel Posea are o vasta experienta in managementul unitatilor hoteliere medii si mari. În stațiunea balneară Bazna, un sat săseasc transilvănean cu curți mari, se angajează în ecoturism din pasiune.

A transformat o gospodărie săsească transilvăneană în camere de oaspeți cu mobilier din lemn pictat manual realizat de o întreprindere socială. El a creat un traseu senzorial și un colț cu plante aromatice pentru a întâmpina albinele și familiile cu copii. În fiecare vară, deschide sezonul cu un brunch transilvănean cu o abundență de lapte de bivoliță și produse din carne de porc de Bazna și alte feluri de mâncare locale. El integrează fermieri, meșteșugari și resurse locale în întreaga gamă de experiențe ale vizitatorilor, pe care le promovează printr-un ziar tipărit pe hârtie reciclată.

Cornel conduce oaspeții în excursii cu bicicleta prin pădurile de foioase de-a lungul segmentului Terra Saxonum al celui mai nou traseu de lungă distanță din România, Via Transilvanica.

Unele dintre acțiunile sustenabile și de reziliență ale Bassen Pension sunt:

Reduceri pentru drumeții și bicicliști

Oferă Mic dejun sibian și mese certificate "Gust local".

Organizarea de campanii de curățare a pădurilor și a traseelor de drumeții.

Menținerea unei colaborări puternice cu fermierii locali.

Pensiunea Bassen este certificată de Eco-Romania și este membru activ al destinației Colinele Transilvaniei.

[www.bassen.ro](http://www.bassen.ro) · Gazeta de la Bassen Pension: <https://www.bassen.ro/index.php?id=21>





Foto: Dragos Dumitru, 2023





# Reziliența

Reziliența este un concept crucial pentru companii în lumea dinamică și incertă de astăzi. Se referă la capacitatea de a se adapta, de a se recupera și de a prospera în fața provocărilor și perturbărilor. Acum explorăm modul în care IMM-urile pot pune în aplicare principiile rezilienței într-un mod practic și ușor de înțeles, permițându-le să navigheze prin incertitudini și să iasă mai puternice.

Reziliența este capacitatea unei companii de a rezista și de a se recupera după eșecuri, perturbări și circumstanțe în schimbare, menținând în același timp stabilitatea și adaptabilitatea. Implică planificare proactivă, flexibilitate și capacitatea de a răspunde rapid provocărilor.

Procesele de măsurare și evaluare trebuie stabilite ca indicatori-cheie de performanță (KPI) pentru a măsura eficacitatea strategiilor de reziliență. Revizuirea și evaluarea periodică a progreselor în raport cu acești indicatori-cheie de performanță identifică domeniile de îmbunătățire și asigură eforturile continue de consolidare a rezilienței.

## Trei principii cheie ale rezilienței

1. **Managementul riscului.** Identificarea potențialelor riscuri și vulnerabilități care pot afecta o afacere. Dezvoltarea strategiilor de atenuare a acestor riscuri și crearea de planuri de urgență pentru a minimiza impactul întreruperilor.
2. **Planificarea continuității afacerii.** Stabilirea protocoalelor și proceselor pentru a asigura continuitatea operațiunilor în timpul crizelor. Planificarea pentru diverse scenarii, inclusiv dezastre naturale, recesiuni economice sau întreruperi ale lanțului de aprovizionare.
3. **Flexibilitate și adaptabilitate.** Îmbrățișarea unei mentalități flexibile și dorința de a se adapta la condițiile de piață în schimbare și la nevoile clienților. Sublinierea agilității în luarea deciziilor, alocarea resurselor și strategiile de afaceri.

## Există mai multe beneficii ale rezilienței

**Creștere durabilă.** Companiile reziliente sunt mai bine echipate pentru a face față provocărilor, asigurând sustenabilitate și creștere pe termen lung. Ei pot profita de oportunitățile care decurg din schimbările pieței și tendințele emergente.

**Încrederea și loialitatea clienților.** Reziliența construiește încredere și loialitate în rândul clienților. Când companiile navighează eficient prin provocări, clienții le percep ca parteneri de încredere, ceea ce duce la relații mai puternice și la afaceri repetate.

**Implicarea și retenția angajaților.** Companiile reziliente acordă prioritate bunăstării și implicării angajaților. Acestea promovează un mediu de lucru favorabil, împuternicesc angajații să contribuie la luarea deciziilor și oferă oportunități de dezvoltare și creștere a abilităților.

## Strategii de implementare

**Evaluarea riscurilor.** Identificarea potențialelor riscuri și vulnerabilități specifice afacerii tale. Efectuarea unei evaluări cuprinzătoare a riscurilor pentru a înțelege probabilitatea și impactul potențial al fiecărui risc.

**Planificarea de urgență.** Dezvoltarea unui plan de urgență robust care prezintă acțiunile și protocoalele care trebuie implementate în timpul întreruperilor. Luarea în considerare a diferitelor scenarii și stabilirea canalelor de comunicare pentru a asigura fluxul fără probleme al informațiilor.

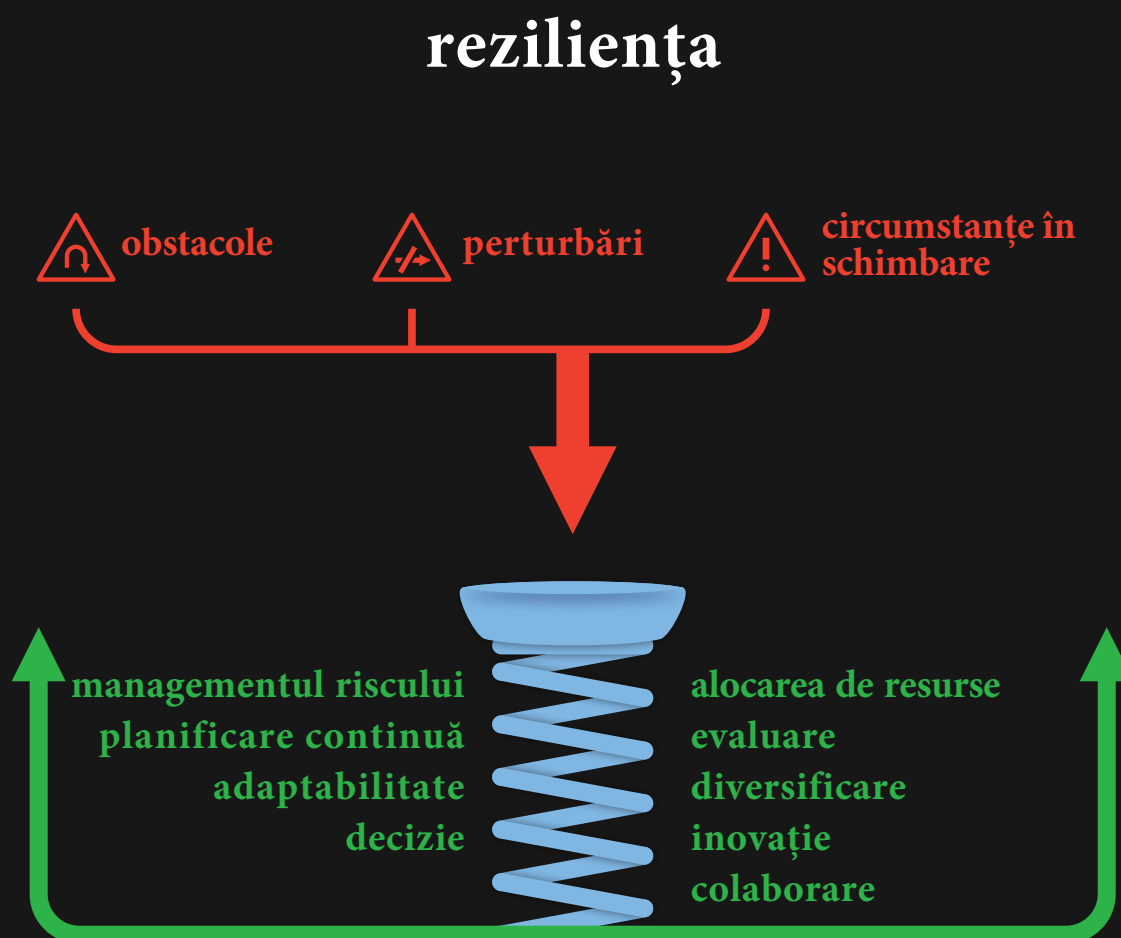
**Diversificarea.** Căutarea oportunităților de diversificare a fluxurilor de venituri și a bazei de clienți. Explorarea de noi piețe, game de produse și servicii sau parteneriate strategice pentru a reduce dependența de o singură sursă de venit.

