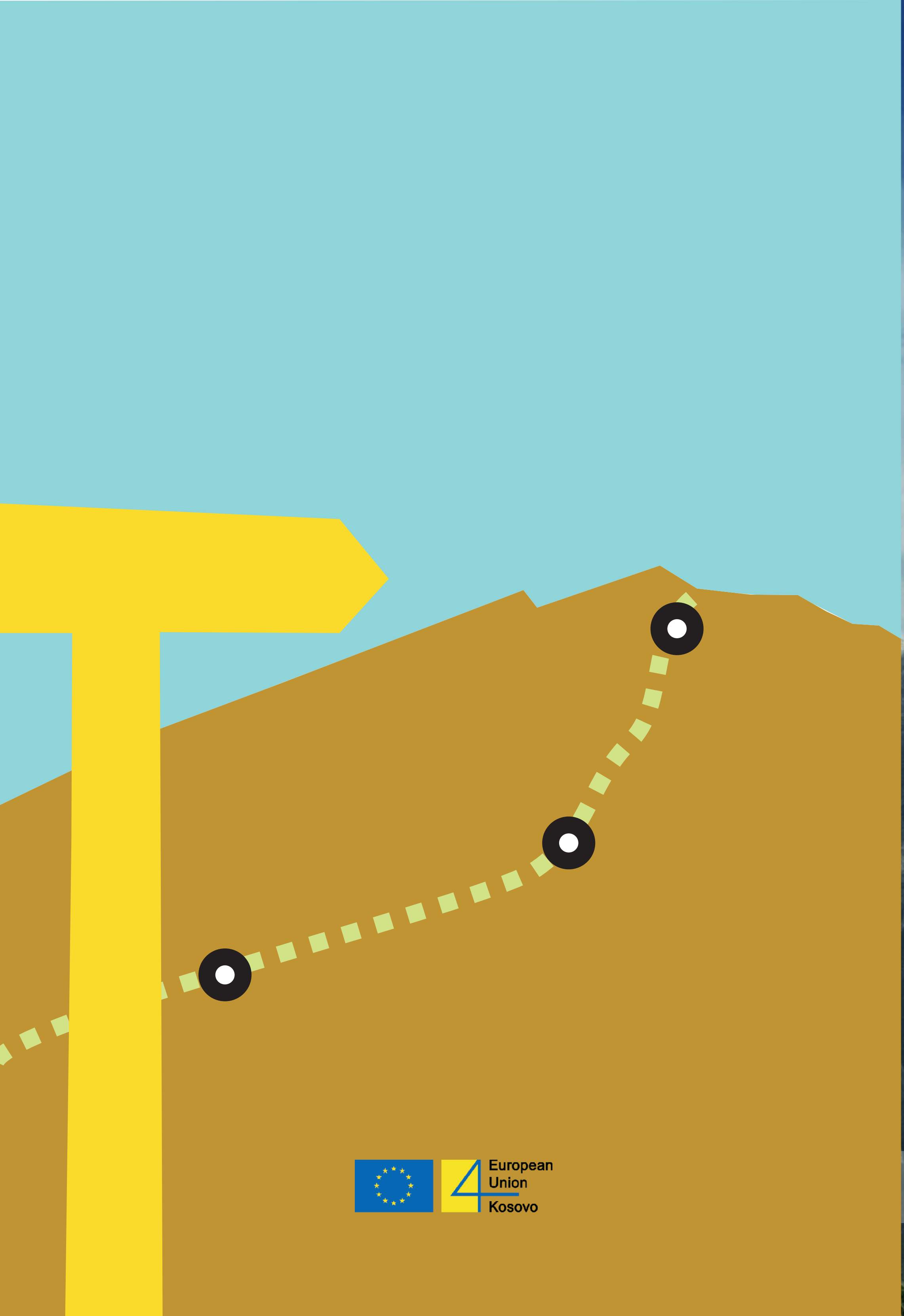


Cross Border Cooperation

ПРИДРУЖЕТЕ НИ СЕ!

во РАЗВОЈОТ, ПРОМОЦИЈАТА И ПРЕТСТАВУВАЊЕТО на нашиот ПРЕКРАСЕН РЕГИОН „ШАРА“ во СВЕТОТ

Проект:
Поттикнување на руралниот
и еколошкиот туризам
преку паметни
туристички информативни центри / FRET-STIC

European Union Kosovo

Проект имплементиран од
ЦеПроСАРД,
RDA SOUTH
и Општина Тетово

European Union Kosovo

Оваа брошура е изготвена со помош на Европската Унија во Косово. Содржината на публикацијата е единствена одговорност на ЦеПроСАРД и на никаков начин не може да се смета дека ги одразува ставовите на Европската Унија во Косово.

