



ADVENTURE
adventuretourism.eu


VARNA
CHAMBER OF TOURISM

IO3 Разработване на нови продукти: Модул 4

The programme has been funded with support from the European Commission. Erasmus+

ОБУЧИТЕЛЕН МОДУЛ 4

Прилагай коригиращи действия и продължавай със следващия цикъл



Adventure Tourism | www.adventuretourism.eu

Модул 4 Въведение



В един перфектен свят всичко се развива според плана. В реалния свят се случват непланирани ситуации. В този случай се налага да се правят промени и да се предприемат коригиращи действия.

Тези действия се предприемат, за да се „настрои“ фино системата до състояние, в което несъответствията се установяват, оценяват се и се разрешават. Целта е управлението на коригиращите действия да бъде постоянен и ефективен процес чрез непрекъснато подобряване.

Подходящата система за коригиращи действия установява и разрешава несъответствията.

Цели на обучението



В края на този модул Вие ще можете да:

- Анализирате критично представянето на своята фирма
- Разработвате подходящи коригиращи действия
- Дефинирате бенчмарки, стандарти и метрики
- Поставяте цели за следващия цикъл

„Туристическият маркетинг трябва да бъде честен и да управлява прецизно очакванията на туристите.“

UNWTO, Global Report on Adventure Tourism

Adventure Tourism | www.adventuretourism.eu

Прилагай коригиращи действия и продължи със следващия цикъл



Анализирай с критичен поглед своето представяне

Разработвай подходящи коригиращи действия

Дефинирай бенчмарки, стандарти и метрики

Постави си цели за следващия цикъл


Adventure Tourism | www.adventuretourism.eu

4.1. Анализирай с критичен поглед своето представяне

1. Направи анкетна форма и събери информация от своите потребители, клиенти, партньори и колаборатори.

Можеш да оцениш удовлетвореността на своите потребители, като използваш следните 6 категории:

- Настоявяне и хранене (ресторанти)
- Достъпност
- Туристически услуги
- Места за забавление
- Качество на живота
- Историческо наследство и култура

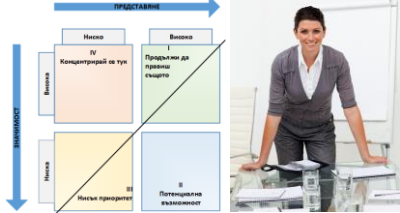


Adventure Tourism | www.adventuretourism.eu

4.1.

Аналирай с критичен поглед своето представяне

2. Можеш да приложиш анализа за оценка на Значимост - Представяне.



Adventure Tourism | www.adventuertourism.eu

4.1.

Анализ за оценка на Значимост - Представяне (IPA)

Анализът IPA се прилага в маркетинговите изследвания, за да се оцени удовлетвореността на потребителите чрез съпоставяне на техните възприятия със значимостта и представянето на характеристиките на съответния продукт или услуга.

Стойностите за значимост и представяне се отразяват на матрица с 4 квадранта – „продължи да правиш същото“, „потенциална възможност“, „нисък приоритет“, „концентрирай се тук“.

Методът има широко приложение при измерване на качеството на продукта/услугата поради своята простота, интуитивност и ефективност.



Adventure Tourism | www.adventuertourism.eu

4.2.

Разработвай подходящи коригиращи действия

За да провериш, дали системата „се държи“ по начина, по който е предвидена, трябва да верифицираш нейната функционалност и поведение. Тази проверка може да бъде направена чрез одит на извадка от коригиращи действия, резултатите от които да бъдат изследвани.



Adventure Tourism | www.adventuertourism.eu

4.2.

Защо е необходимо да се разработват коригиращи действия?

Прегледът на представянето на Вашата фирма е важна стъпка при определянето на посоката на стратегическите действия. Основните причини за това са следните:

- ✓ Да се осигури удовлетворяване на потребителските изисквания.
- ✓ Да се дефинират реалистични цели, които да бъдат изпълнени.
- ✓ Да се осигурят стандарти, на основа на които да се правят сравнения.
- ✓ Да се осигури прозрачност за персонала, който да може да следи своето представяне.
- ✓ Да се идентифицират своевременно проблемите с качеството и да се определят зони с приоритетно внимание.
- ✓ Да се осигури обратна връзка за стимулиране на дейностите по подобряване.



Adventure Tourism | www.adventuertourism.eu

4.3.

Можете да използвате различни визуализации, за да осигурите видимост и прозрачност

Дашборд (табла)



Инфографики



Adventure Tourism | www.adventuertourism.eu

4.3.

Дефинирай бенчмарки, стандарти и метрики

Разработени са множество стандарти и обучителни програми, които описват как да се провеждат различни видове приключенски дейности от техническа гледна точка (напр., техническите аспекти на скалното катерене и рафтинга).