**Adaptare și inovație.** Îmbrățișarea inovației și menținerea agilității pentru a se adapta la circumstanțele în schimbare. Încurajarea experimentării, utilizarea tehnologiei și promovarea unei culturi care prețuiește îmbunătățirea continuă și învățarea.

**Rețele de colaborare.** Construirea de relații cu alte companii, asociații industriale și comunități locale. Rețelele de colaborare oferă sprijin, resurse și cunoștințe partajate în vremuri dificile.

**Măsurare și evaluare.** Stabilirea indicatorilor-cheie de performanță pentru a măsura eficacitatea strategiilor de reziliență. Revizuirea și evaluarea periodică a progresului în raport cu acești KPI pentru a identifica zonele de îmbunătățire și a asigura eforturile continue de consolidare a rezilienței.

Reziliența este un concept fundamental pentru ca afacerile să prospere în mijlocul provocărilor și incertitudinilor. Prin punerea în aplicare a principiilor rezilienței, IMM-urile pot planifica în mod proactiv perturbările, se pot adapta la circumstanțele în schimbare și pot stimula creșterea durabilă. Acest manual servește drept ghid pentru a ajuta IMM-urile să-și construiască reziliență, asigurându-le succesul pe termen lung și capacitatea de a trece prin orice obstacole care le ies în cale.



Desen: Miha Brvar, 2023

## B U N A P R A C T I C Ă 8

### Ferma de reni și pescuit Palosaari, Kuusamo (Finlanda)

Pentru ferma de reni și pescuit Palosaari, reziliența înseamnă dezvoltarea constantă de noi produse și servicii, precum și aprecierea naturii și a ceea ce oferă, cum ar fi fructe de pădure, ciuperci, pește și ierburi sălbatice. În propriile lor cuvinte, Ferma de Reni și Pescuit Palosaari nu are clienți, ci doar oaspeți, iar majoritatea sunt internaționali. Ferma în sine este o fermă autentică de reni, iar oaspeții fac parte din modul lor de viață. Chiar și înainte de pandemie, antreprenorii Satu Palosaari și Mika Lappalainen au dezvoltat diverse produse pentru călători în funcție de propriile interese și puncte forte, precum și în funcție de feedback-ul și dorințele oaspeților. În timpul pandemiei de COVID-19, au venit cu o nouă idee despre cum să fie mai rezilienți și și-au completat ofertele cu noi cazări inovatoare. ReindeerNook este o suită în sistem self-catering cu toate facilitățile, inclusiv o saună încălzită cu lemne - desigur, pentru că aceasta este o "necesitate" în Finlanda! ReindeerNook este încălzit de un șemineu, iar aparatul de aer condiționat încărcat cu panoul solar îl răcește în lunile de vară. În ReindeerNook te poți bucura de noaptea fără noapte prin ferestrele mari și te poți relaxa într-un refugiu sigur într-o fermă autentică de reni. Rezistența a fost demonstrată și în timpul pandemiei, deoarece vizitele la fermele de reni se puteau face virtual, online. În videoclip, ghidul descrie viața de zi cu zi a renilor și tradițiile legate de creșterea renilor.



Foto: Palosaari Reindeer and Fishing Farm, 2023



## B U N A P R A C T I C Ă 9

### Căi spre reziliență: Parcul Natural Goričko, Slovenia (Slovenia)

Parcul Natural Goričko este amplasat în partea de nord-est a Sloveniei, în imediata apropiere a granițelor cu Austria și Ungaria. Acest paradis încântător a primit statutul oficial de arie protejată de la guvernul sloven la 9 octombrie 2003. Istoria lui Goričko este la fel de captivantă ca și splendoarea sa naturală, cu dovezi ale locuirii umane care datează din timpurile preistorice și din Evul Mediu timpuriu. Parcul se mândrește cu atracții naturale excepționale, inclusiv copaci unici, minuni geologice și habitate diverse, toate clasificate. În completarea acestor comori sunt bijuteriile istorice ale regiunii, care cuprind biserici, case memoriale, mori, conace și gospodării. Fiecare dintre aceste structuri spune povești convingătoare despre oamenii rezistenți care au prosperat cândva pe acest ținut și vorbește elocvent despre armonia durabilă dintre umanitate și natură, care definește caracterul unic al Parcului Natural Goričko. Scopul principal este conservarea habitatelor primare și secundare: pajiști care au apărut din cauza utilizării terenurilor în legătură cu creșterea animalelor.

În domeniul dinamic al turismului și al afacerilor, Parcul Natural Goričko este un ghid rezilient pentru IMM-uri și alte companii. De exemplu, în peisajul în continuă schimbare al turismului, managementul adaptiv este primordial. La fel ca în Parcul Natural Goričko, întreprinderile ar trebui să dea dovadă de flexibilitate și reacție, ajustând strategiile bazate pe evoluția informațiilor și condițiilor. Pentru companiile de turism, recunoașterea interconectării diferitelor aspecte este crucială. O abordare bazată pe ecosistem, asemănătoare cu Parcul Natural Goričko, se aliază cu crearea de experiențe holistice, asigurând conservarea nu numai a componentelor individuale (companii, asociații, infrastructură, situri turistice și alte părți interesate), ci și a sănătății generale a ecosistemului turistic. În centrul turismului durabil bate ritmul implicării comunității. Similar cu Parcul Natural Goričko, implicând activ părțile interesate locale și IMM-urile prin activitățile lor, întreprinderile ar trebui să împuternicească comunitățile, prezentând oportunități și beneficii. Acest lucru nu numai că încurajează un sentiment de proprietate, dar construiește și un sprijin local robust. O lecție esențială de reziliență constă în diversificarea financiară. Parcul Natural Goričko, exemplificând acest lucru prin finanțare publică, fonduri UE și venituri din ecoturism, evidențiază importanța stabilității. Companiile din turism pot obține informații despre asigurarea diferitelor fluxuri de venituri, reducând astfel dependența de o singură sursă. Parcul Natural Goričko transcende faptul că este doar un paradis pentru pasionații de natură; servește ca o clasă pentru practici turistice reziliente. Pentru IMM-uri și companii din sectorul turismului, Parcul Natural Goričko oferă informații neprețuite, obligându-le să se adapteze, să recunoască interconectarea, să implice comunitățile și să consolideze bazele financiare diversificate pentru un succes de durată.