'Земјите членки на Европската Унија, одлучија да ги поврзуваат своите знаења, ресурси и судбини. Тие заедно изградија зона на стабилност, демократија и одржлив развој, притоа задржувајќи ја културолошката разновидност, толеранцијата и индивидуалните слободи. Европската Унија е посветена на споделување на своите достигнувања и вредности со земјите и народите вон своите граници'.

ЗА ПРОЕКТОТ FRET-STIC

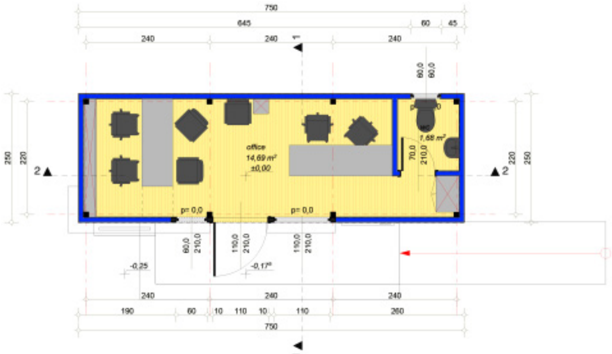
ОПШТАТА ЦЕЛ НА ПРОЕКТОТ е развој, промоција и презентација на локалниот и регионалниот туризам, преку иновативни пристапи и системи за подобрување на руралното и еколошкото искуство.

СПЕЦИФИЧНИ ЦЕЛИ се:

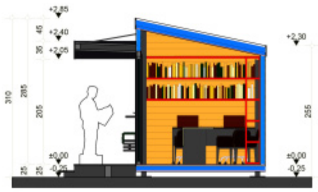
- Воспоставување на вмрежени, паметни туристички информативни центри (STIC-ови), кои можат да собираат, користат и создаваат информации за туристичките потенцијали во регионот на Шара;
- Подобро разбирање и презентација на туристичките потенцијали на прекуграничниот регион, со употреба на современи е-системи и меѓусебна соработка.

Локација на STIC во Тетово:
КП бр. 1796, Тетово - 1
Локација на STIC во Превала, Призрен:
P-71813012-02375-12 Горње Село

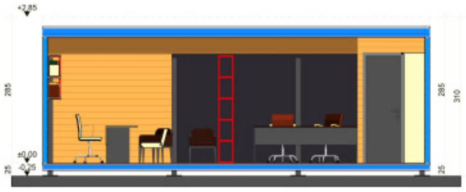
STIC



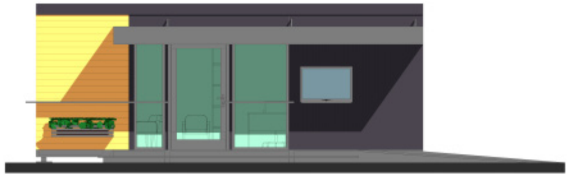
GROUND FLOOR, LEVEL ±0,00 M= 1:100



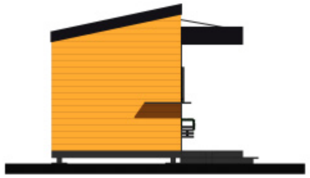
SECTION 1-1 M= 1:100



SECTION 2-2 M= 1:100



FRONT FACADE M= 1:100



SIDE FACADE 1 M= 1:100

ЦЕЛНИ ГРУПИ И КРАЈНИ КОРИСНИЦИ

Клучните целни групи и крајни корисници ги вклучуваат туристичките информаивни центри, локалните власти, агенциите за регионален развој, агенциите за туризам и култура, малите и средните претпријатија, кластерите за туризам, економските комори, граѓанските организации.

Како се поврзани?

- Постоечките **Туристички информативни центри** (TIC-ови) се надградуваат во паметни (Smart) TIC-ови (STIC-ови) преку воведување генерички бизнис процеси кои овозможуваат подобрени услуги за клиентите, а во исто време и собирање податоци од човечката интеракција. Центрите во целниот регион се вмрежени преку STIC платформа која овозможува услуги во вид на информации за туристите преку автоматски инфо деск (AID) и човечка интеракција. Платформата овозможува размена на информации помеѓу STIC-овите во однос на преференциите на туриститие и целокупните туристички трендови, а во исто време го снабдува со информации и туристичкиот информативен систем (TIS) со цел подобрена деловна интелигенција.