За съжаление, все още не съществуват глобално признати стандарти с описание на добри практики за разработване и провеждане на инициативи за приключенски туризъм.



Adventure Tourism | www.adventuertourism.eu

4.3.

Измерване на представянето

Същността на измерването на представянето се състои от следните дейности:

- 1/ Стратегическите цели на организацията се трансформират в стандарти за представяне,
- 2/ Разработват се метрики за сравняване на желаното представяне с действително постигнатите стандарти,
- 3/ Идентифицират се несъответствията, и
- 4/ Предприемат се действия за подобряване.



Adventure Tourism | www.adventuretourism.eu

4.3.

Какво е ключов индикатор на представянето (КИП)?

Ключовите индикатори на представянето (КИП) са критичните индикатори на прогреса по отношение на очаквания резултат. КИП предоставят фокус върху стратегическото и оперативното подобряване, изграждат аналитична база за взимане на решения и помагат да се съсредоточи вниманието върху съществените неща.

"Това, което може да бъде измерено, може да бъде постигнато."

Питър Дракър

Управлението чрез прилагане на КИП включва:
 1/ Поставяне на **таргети** (желано равнище на представяне) и
 2/ Проследяване на прогреса за постигане на таргетите.
 Управлението чрез КИП често се свързва с подобряване на **ведещите индикатори**, тези, които по-късно ще осигурят резултатите/ползите. Чрез водещите индикатори са прогнозира бъдещия успех, **резултативните индикатори** показват доколко е била успешна фирмата по отношение на постигнатите резултати в миналото.



Adventure Tourism | www.adventuretourism.eu

4.3.

Изисквания към КИП (1)

- ✓ Да осигуряват обективни доказателства за прогреса по отношение на постигане на желаните резултати
- ✓ Да измерват това, което трябва да бъде измерено, за да се подпомогне взимането на решения
- ✓ Да дават възможност за сравняване на представянето в течение на времето
- ✓ Да могат да проследяват ефикасността, ефективността, качеството, навременността, съответствието, поведението, времевото представяне, представянето на персонала или използването на ресурсите
- ✓ Да се поддържа баланс между водещи и резултативни индикатори



Adventure Tourism | www.adventuretourism.eu

4.3.

Изисквания към КИП (2)

- ✓ Индикаторите на представянето трябва да кореспондират на целите, дефинирани в етап планиране на цикъла PDCA
- ✓ Имайте предвид, че целта описва промяна в състоянието – увеличаване на позитивните явления/състояния или намаляване на негативните явления / състояния.
- ✓ Когато дефинирате цели трябва да сте сигурни, че действатата дума в целта отразява промяна в състоянието, а не дейност. Тогава ще Ви бъде по-лесно да дефинирате индикатор на представянето, който да измерва промяната.



Adventure Tourism | www.adventuretourism.eu

4.3.

Вие трябва да разработите и внедрите комбинация от индикатори на представянето, които ще подпомогат Вашите усилия при прилагане на коригиращите действия и продължаване на следващия PDCA цикъл.

Всеки индикатор на представянето се нуждае от детайлна дефиниция. Бъдете прецизни, когато разработвате всички технически елементи на дефиницията на индикатора. Включете единицата за измерване в индикатора.



Adventure Tourism | www.adventuretourism.eu

4.4.

Поставте Вашите цели за следващия цикъл

Вашите цели трябва да съответстват на седемте принципа за неоставянето на следи в природата:

- Планирайте и се подготвяйте предварително
- Пътувайте и кмпингувайте върху устойчиви повърхности
- Изхвърляйте отпадъците си по подходящ начин
- Оставете мястото така, както сте го намерили
- Минимизирайте своето въздействие върху природата
- Проявявайте уважение към дивите животни
- Отнасяйте се внимателно към другите посетители



Adventure Tourism | www.adventuretourism.eu

Процесът на непрекъснато подобряване на туристическата услуга

Фигурата представя ключови метрики, които могат да бъдат приложени в процеса на подобряване на качеството на услугата. Тези метрики подпомагат процеса на непрекъснато подобряване на качеството, който трябва да бъде поддържан в PDCA цикъла.

Тъй като брендът при услугите не е статичен обект, а се променя постоянно, осигуряването на обратна връзка с потребителите и различните стейкхолдъри е жизнено важно за пазарния успех на отговорните туристически инициативи.



Използвана литература:

Уеб ресурси:

- www.dti.gov.uk/quality/performance
- <http://www.e-unwto.org/>
- <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419470>
- <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419722>

Допълнителни ресурси:

World Heritage Center 2007 Park Planning for Life: Manual for Public Use Coordinators. Public Use Planning effort [available at www.jonkohl.com/pup/pup-manual-english.pdf]

UNWTO Global Report on Adventure Tourism

Благодаря!
Имате ли въпроси?

Line 1 Address, Line 2 Address

Email address

Facebook link

www.adventuretourism.eu