## B U N A P R A C T I C Ă 1 0

### Ad Astra și E-Bikes: companii de activități turistice Hervás (Spain)

Aceste companii oferă activități astronomice, precum și închirieri de biciclete și tururi ghidate cu bicicleta despre științele vieții. Pentru a face față sezonității și pentru a putea oferi noi servicii clienților lor, crescând astfel veniturile și reziliența, nu numai că și-au mărit propria selecție de servicii, dar au stabilit și contacte cu alte companii din zonă (de exemplu, pentru activități acvatice și drumeții). Acest lucru le permite să prezinte o gamă mai complexă de activități și, de asemenea, să ofere mai multă valoare turiștilor, facilitând o experiență mai bună și obținând o rată mai mare de vizite repetate.

Au încheiat un acord de implementare a acestui sistem de cooperare, aranjând relațiile economice între parteneri și cu clienții, asigurând un nivel ridicat de calitate în activitățile oferite.

<https://adastrahervas.com/> • <https://ebikeshervas.com/>

## B U N A P R A C T I C Ă 1 1

## Carta Estelar Tentudía (Spain)

Carta Estelar Tentudía este o companie de activități de astroturism situată în Monesterio, provincia Badajoz, Spania. A apărut ca urmare a adevăratei pasiuni a proprietarului său, Víctor Guareño, care, pe lângă faptul că este arhitect, este un pasionat de astronomie, deosebit de atașat popularizării cerului.

Încă de la începutul activităților sale, conceptul său de astroturism colaborativ și multidisciplinar, astroturism pentru toată lumea și cu toată lumea, l-a determinat să creeze experiențe de observare a stelelor cu companii locale și regionale: de la introducerea muzicii live în observațiile sale astronomice până la combinarea lor cu degustări de produse locale (brânză, șuncă iberică, vin etc.), consolidarea și extinderea nu numai a companiei sale, dar și alte afaceri. Serviciile au devenit rezistente datorită diversității lor.

În plus, a dezvoltat o nouă resursă arhitecturală astronomică, Piața Punctului de Vedere Astronomic, o nouă linie de afaceri astronomică, în acest caz cu autoritățile locale drept client. Este un spațiu public conceput pentru a ajuta oamenii de toate vârstele să înțeleagă și să interpreteze cerul, orientat spre solstiții și echinocții și cu zone pentru a instala telescoape sau pur și simplu pentru a se bucura de cerul nopții cu ochiul liber.

<https://www.cartaestelartentudia.es/>



Foto: Carta Estelar Tentudía, 2023



## B U N A P R A C T I C Ă 1 2

### Cata con Cati (Spain)

Cata con Cati este o companie din Almendralejo din provincia Badajoz, Spania, orientată spre promovarea turismului de calitate în Extremadura și diseminarea vinului într-un mod distractiv și intim. Această companie oferă nu numai activități legate de vin, cum ar fi experiențe în crame, degustări și gastronomie, ci și cultură, natură și observarea păsărilor.

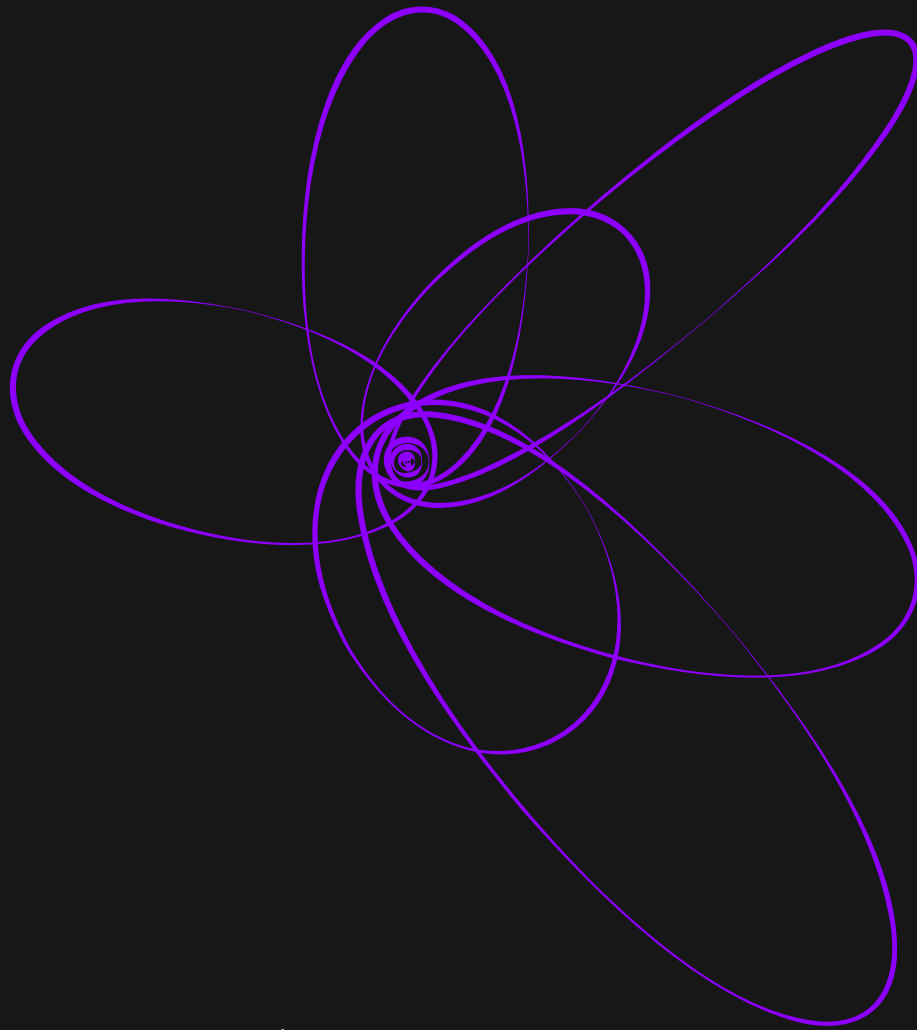
Căutând noi modalități de a face față sezonității sectorului și de a uimi clienții cu servicii diferențiate, ca o modalitate de a-și consolida veniturile companiei, Cata con Cati și-a extins portofoliul de servicii de degustare (de la vinuri la brânză sau ulei de măsline), oferind acces la producția produselor.

Pentru a crește vizibilitatea companiei și a obține acces la alte piețe, aceasta oferă, de asemenea, activități și servicii direct hotelurilor și altor unități de cazare din regiune, adaptându-și serviciile la diverse nevoi și cerințe.

<https://cataconcati.es/>



Photo: Cata con Cati, 2023



# Digitalizarea

Digitalizarea a devenit un motor esențial al succesului și creșterii în peisajul de afaceri de astăzi. Implică utilizarea tehnologiei pentru a transforma operațiunile, a îmbunătăți experiențele clienților și a stimula inovația. Acum explorăm modul în care IMM-urile pot implementa principiile digitalizării într-un mod practic și ușor de înțeles, permițându-le să deblocheze noi oportunități și să prospere în era digitală.

Digitalizarea este procesul de integrare a tehnologiilor și sistemelor digitale în diferite aspecte ale unei afaceri pentru a eficientiza operațiunile, a îmbunătăți eficiența și a crea valoare pentru clienți. Implică adoptarea instrumentelor digitale, automatizarea proceselor și valorificarea datelor pentru a stimula luarea deciziilor și inovația.

## Principii cheie ale digitalizării

1. **Centrarea pe client.** Concentrându-se pe oferirea de experiențe excepționale clienților prin interacțiuni personalizate, comoditate și accesibilitate. Utilizarea tehnologiilor digitale pentru a înțelege preferințele clienților, a colecta feedback și a adapta produsele și serviciile în consecință.
2. **Optimizarea proceselor.** Identificarea zonelor din operațiunile de afaceri care pot fi digitalizate și automatizate. Eficientizarea proceselor, reducerea sarcinilor manuale și eliminarea ineficiențelor prin utilizarea instrumentelor și sistemelor digitale.
3. **Luarea deciziilor bazate pe date.** Îmbrățișarea analizei datelor și a informațiilor pentru a lua decizii de afaceri informate. Utilizarea datelor pentru a înțelege tendințele pieței, comportamentul clienților și performanța operațională, permițând luarea deciziilor agile și strategii proactive.

## Beneficiile digitalizării

**Eficiență sporită** Digitalizarea automatizează sarcinile repetitive, elimină erorile manuale și accelerează procesele. Permite IMM-urilor să eficientizeze operațiunile, să îmbunătățească productivitatea și să aloce resurse în mod eficient, ceea ce duce la economii de costuri și eficiență sporită.

**Experiențe îmbunătățite pentru clienți** Digitalizarea permite IMM-urilor să ofere experiențe personalizate și fără întreruperi clienților în diferite puncte de contact. De la rezervări online și portaluri de autoservire până la recomandări personalizate și marketing direcționat, instrumentele digitale îmbunătățesc implicarea și fidelizează clienții.

**Inovație și adaptabilitate.** Digitalizarea încurajează inovația prin crearea de oportunități pentru noi produse, servicii și modele de afaceri. Acesta permite IMM-urilor să se adapteze la dinamica în schimbare a pieței, să anticipeze nevoile clienților și să rămână în fața concurenților prin progrese tehnologice continue.

## Strategii de implementare

**Infrastructura digitală.** Evaluarea capacităților tehnologice actuale și investiția în infrastructura digitală necesară, cum ar fi conectivitate robustă la internet, hardware și sisteme software. Asigurarea scalabilității și flexibilității pentru a se adapta creșterii viitoare.

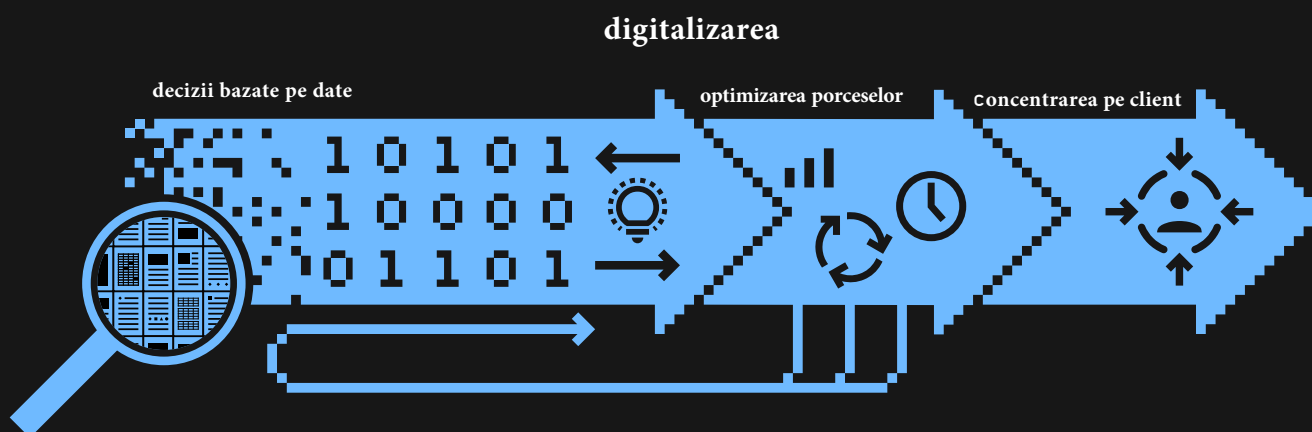
**Marketing digital și prezență online.** Dezvoltarea unei prezențe online puternice prin site-uri web, platforme de social media și campanii de marketing digital. Utilizarea optimizării pentru motoarele de căutare (SEO), marketingului de conținut și publicității pe rețelele sociale pentru a ajunge și a implica publicul țintă.

**Automatizare și integrare.** Identificarea proceselor manuale și repetitive care pot fi automatizate. Implementarea soluțiilor software integrate, cum ar fi sistemele de gestionare a relațiilor cu clienții (CRM), sistemele de gestionare a stocurilor și software-ul de contabilitate, pentru a eficientiza operațiunile și a îmbunătăți eficiența.

**Analiza datelor și informații.** Utilizarea instrumentelor de analiză a datelor pentru a obține informații utile. Implementarea metodelor de urmărire și analiză a datelor pentru a înțelege comportamentul clienților, tendințele pieței și valorile operaționale. Utilizarea acestor informații pentru a lua decizii în cunoștință de cauză și pentru a adapta strategiile de afaceri.

**Instruirea și perfecționarea angajaților.** Dotarea angajaților cu abilitățile digitale necesare pentru a se adapta la transformarea digitală. Furnizarea de programe de formare și resurse pentru a îmbunătăți alfabetizarea digitală, a încuraja învățarea continuă și a promova o mentalitate digitală în cadrul organizației.

Digitalizarea reprezintă o oportunitate de transformare pentru IMM-uri de a stimula creșterea, de a îmbunătăți eficiența și de a oferi experiențe excepționale clienților. Prin implementarea principiilor digitalizării, IMM-urile pot valorifica puterea tehnologiei pentru a rămâne competitive, pentru a se adapta la dinamica în schimbare a pieței și pentru a debloca noi oportunități de inovare și succes. Acest manual servește drept ghid practic pentru a ajuta IMM-urile să navigheze în călătoria lor de transformare digitală, asigurându-se că prosperă în era digitală.



Desen: Miha Brvar, 2023



## BUNA PRACTICĂ 13

## Adventure Apes, Kuusamo (Finland)

Natura hrănește trupul și sufletul. Petrecerea timpului în aer liber reduce stresul și crește nivelul de energie. Natura relaxează și ameliorează stresul. Dormi mai bine la țară și chiar și mâncarea are un gust mai bun în aer liber. Natura te ajută să te recuperezi de la locul de muncă. Natura ajută oamenii să supraviețuiască pandemiilor sau altor schimbări imprevizibile ale circumstanțelor. Dacă vă simțiți puțin nesigur să faceți o drumeție peste noapte în timpul iernii, cursul online Adventure Apes vă ajută să depășiți orice barieră din mintea dvs. Heidi Savolainen este proprietara Adventure Apes din Kuusamo, Finlanda. Sustenabilitatea este una dintre valorile de bază ale companiei, iar Adventure Apes a obținut mai multe certificate de sustenabilitate. Heidi Savolainen crede că natura aparține tuturor și oferă călătorii accesibile pentru cei cu deficiențe de vedere și alte dizabilități, precum și accesibilitate digitală pentru persoanele care nu sunt familiarizate cu natura și drumețiile.

Unul dintre produsele digitale ale Adventure Apes este Winter Hiking Basics. Winter Hiking Basics este un curs de patru săptămâni care se desfășoară în întregime online și este conceput pentru toți cei care visează la drumeții de iarnă. Nu este nevoie de experiență anterioară cu drumeții în condiții de iarnă; Tot ce trebuie să știți este predat în diverse capitole, de la planificarea drumeției până la echipament, viața în tabără și problemele de siguranță. Cursul constă în diverse forme de studii online, cum ar fi webinarii săptămânale preînregistrate, studiu individual pe platforma cursului și sesiuni virtuale de întrebări și răspunsuri live pentru a crea spirit de echipă. Participanții care au finalizat cursul online vor avea ocazia să-și exerseze noile abilități și să profite la maximum de experiența drumețiilor de iarnă ghidate ale Adventure Apes. Peste optzeci la sută dintre participanții la cursul online au fost suficient de încrezători pentru a-și duce noile abilități la nivelul următor într-o expediție de drumeții de iarnă ghidată după aceea.

<https://www.adventureapes.fi/adventure-packages/talvivaelluksen-perusteet-verkkokurssi-yrityksille>



Photo: Adventure Apes, 2023



## BUNA PRACTICĂ 14

**e-EyE: Între stejari și stele (Spania)**

Între stejari și stele (e-EyE) se remarcă ca o inițiativă excelentă cu sediul în Fregenal de la Sierra, oferind găzduire de telescoape, cazare astroturistică și o serie de activități astronomice. În mod remarcabil, se mândrește cu titlul de cel mai mare complex astronomic pentru găzduire la distanță din Europa, găzduind peste nouăzeci și cinci de telescoape care pot fi controlate de la distanță de oriunde la nivel global, acoperind șaptesprezece țări, datorită conectivității sale robuste prin fibră optică. Dependența de digitalizare și tehnologie este esențială pentru succesul său, cu facilități complet automatizate care reduc costurile de întreținere și de personal.

Ca răspuns la cererea în creștere, în special din partea proprietarilor de telescoape care le vizitează unitățile, e-EyE și-a extins serviciile, spre cazare. Această completare nu numai că se adresează turiștilor care caută activități durabile în natură, dar permite vizitele anuale (dacă nu chiar mai frecvente) ale proprietarilor de telescoape, încurajând un sentiment de camaraderie între pasionații de cer.

Implicarea digitală se află în centrul operațiunilor e-EyE. Au dezvoltat un sistem de rezervare online pentru afacerea lor turistică și mențin în mod activ o prezență pe rețelele de socializare. Prin intermediul acestor canale, ei împărtășesc conținut, activități și oferte, diseminând în același timp știri și descoperiri legate de astronomie. Această abordare digitală proactivă ajută la promovarea conexiunilor cu diverse părți interesate.

În domeniul întreținerii și managementului serviciilor, e-EyE a integrat cu succes tehnologia. Software-ul pe care l-au dezvoltat controlează eficient comenzile de întreținere programate sau serviciile solicitate de utilizatori, asigurându-se că echipamentele cu costuri ridicate sunt întotdeauna gata și monitorizate, minimizând astfel defecțiunile și pierderile. În plus, sunt în vigoare măsuri stricte de securitate cibernetică pentru a proteja telecomunicațiile și sistemele.

Ca parte a angajamentului lor continuu față de inovație, e-EyE continuă să exploreze noi inițiative digitale pentru a-și menține poziția de lider în sector și pentru a implementa activități și proiecte noi. Pentru IMM-urile din sectorul turismului, acest studiu de caz subliniază importanța utilizării instrumentelor digitale pentru automatizare, implicarea clienților prin intermediul platformelor online și integrarea tehnologiei pentru operațiuni și întreținere eficientizate.

<https://www.e-eye.es/en/e-eye-en/>

## BUNAPRACTICĂ 15

## Centrul de Tehnologii Spațiale Herman Potočnik Noordung (Slovenia)

Centrul Noordung este un institut public din satul Vitanje, Slovenia, dedicat promovării tehnologiilor spațiale și prezentării realizărilor umane în spațiu. A fost fondat în 2009 ca institut privat și reorganizat în institut public în 2017 sub Ministerul Economiei, Turismului și Sportului.

Misiunea principală a Centrului Noordung este de a pătrunde în domeniul spațiului și al tehnologiilor spațiale, promovând o conexiune între aceste minuni științifice, economie, turism și artă într-o manieră ușor accesibilă. Printr-o multitudine de activități, inclusiv expoziții, programe educaționale și evenimente publice, centrul țese o narațiune care captivează publicul de toate vârstele. Cele șase expoziții permanente, cum ar fi "Știința artistică a cosmologiei" și "Imaginile Pământului", oferă o călătorie captivantă în minunile cosmosului.

O trăsătură distinctivă a Centrului Noordung este angajamentul său față de educație. Adaptând programe pentru toate grupele de vârstă, de la școlari la adulți, centrul explorează diverse subiecte, cum ar fi explorarea spațiului, astronomia și tehnologia spațială. Această fațetă educațională poziționează centrul ca o resursă valoroasă pentru familii, studenți și persoane care caută o înțelegere mai profundă a cosmosului. În fruntea succesului său se află aplicarea inovatoare a proceselor de digitalizare. Rar văzut în instituții similare, Centrul Noordung introduce tehnologii de ultimă oră care au adunat răspunsuri entuziaste. Utilizarea proceselor de gamificare, inclusiv un orar de realitate augmentată (AR) și experiențe imersive precum camera SPACE 360, îmbunătățesc înțelegerea tehnologiei spațiale și a astronomiei.

Pentru industria turismului, Centrul Noordung reprezintă o paradigmă a digitalizării de succes. Incorporarea realității virtuale și a altor tehnologii inovatoare adaugă un strat de entuziasm, făcând experiența vizitatorului mai dinamică și mai captivantă. Introducerea proceselor de gamificare sporește interactivitatea, deosebit de atractivă pentru publicul mai tânăr. Pe scurt, Centrul Noordung servește drept model pentru industria turismului, prezentând modul în care inovația tehnologică și digitalizarea pot îmbunătăți experiența vizitatorilor. Prin adoptarea unor abordări similare, afacerile turistice pot nu numai să atragă un public divers, ci și să inspire un sentiment de uimire și explorare în domeniul tehnologiei și științei.

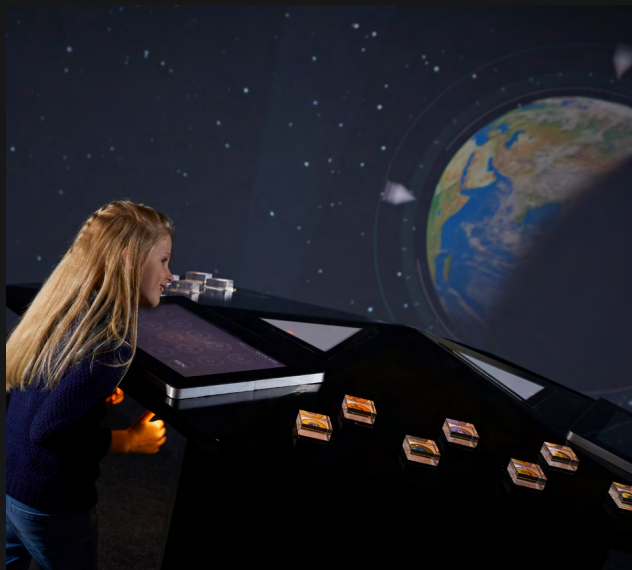


Photo: Dan Briški, 2023



Photo: Pisar Vanč, 2023

Photo: Igor Rosina (Digitalna kamera), 2023



## BUNA PRACTICĂ 16

## Anii Drumeției: Digitalizarea turismului bazat pe natură (România)

Când vă creați strategia de digitalizare, identificați rețelele de afaceri locale, organizațiile de management și marketing și platformele globale care se aliniază cu modelul dumneavoastră de afaceri. Multe dintre aceste entități dețin platforme digitale cu vizibilitate extinsă în rândul călătorilor care ar putea deveni clienții dvs.

Să luăm, de exemplu, site-ul [aniidrumetiei.ro](http://aniidrumetiei.ro), care oferă conținut bine organizat și captivant despre ofertele de ecoturism din Destinația Județeană Sibiu. Acesta servește ca un instrument digital la care vă puteți alătura gratuit pentru a vă prezenta serviciile și ofertele. Această colaborare devine crucială mai ales atunci când afacerea ta este la început și nu ți-ai stabilit propriile canale de rezervare. Pe lângă impactul substanțial de marketing, aceste platforme digitale oferă adesea facilități de rezervare integrate pe care le puteți valorifica, cum ar fi sistemul de ticketing BookTes.

Consiliul Județean Sibiu și Asociația Județeană de Turism Sibiu au implementat proactiv programul Sibiu Anii Drumeției ca politică de redresare pentru a atenua impactul crizelor, cum ar fi pandemia COVID-19 și conflictul din Ucraina. Această inițiativă urmărește să accelereze renașterea turismului durabil prin valorificarea identităților culturale, a resurselor naturale, a comunităților locale și a participării IMM-urilor din turism.

În cadrul programului, o mie de kilometri de trasee de drumeții în Munții Carpați au fost revitalizate și digitalizate în colaborare cu Outdooractive, o platformă de top pentru turismul în aer liber. Ghizii turistici, a căror activitate a fost afectată semnificativ de scăderea turismului intern, au fost invitați să ofere tururi ghidate în fiecare weekend. De-a lungul săptămânii, atenția s-a mutat pe școlile din regiune. Impactul este pozitiv atât în comunitate, extinzând bazinul de drumeți responsabili în natură, cât și pentru turiști, oferind acces la o experiență de grup de înaltă calitate și sigură pe tot parcursul anului. Tururile sunt accesibile online prin sistemul de bilete BookTes.

În plus, a fost înființat un program de educație pentru natură pentru a îmbunătăți abilitățile ghizilor și profesorilor, permițându-le să ofere oportunități de învățare experiențială și în aer liber pe traseele de drumeții. Această abordare cuprinzătoare nu numai că stimulează turismul, dar contribuie la dezvoltarea comunității și la educația ecologică.



foto: Anii Drumetiei, 2023

## Bibliografie

### Sustenabilitate:

- Aalborg, U. (2023). How to Best Introduce Sustainability in Your SME (8-Steps Guide). <https://www.groundley.com/blog/how-to-best-introduce-sustainability-in-your-sme-8-steps-guide>
- Belyaeva, Z., Rudawska, E.D., & Lopatkova, Y. (2020). Sustainable Business Model in Food and Beverage Industry—A Case of Western and Central and Eastern European Countries. *British Food Journal* 122(5): 1573–1592. <https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2019-0660>
- Darcy, C., Hill, J., McCabe, T., & McGovern, P. (2014). A Consideration of Organisational Sustainability in the SME Context: A Resource-Based View and Composite Model. *European Journal of Training and Development* 38: 398–414.
- Das, M., & Rangarajan, K. (2020). Impact of Policy Initiatives and Collaborative Synergy on Sustainability and Business Growth of Indian SMEs. *Indian Growth and Development Review* 13(3): 607–627. <https://doi.org/10.1108/IGDR-09-2019-0095>
- Das, M., Rangarajan, K., & Dutta, G. (2020). Corporate Sustainability in Small and Medium-Sized Enterprises: A Literature Analysis and Road Ahead. *Journal of Indian Business Research* 12(2): 271–300. <https://doi.org/10.1108/JIBR-09-2017-0166>
- Ferguson, C., & Rugeron, A. (2023). The Economist’s Sustainability Week: Operationalizing Sustainability Strategies. [https://dochangeright.com/the-economist-sustainability-week-operationalizing-sustainability/?gclid=Cj0KCQjw6KunBhDxARIsAKFU Gs8\\_ME1orEVvFMgE20rasx1xNKJNRPNYEcY-oFwR5m0UZ0qXhdTj2gaAtDIEALw\\_wcB](https://dochangeright.com/the-economist-sustainability-week-operationalizing-sustainability/?gclid=Cj0KCQjw6KunBhDxARIsAKFU Gs8_ME1orEVvFMgE20rasx1xNKJNRPNYEcY-oFwR5m0UZ0qXhdTj2gaAtDIEALw_wcB)
- Moursellas, A., et al. (2023). Sustainability Practices and Performance in European Small-and-Medium Enterprises: Insights from Multiple Case Studies. *Circular Economy and Sustainability* 3: 835–860. <https://doi.org/10.1007/s43615-022-00224-3>
- Robinson, E., Gordon, R., & McAdams, B. (2023). Assessing the Current Sustainability Initiatives of Canadian SME Restaurants. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*. <https://doi.org/10.1108/JHTI-01-2023-0052>
- Sanchez-Planelles, J., & Segarra-Oña, M. (2021). Case Study Protocol for the Analysis of Sustainable Business Models. In: Katsoni, V., & van Zyl, C. (eds.), *Culture and Tourism in a Smart, Globalized, and Sustainable World*, pp. 147–170. Cham: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-72469-6\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-030-72469-6_10)
- Svensson, G., et al. (2016). Practices of Business Sustainability: Models and Cases. In: Obal, M., Krey, N., & Bushardt, C. (eds), *Let’s Get Engaged! Crossing the Threshold of Marketing’s Engagement Era*. Cham: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-11815-4\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-319-11815-4_9)

### Reziliență

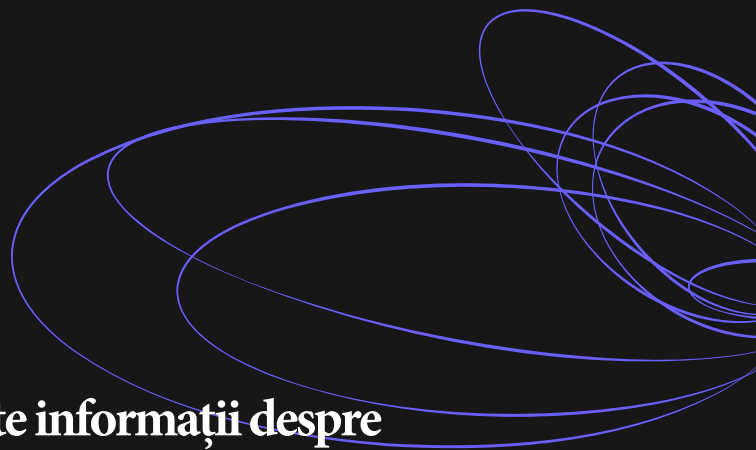
- Building Resilience of SMEs. <https://www.gainhealth.org/impact/our-response-covid-19/building-resilience-smes>
- Haider, L. J., & Cleaver, F. (2023) Capacities for Resilience: Persisting, Adapting and Transforming through Bricolage. *Ecosystems and People* 19(1). <https://doi.org/10.1080/26395916.2023.2240434>
- Huemer, G. (2022). Strengthen the Resilience of SMEs and Enable Them to Drive the Transition. <https://www.smeunited.eu/news/strengthen-the-resilience-of-smes-and-enable-them-to-drive-the-transition>
- Integrated Thinking—The Key to SMEs’ Resilience? ACCA. <https://www.accaglobal.com/gb/en/professional-insights/global-profession/integrated-thinking-key-SMEs-resilience.html>
- Isensee, C., Teuteberg, F., & Griese, K. M. (2023). Success Factors of Organizational Resilience: A Qualitative Investigation of Four Types of Sustainable Digital Entrepreneurs. *Management Decision*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-03-2022-0326/full/html>
- Kotsios, P. (2023). Business Resilience Skills for SMEs. *Journal of Innovation and Entrepreneurship* 12: 37. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00304-0>
- Schweitzer, J. (2023). Five Things That We Have Learnt about SMEs Resilience since the Pandemic. [https://www.ilo.org/empent/areas/start-and-improve-your-business/WCMS\\_866762/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/empent/areas/start-and-improve-your-business/WCMS_866762/lang--en/index.htm)
- Zighan, S., & Ruel, S. (2023). SMEs’ Resilience from Continuous Improvement Lenses. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies* 15(2): 233–253. <https://doi.org/10.1108/JEEE-06-2021-0235>

### Digitalizare

- Bianchini, M., & Kwon, I. (2020). Blockchain for SMEs and Entrepreneurs in Italy (= OECD SME and Entrepreneurship Papers 20). Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f241e9cc-en>.
- Bianchini, M., & Kwon, I. (2021). Enhancing SMEs’ Resilience through Digitalisation: The Case of Korea (= OECD SME and Entrepreneurship Papers 27). Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/23bd7a26-en>.
- Costa Melo, I., et al. (2023). Sustainable Digital Transformation in Small and Medium Enterprises (SMEs): A Review on Performance. *Heliyon*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13908>
- Kraft, C., Lindeque, J., & Peter, M. (2022). The Digital Transformation of Swiss Small and Medium-Sized Enterprises: Insights from Digital Tool Adoption. *Journal of Strategy and Management*. <https://doi.org/10.1108/JSMA-02-2021-0063>
- OECD. (2021). *The Digital Transformation of SMEs* (= OECD Studies on SMEs and Entrepreneurship). Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en>
- Rogers, E. M. (1963). E. A. Wilkening, *Diffusion of Innovations*. Book review. *Social Forces* 41: 415–416. <https://doi.org/10.2307/2573300>





# lookUP




**Sunteți interesați să aflați mai multe informații despre Programul Piața Unică și despre proiectul LookUP?**

<https://lookupthesky.eu/>

 @LookUP\_EU

 lookup\_eu

 [https://www.youtube.com/@LookUP\\_eu](https://www.youtube.com/@LookUP_eu)

 <https://www.linkedin.com/company/lookup-eu/>

**Consortiul proiectului LookUP este format dintr-o echipă multidisciplinară formată din următoarele organizații:**



**Barrabés**

**Barrabés.biz** (Spain) a fost fondată în anul 2000. După ce a creat primul magazin de comerț electronic din Europa în 1993 și a construit o afacere de succes, Barrabés.biz a fost creat pentru a-i ajuta pe alții să creeze noi afaceri cu soluții inovatoare. Acesta își oferă expertiza și know-how-ul în inovare, digitalizare și întreprinderi pentru a ajuta în mod activ întreprinderile de top, autoritățile publice, IMM-urile și întreprinderile nou-înființate.

De asemenea, pune în aplicare noile abilități cerute de era digitală și ajută la transformarea culturală a organizațiilor prin implementarea de noi obiceiuri digitale datorită metodologiilor flexibile și eficiente. Barrabés.biz contează cu un set de instrumente care ajută la stimularea inovării: o platformă proprie pentru gestionarea eficientă a inovației, urmând principiul inovării deschise, o platformă proprie pentru formarea ușoară și activă a IMM-urilor în capacități digitale (Attitude Academy) și spații de inovare care gestionează La Nave (spațiul de inovare urbană al municipalității din Madrid), Madrid in Motion (centrul de mobilitate urbană din Madrid) și Centrul de inovare în economia circulară din Madrid.

Din 2019, Barrabés.bis organizează și Mañana (Mâine): un eveniment inspirat de ODD, care implică părțile interesate de sustenabilitate. În cele din urmă, Barrabés conduce Distrito Turismo (Districtul Turistic) din Regiunea Valenciană pentru a construi și sprijini un ecosistem de inovare în turism.



**B·Link**  
BARCELONA  
STRATEGIC PROJECTS

**B.LINK** este o întreprindere mică și mijlocie fondată în 2014. Firma contează în prezent cu o echipă internațională și multidisciplinară de consultanți specializați în finanțare UE și internațională, oferind servicii de suport care acoperă întregul ciclu al proiectului, începând de la identificarea oportunităților de finanțare adecvate pentru dezvoltarea proiectului, precum și gestionarea fondurilor de proiect conform regulilor și procedurilor specifice donatorului. Bazându-se pe această experiență solidă, B.LINK oferă o gamă largă de servicii de formare și consultanță entităților din sectorul public, privat și academic.

În domeniul competitivității și sustenabilității turismului, B.LINK a oferit servicii de consultanță pentru dezvoltarea și implementarea unui număr important de proiecte cu finanțare europeană.

## JUNTA DE EXTREMADURA

**Ministerul Culturii, Turismului și Sportului din Junta de Extremadura (Spania)** este responsabil de stabilirea liniilor directoare și de elaborarea acestora pentru promovarea și planificarea turismului în Comunitatea Autonomă Extremadura, exercitarea competențelor administrative în afacerile și activitățile turistice, programarea și realizarea planurilor de promovare a turismului, realizarea celei mai bune și mai bune formări în sector și elaborarea sarcinilor de inspecție în conformitate cu planurile aprobate. De asemenea, este responsabil pentru gestionarea și administrarea facilităților turistice deținute de Comunitatea Autonomă Extremadura.



**Naturpolis Ltd** (Finland) iNaturpolis Ltd este deținută de orașul Kuusamo și de municipalitatea Taivalkoski. Sarcina sa este de a promova crearea de afaceri profitabile și noi locuri de muncă în regiunea Kuusamo, de a dezvolta condițiile operaționale ale întreprinderilor și a mediului de afaceri din regiune și de a promova cooperarea regională în afaceri. În plus, Naturpolis administrează proiecte de dezvoltare regională. În timpul pandemiei de Covid-19, Naturpolis a ajutat IMM-urile să solicite finanțarea disponibilă pentru a acoperi pierderea cifrei de afaceri. Are rețele puternice de IMM-uri în zonă și lucrează îndeaproape cu asociațiile turistice.

Turismul este principala ramură de afaceri din zonă. Sustenabilitatea și dezvoltarea turismului responsabil sunt principalele puncte în activitățile de dezvoltare a proiectelor turistice în curs și în trecut.

Naturpolis a condus un proiect de turism durabil pentru a ajuta IMM-urile să obțină certificate de sustenabilitate și să participe la programul Visit Finland Sustainable Travel Finland, care își propune să obțină certificate de sustenabilitate destinațiilor turistice din Finlanda. Naturpolis conduce, de asemenea, proiectul turistic "Poarta către pământul parcurilor naționale". Proiectul reunește toate regiunile turistice deservite de Aeroportul Kuusamo pentru a colabora la creșterea turismului internațional și a accesibilității pe tot parcursul anului a regiunii, în special prin punerea în prim-plan a parcurilor naționale din zonă. În acest proiect se acordă o atenție deosebită faptului că zona se va dezvolta astfel încât să fie cunoscută pentru serviciile sale de calitate și practicile de afaceri durabile.



Cu ajutorul căilor digitale de servicii și îmbunătățirea găsirii și achiziționării online a serviciilor turistice, zona va fi, de asemenea, mai ușor accesibilă. Naturpolis are, de asemenea, un proiect de turism privind managementul datelor și cunoștințelor, relevant pentru proiectul actual.



## ZRC SAZU

Centrul de Cercetare al Academiei Slovene de Științe și Arte (ZRC SAZU)

un centru de cercetare sloven de top în științe umaniste și o instituție academică de ultimă oră în Europa Centrală, de Est și de Sud-Est. Acesta cuprinde 18 institute de cercetare și efectuează cercetări pe o varietate de subiecte legate de patrimoniul cultural și turismul durabil. ZRC SAZU are propria editură, laborator audiovizual și numeroase colecții. Experiențe în domeniul turismului durabil și sprijinirea IMM-urilor:

- Crearea de instrumente de sprijin pentru certificarea turismului durabil.
- Organizarea de activități de consolidare a capacităților furnizorilor de turism și a OMD-urilor
- Îmbunătățirea certificării naționale de turism durabil.
- Cercetare privind experiențele de afaceri în turism cu certificare
- Stabilirea criteriilor de sustenabilitate pentru dezvoltarea produselor turistice
- Facilitarea cooperării între IMM-uri, între IMM-uri și autoritățile publice; facilitarea dezvoltării produselor turistice, inclusiv testarea.



## QUANTITAS

**QUANTITAS** (QUA) este un start-up tehnologic, incubat la VEGA Technology Science Park din Veneția, iar misiunea sa este de a dezvolta și oferi companiilor servicii și produse legate de întregul lanț de prelucrare și evaluare a datelor.

Quantitas a fost creat pentru a dezvolta sisteme de suport decizional în contexte extrem de complexe, proiectând instrumente și punându-și provocarea de a implementa metodologii de colectare, procesare, analiză și simulare a datelor din lumea reală legate de deciziile de afaceri. Quantitas ajută organizațiile private și publice să extragă cunoștințe de date și să informeze deciziile de afaceri cu instrumente avansate de analiză predictivă pentru evaluarea impactului și analiza rentabilității și produse cu moduri interactive și animații dinamice de date de mare impact pentru prezentări și demonstrații.



## SIBIU

See you in Transylvania!

**Asociația Județeană de Turism Sibiu** (Romania) asigură managementul și marketingul coordonat al destinației turistice județene Sibiu, prin utilizarea responsabilă a resurselor naturale și culturale ale teritoriului, cu beneficii atât pentru afaceri, rezidenți cât și pentru oaspeți.

Eforturile lor se bazează pe obiectivele de sustenabilitate ale ONU și sunt dornici să lucreze prin natură cu IMM-urile locale și regiunile partenere pentru a obține mai multe în ceea ce privește utilizarea durabilă și creativă a resurselor naturale.

50% din teritoriul județului Sibiu este acoperit de arii protejate. Munții Carpați și Munții Transilvaniei sunt rezervoare bogate de biodiversitate și ingredient valoros pentru destinațiile de ecoturism. Cerul ca resursă naturală va fi integrat în foile de parcurs ale turismului pozitiv în natură, deoarece își propun să transforme județul Sibiu într-o destinație de ecoturism cu experiențe în natură diversificate și de înaltă calitate (observarea faunei sălbatice, cer întunecat, bunăstare a naturii).

Asociația Județeană de Turism Sibiu are expertiză în următoarele domenii:

- Elaborarea de linii directoare de calitate și sustenabilitate pentru IMM-uri (de exemplu, cazare verde în cadrul proiectului "European Tourism Going Green 2030", Mic Dejun Sibian, Ghid pentru evenimente durabile).
- Promovarea instrumentelor și platformelor de cunoștințe bazate pe TIC pentru IMM-uri
- Transferul de experiențe și cunoștințe prin ateliere, conferințe, vizite de studiu la nivel local și european.
- Programe de consolidare a capacităților pentru dezvoltarea și promovarea de noi produse turistice durabile care îmbogățesc identitatea destinației, răspund noilor tendințe de călătorie și accelerează renașterea turismului durabil.
- Lucrează cu echipe multidisciplinare pentru a documenta, dezvolta și promova politicile, infrastructura, serviciile și experiențele de ecoturism.
- Măsurarea performanței de sustenabilitate este o activitate cheie a organizației. Destinația este asistată de experți pentru a-și îmbunătăți KPI-urile de sustenabilitate prin programul Smart TourismDestinations.