- **Локалните власти** се зајакнати со информации и знаења за да поддржат опкружување за развој на туризмот. Проектот FRET-STIC им обезбедува алатки со кои им се им помога на приватните лица, при што се градат односи на взаемна доверба и реалистични очекувања. На крајот, зголемениот број на туристи и зајакнатиот туристички сектор, придонесуваат кон поодржлив, инклузивен и балансиран економски развој на регионот.

- **Регионалните институции, агенциите за туризам и култура,** слично како и локалните власти ги добиваат неопходните релевантни информации за планирање и поддршка на регионалниот развој. Придобивките на ЦРППР се состојат во тоа што преку платформите ќе го снабдува својот TIS со дополнителни релевантни податоци. Придобивките се и уште повеќе од взаемни, бидејќи релевантноста на информациите и знаењето обезбедено преку TIS се подобрува истовремено со зголемувањето на обезбедените податоци.

- **Малите и средните претпријатија (МСП)** добиваат ажурирани информации генерирани преку TIS и STIC платформата за најновите туристички барања за прекуграничниот регион. На сличен начин, **стартапите** и **индивидуалните претприемачи** можат да идентификуваат нови деловни можности. Како такви, тие имаат можност да ги зајакнат своите капацитети и да се ангажираат стратешки во креирање продукти, да ги прошируваат своите пазари и да придонесуваат кон зголемен деловен промет.

- **Бизнисите, кластерите и коморите** во прекуграничниот регион имаат можност да се вмрежуваат меѓусебно и со институциите, да градат нови партнерства кои водат кон создавање нови бизнис иницијативи, а ќе ги поддржуваат и постоечките.

- **Граѓанските организации** можат да имаат придобивки преку новите знаења креирани преку сите овие системи, во однос на информациите кои стануваат достапни за истражувања, подготовка на проекти и иницијативи, а кои ќе придонесат за туристичката индустрија и општеството преку бројни аспекти, како на пр. подготовка на наставни програми, родова еднаквост, социјална инклузија, итн.

ВКЛУЧЕТЕ СЕ ВО РАЗВОЈОТ, ПРОМОЦИЈАТА И ПРЕТСТАВУВАЊЕТО НА НАШИОТ ПРЕКРАСЕН РЕГИОН НА СВЕТОТ

Вашата општина, регион, бизнис, организација, асоцијација е неизоставен дел од сложувалката.

Мејл: info@rdcpolog.mk

ПРОЕКТНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Вмрежени, паметни туристички информативни центри (STIC-ови) поврзани со заедничка платформа базирана на стандардизирани бизнис процеси и на постојни концепти за туристички информациски системи (TIS);

2. Бизнис процеси дизајнирани за ефективно и ефикасно опслужување на туристите преку STIC-овите, како и за собирање податоци за нивното однесување и преференции. Обучен персонал за работа во STIC-овите од двете страни на регионот;

3. Креирана дигитална матрица на мапираната туристичка инфраструктура и настани во регионот на Шара, вклучувајќи означени/неозначени пешачки патеки, сигнализација, сместување, ресторани, други значајни туристички локалитети и настани. Дигиталната матрица ќе биде користена на итер-регионалната туристичка онлајн платформа (iTOP) за создавање туристички производи за прекуграничниот регион;

4. Подготвени материјали со содржина со која ќе се промовира прекуграничниот туризам во регионот на Шара;

5. Обучен пресонал од туристичките информативни центри, за паметно опслужување/собирање податоци за преференциите на туристите, како и за туристичките продукти креирани од матрицата.

АКТИВНОСТИ

Проектот е дизајниран на начин кој овозможува прибирање податоци за потенцијалите во прекуграничниот регион на иновативни начини. Тој вклучува **ДВЕ ЦЕНТРАЛНИ** групи на активности кои создаваат „технолошко нарушување“.

Првата, за начинот на кој туристите се информираат и се донесуваат одлуки во прекуграничниот регион.
Вклучува воспоставување а нови или „ре-дизајнирани“ туристички информативни центри - TIC-ови, во паметни (smart) TIC-ови. Се работи за пристап „оддолу - нагоре“ и вклучува: консултантство и дизајн на централизирана платформа - рбетот на STIC-от, идентификација на просторно соодветни локации за STIC, изградба на едноставни објекти, поставување на кориснички интерфејс и канали за комуникација, обука на вклучените чинители за „back-end“и „front-end“ употреба на системот.

Втората, за начинот на кој се дизајнираат, презентираат и нудат туристичките продукти.
Вклучува креирање на матрица со настани и места од интерес за туристите, од сите видови, кои потоа се интегрираат и ја хранат Интер-регионалната туристичка платформа (iTOP)

Погоре споменатите две групи на активности содржат клучни, комплементарни суб-активности неопходни за успешна реализација на активноста, како што е креирање на стратегија преку широки консултации и координација, вмрежување и експанзија на вредности синџири и програм за обучување за јавните институции за користење на новите пакет-алатки, како и нивно запознавање со новите бизнис процеси.

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈАТА НА ПРОЕКТОТ Е ОРГАНИЗИРАНА ВО ПЕТ ГРУПИ НА АКТИВНОСТИ

Кластер на активности 1: Воспоставување на вмрежени паметни туристички информативни центри (STIC-ови) со одредени бизнис процеси

- Активност 1.1 - Просторно позиционирање и изградба на два STIC-ови - во Тетово и Призрен, и трансформација на 2 TIC-а во паметни (Smart) TIC-ови - на Попова Шапка и Призрен

Општините градат мрежа од STIC-ови кои нудат една значајна услуга на локално ниво; обезбедуваат информации за посетителите на регионот „Шара“, за тоа што да видат и прават, кои места да ги посетат за сместување, пазарување и храна, притоа покривајќи го јужниот регион на Косово и Тетово, заедно со целиот Полог во Македонија. Приемот кој посетителите ќе го имаат во STIC-овите ќе придонесе кон целокупното искуство, и честопати ќе ја формира перцепцијата за посетените градови, за Шара и за прекуграничниот период како целина.

- Активност 1.2 - Креирање на оптимизирани, генерички бизнис процеси кои можат да се инсталираат на кој било TIC, независно од неговата локација или контекст - кој овозможува услуга за туристите, а во истовреме и задницско прибирање информации

Оптимизираните бизнис процеси работат преку автоматизирани инфо дескови (AIDs) или човечка интеракција, на пр. вработен во STIC - турист. Од една страна тие им обезбедуваат информации на клиентите (туристите), а од друга овозможуваат собирање податоци поврзани со нивните преференции и барања. Информации за туристичките услуги се обезбедуваат преку STIC платформата, а во исто време системот се храни со нови податоци.

Кластер на активности 2: Дизајнирање стандардизирани бизнис процеси - и тренинг програми - за подобро разбирање и услуга на туристите

- Активност 2.1 - Креирање на STIC платформа како самостојна апликација која ги користи ново-креираните бизнис процеси за собирање податоци за преференциите на туристите, а во исто време ги услужува согласно барањата

STIC-от обезбедувадва начини на услуги: прекучовечкатаинтеракција, создавање кадар во STIC-от обучен да одговори на барањата/собирањето податоци преку генеричките бизнис процеси; и преку електронски средства за комуникација, во најосновна форма, преку автоматски инфо деск (AID) - компјутер со екран на допир (touch screen) со интуитивен графички интерфејс кој овозможува самоуслужување.

- Активност 2.2 - Автоматски инфо деск (AID) хардверска платформа инсталирана во STIC-овите

Автоматскиот инфо деск (AID) е место за самоуслужување на туристите кое е едноставно за користење. Дополнително, секој STIC е опремен и со работна станица, која се користи од вработените за истата намена - за информирање на туристите.

- Активност 2.3 - Специјализиран семинар за туристички услуги група од 4 ментори - јавни службеници, можат да ги обучуваат нововработените во STIC-овите, или вработените во другите општини во прекуграничниот регион.

Менторите кои имаат пошироко образование и вештини од областа на психологијата и маркетингот во социјалните медиуми, подобро ги разбираат преференциите на туристите и се способни да дизајнираат подобри маркетиншки стратегии каде целна група се туристите.

- Активност 2.4 - Тренинг програм за услуги за туристи, за јавните службеници вработени во STIC-овите.

Тренинг програмата за вработените во STIC-овите, обезбедува обука за: усвојување нови, генерички бизнис процеси во секојдневната работа, услуги за туристите, собирање податоци од туристите, користењето на STIC платформата, местата од интерес во прекуграничнот регион, психологијата на услуга на клиентите.

Кластер на активности 3: Дигитално мапирање на инфраструктура и настани поврзани со руралниот туризам во прекуграничниот регион на Шара.

- Активност 3.1 - Мпирање на потенцијалите - инфраструктура и настани / Креирање на дигитална матрица - обезбедување податоци за сите видови места од интерес и настани: патеки, културно наследство, сместување, ресторани, фестивали, концерти, традиционални настани, итн.

Матрицата содржи мета податоци за социјалните, културните, економските и влијанијата од опкружувањето врз сите потенцијали во прекуграничниот регион. Нус-производот од матрицата е систем кој овозможува одредени вредности да се препознаат како потенцијал, што може да варира со време и да го рефлектира вистинското значење, врз основа на дискретен инпут од клиентите, како што се мислења, оценки итн.

Како таква, матрицата е алатка за управување, одржливо менаџирање на дестинации, систем за мониторинг, кој овозможува собирање податоци заради следење на карактеристиките на секоја точка од интерес - и како целина - во одредено време, и конечно кориснаалатка за информирање за креаторите на политиките, претпријатијата од областа на туризмот и другите чинители.

Има визуелен приказ и овозможува комбинирање на различни поставки на податоци, во зависност од контекстот на користење.

Кластер на активности 4: Креирање промотивни материјали за промовирање на проектните активности и резултати

Покрај брошура, проектот опфаќа и други промотивни алатки и материјали како банери, разгледници, туристички мапи, УСБ-а со gpx материјали, блогови, фото презентации, како и маркетинг на социјални медиуми.

Проектните партнери ги користат и сопствените алатки за информирање (веб страни, facebook, електронски весници) за редовна споделување информации поврзани со активноста. Дополнително, покрај промотивни материјали, и самите STIC-ови претставуваат најзначаен инструмент за интеракција со чинителите и крајните корисници, како и настаните и состаноците организирани со нив, во рамки на проектот.

Кластер на активности 5: Заеднички прекугранични настани за споделување и промоција на резултатите од активноста

- Активност 5.1 - Финална конференција - да се информира јавноста за проектните резултати, влијанијата и идните активности

Целната група вклучува МСП и научно - истражувачки институции, креатори на политики и носители на одлуки, кластери, експерти од двете земји. Настанот опфаќа и дистрибуција а промотивни материјали произведени во рамки на проектот.

- Активност 5.2 - Консултативни состаноци - да се поттикне активно учество на клучните чинители од регионот во проектот FRET-STIC

Четирите консултативни средби со чинителите кои се организираат за времетраењето на проектот имаат за цел да се споделат планираните активности и резултати од проектот FRET-STIC, синергијата со другите проекти во регионот, планираните идни активности, а особено да се добие фидбек од учесниците.

ПАРТНЕРИ

ЦеПроСАРД е граѓанска организација воспоставено во 2008 година со главен фокус на делување во заштитата на животната средина и одржливиот развој. Нашиот тим на професионалци од областа на животната средина, земјоделството, техничките науки и економијата го поседува потребното знаење и искуство за спроведување на најсложени и комплексни задачи задачи во овие области. Во изминатите десет години интензивно работевме на развој и имплеметација на проекти на локално, национално и меѓународно ниво, во тесна соработка со клучните чинители во земјата и странство.

RDA South е една од петте регионални развојни агенции во Косововоспоставена кон крајот на 2008 годиназа да ја координира соработката помеѓу различни регионални чинители, со цел забрзан социо-економски и регионален развој на јужниот регион. RDA South ги опфаќа општините Призрен, Драгаш, Сува Река, Мамуша, Малишево и Раховац. Визијата на агенцијата е „Економски регион Југ како област каде стратешки планираниот одржлив развој, соработката и успешните партнерства,водат кон подобрена конкурентност на економијата, базирана на предностите на регионот и опкружувањето кое е поволно за инвестиции".

Општина Тетово како најголема општина во Полошкиот плански регион, опфаќа 20 населби од кои најголем дел се рурални. Лоцирана е во централниот, плоден и густо населен Полошки басен и соседните планински височини на западниот живописен регион на Шара. Градот Тетово и регионот се населени од неколку етнички заедници и имаат значајно, историски признаено, економско и стратешко значење. Регионот е препознаен по разновидноста на извонредни природни убавини, културни знаменитости и традиции. Стратешките цели на општината вклучуваат подобрена бизнис клима, поддршка на развојот на руралниот туризам, заштита на животната средина, подобрена рурална инфраструктура, како и зајакната свест и пристап до информации во руралните средини, преку вмрежување и заедночка акција на релевантните чинители.

Овој проект се заснова на пристап иницирав и промовиран од Центарот за развој на Полошкиот плански регион (ЦРППР) и е во синергија со голем број други комплементарни активности иницирани од Центарот. Полошкиот плански регион опфаќа осум општини (вклучително и Општина Тетово) во македонскиот дел на прекуграничниот регион на Шара, што дополнително придонесува за значењето на проектот во оваа област.

Времетраење на проектот:
16 мај 2018 - 15 мај 2020 (24 месеци)

Проект имплементиран од: