

# Pedagogia

## Della Digitalizzazione Dell'Ospitalità Sostenibile

Per gli Educatori IFP e Gli Allenatori sul Campo dell'ospitalità e i Leader del gruppo



### PREPARATO DA:

HOTEL SCHOOL Viesnīcu biznesa koledža,

SIA

ERHVERVSAKADEMI DANIA

Italian Hospitality School SRL

City Unity College Nicosia

DigitalGuest APS

INERCIA DIGITAL SL

# 2023



Progetto Erasmus+  
N. 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140



HOTEL SCHOOL  
HOTEL MANAGEMENT COLLEGE



ITALIAN  
HOSPITALITY  
SCHOOL

Dania  
ERHVERVSAKADEMI

inerciadigital  
Boost your digital skills

digital guest

## PEDAGOGIA DELLA DIGITALIZZAZIONE DELL'OSPITALITÀ SOSTENIBILE

### È UTILE PER:

- Educatori IFP, •
- Responsabili di programmi, •
- Istruttori sul campo dell'ospitalità, •
- Formatori, •
- Responsabili di team provenienti da ambienti di ospitalità professionale.

### Astratto

Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, come parte del kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, OER, la brochure digitale per educatori IFP, responsabili di programmi, allenatori sul campo dell'ospitalità, formatori e responsabili di team provenienti dall'ambiente professionale dell'ospitalità. Il libro digitale fornisce una revisione di 1) come insegnare digitalmente l'ospitalità sostenibile; 2) come progettare il corso e i materiali "Digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile"; 3) come incorporare il processo di digitalizzazione, il tema della digitalizzazione sostenibile nei programmi e nei corsi di IFP nel settore dell'ospitalità e come fornire altri corsi di contenuto attraverso la digitalizzazione; 4) come progettare corsi, materiali e workshop digitali per gli studi IFP nel settore dell'ospitalità; 5) come progettare materiali e workshop sul campo sulla digitalizzazione per le organizzazioni dell'ospitalità; 6) come infondere la digitalizzazione negli ambienti di lavoro dell'ospitalità; 7) come differenziare i compiti e le attività sulla digitalizzazione e la sostenibilità dell'ospitalità

digitalizzazione dell'ospitalità; 8) come misurare la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile 9) come unire efficacemente competenze green e competenze di digitalizzazione per aumentare la sostenibilità dell'ospitalità. La brochure include una revisione degli approcci educativi, dei concetti teorici, dei metodi, delle abilità pedagogiche e digitali, delle competenze e dei metodi pratici pertinenti sull'integrazione della digitalizzazione nell'IFP

corsi sull'ospitalità, ulteriori workshop professionali sull'ospitalità in ambienti lavorativi. La guida fornisce casi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET nel settore alberghiero, una revisione delle migliori pratiche mondiali sull'integrazione della digitalizzazione e un quadro di abilità e competenze per fornire corsi digitali, progettare corsi digitali, fornire i contenuti della materia tramite

digitalizzazione e sui mezzi di digitalizzazione, e istruire gli studenti su come incorporare la digitalizzazione nei compiti di studio e nell'area di lavoro. KA220-

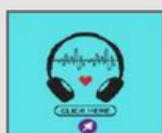
I partenariati di cooperazione in materia di istruzione e formazione professionale "Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile" nel campo dell'IFP (sia iniziale che continua) mirano a migliorare l'accesso alla formazione e alle qualifiche per tutti sostenendo la condivisione delle risorse e fornendo servizi iniziali e/o continui di formazione del personale, rafforzare ulteriormente le competenze chiave nell'IFP iniziale e continua, in particolare le competenze digitali, le competenze verdi e l'occupabilità.

Copyright: "Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile"

Collegamento ipertestuale: [www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com](http://www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com)

PROGETTO ERASMUS+ 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140

Anno: 2023



## Contenuti

<b>I Descrizione del progetto, scopo e obiettivi del progetto</b> .....	8
<b>II Descrizione dei partner del progetto</b> .....	10
<b>III Introduzione</b> .....	13
<b>IV Lo scopo e gli obiettivi della 'Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile'</b>	<b>14</b>
<b>V Descrizione del pubblico target per la "Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile"</b> .....	16
<b>1. Il ruolo della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile</b> .....	19
<b>2. Ruoli nella Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile</b> .....	24
<b>3. I partecipanti e gli stakeholder nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile</b> .....	<b>26</b>
<b>4. Revisione esintesi con i link ai relativi documenti normativi</b> .....	29
<b>4.1. Che cos'è il piano d'azione per l'educazione digitale?</b> .....	29
<b>5. Quadro teorico della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile</b> .....	49
<b>6. Definizioni: Revisione della teoria</b> .....	51
<b>7. Sostenibilità</b> .....	51
<b>8. Obiettivi di sviluppo sostenibile</b> .....	52
<b>9. Ospitalità</b> .....	54
<b>10. Ospitalità sostenibile</b> .....	56
<b>11. Digitalizzazione</b> .....	58
<b>12. Digitalizzazione sostenibile</b> .....	60
<b>13. Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile</b> .....	61
<b>14. Concetto di ospitalità sostenibile e processo di ospitalità sostenibile</b> .....	62
<b>15. Competenze digitali</b> .....	64
<b>16. Competenze in materia di digitalizzazione</b> .....	66
<b>17. Competenze verdi</b> .....	67
<b>18. Competenze di digitalizzazione richieste per le qualifiche nel settore alberghiero, comprese le arti culinarie</b> .....	69
<b>19. Potenziare le abilità e competenze digitali per la trasformazione digitale: piano d'azione per l'istruzione digitale 2021-2027</b> .....	73
<b>20. Sviluppare competenze digitali per l'occupabilità nel settore dell'ospitalità: coinvolgere e supportare le parti interessate con l'uso di DigComp 2.0, 2.1, 2.2</b> .....	76
<b>21. Lo sviluppo della fiducia in se stessi e il rispetto delle competenze verdi, digitali e di digitalizzazione</b> .....	79
<b>22. Definizione: pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile</b> .....	81

<b>23. Approccio educativo.....</b>	<b>84</b>
<b>24. Metodologia educativa.....</b>	<b>86</b>
<b>25. Metodo educativo.....</b>	<b>87</b>
<b>26. Strumento educativo.....</b>	<b>88</b>
<b>27. Kit di strumenti.....</b>	<b>89</b>
<b>28. Insegnamento.....</b>	<b>90</b>
<b>29. Apprendimento.....</b>	<b>91</b>
<b>30. Approcci educativi rilevanti nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>93</b>
<b>31. Teorie educative e concetti teorici nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>95</b>
<b>32. Metodi di insegnamento e apprendimento pedagogico nella digitalizzazione della pedagogia dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>96</b>
<b>33. Apprendimento ibrido.....</b>	<b>97</b>
<b>34. Competenze pedagogiche per la pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>98</b>
<b>35. Competenze Digitali (per la Pedagogia della Digitalizzazione dell'Ospitalità Sostenibile) .....</b>	<b>102</b>
<b>36. Competenze emetodi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nei corsi VET di ospitalità, ulteriori seminari professionali sull'ospitalità negli ambienti di lavoro.....</b>	<b>103</b>
<b>37. Risorse nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>108</b>
<b>38. Fonti della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>110</b>
Esempi di risorse digitali .....	111
<b>39. Sistemi nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>112</b>
<b>40. Il significato di 8stili di apprendimento nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>113</b>
<b>41. Casi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET nel settore dell'ospitalità sostenibile: sintesi.....</b>	<b>115</b>
<b>42. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET nel settore dell'ospitalità sostenibile in Lettonia.....</b>	<b>116</b>
<b>43. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET dell'ospitalità sostenibile in Danimarca.....</b>	<b>117</b>
<b>44. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET nel settore dell'ospitalità sostenibile in Spagna.....</b>	<b>118</b>
<b>45. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET nel settore dell'ospitalità sostenibile a Cipro.....</b>	<b>119</b>
<b>46. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET dell'ospitalità sostenibile in Italia.....</b>	<b>120</b>

<b>47. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET dell'ospitalità sostenibile in Svezia.....</b>	<b>121</b>
<b>48. Revisione delle buone emigliori pratiche mondiali sull'integrazione della digitalizzazione: sintesi .....</b>	<b>122</b>
<b>49. Buone pratiche per l'integrazione della digitalizzazione: Cina.....</b>	<b>126</b>
<b>50. Buone pratiche sull'integrazione della digitalizzazione: con un focus sugli Stati Uniti.....</b>	<b>128</b>
<b>51. Buone pratiche per l'integrazione della digitalizzazione: Sud America.....</b>	<b>130</b>
<b>52. Buone pratiche per l'integrazione della digitalizzazione: India.....</b>	<b>132</b>
<b>53. Buone pratiche per l'integrazione della digitalizzazione: l'Europa.....</b>	<b>135</b>
<b>54. Buone pratiche per l'integrazione della digitalizzazione: altri paesi.....</b>	<b>139</b>
<b>55. Il Canvas delle abilità, delle competenze per erogare corsi digitali.....</b>	<b>140</b>
<b>56. Il Canvas delle Competenze per progettare Corsi Digitali.....</b>	<b>142</b>
<b>57. Il quadro delle competenze per fornire i contenuti della materia attraverso la digitalizzazione e i mezzi di digitalizzazione sostenibili.....</b>	<b>144</b>
<b>58. Il quadro delle competenze per istruire gli studenti su come incorporare la digitalizzazione negli studi, nei compiti, nell'area di lavoro .....</b>	<b>145</b>
<b>59. Il quadro delle competenze per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per gli educatori dell'IFP.....</b>	<b>147</b>
<b>60. Come insegnare digitalmente l'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>152</b>
<b>61. Come progettare il corso e i materiali "Digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile".....</b>	<b>154</b>
<b>62. Come integrare il processo di digitalizzazione, il tema della digitalizzazione sostenibile nei programmi e nei corsi di formazione professionale nel settore dell'ospitalità e come fornire altri corsi di contenuto tramite la digitalizzazione.....</b>	<b>156</b>
<b>63. Progettazione dei contenuti del curriculum in Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>158</b>
<b>64. Come progettare corsi, materiali e workshop digitali per gli studi VET nel settore dell'ospitalità .....</b>	<b>160</b>
<b>65. Come progettare materiali e workshop sul campo sulla digitalizzazione per gli studi sulle organizzazioni alberghiere.....</b>	<b>161</b>
<b>66. Come infondere la digitalizzazione negli ambienti di lavoro dell'ospitalità.....</b>	<b>163</b>
<b>67. Come differenziare i compiti e le attività sulla digitalizzazione dell'ospitalità e sulla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>165</b>
<b>68. DOPPIA TRANSIZIONE: come unire efficacemente competenze verdi e competenze di digitalizzazione per aumentare la sostenibilità dell'ospitalità .....</b>	<b>167</b>
<b>69. Come misurare la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>169</b>
<b>70. Misurare la sostenibilità.....</b>	<b>170</b>
<b>71. Misurare l'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>171</b>
<b>72. Misurare la digitalizzazione dell'ospitalità .....</b>	<b>172</b>
<b>73. Misurare la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>174</b>

<b>74. Indicatori di ospitalità sostenibile .....</b>	<b>175</b>
<b>75. Indicatori di Digitalizzazione e Indicatori di Digitalizzazione dell'Ospitalità Sostenibile .....</b>	<b>177</b>
<b>77. Rilevanza rispetto al GRI (standard della Global Reporting Initiative e altri parametri) .....</b>	<b>178</b>
<b>78. Simulazione e ambiente di apprendimento virtuale (VLE) nell'IFP.....</b>	<b>182</b>
<b>79. Fattori che influenzano l'ambiente di apprendimento virtuale (VLE) e l'ambiente di lavoro nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>183</b>
<b>80. Driver della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>185</b>
<b>81. Fattori di successo nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>187</b>
<b>82. Motivazione nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>189</b>
<b>83. Impegno nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>192</b>
<b>84. Valutazione e accertamento nella pedagogia dell'ospitalità sostenibile La digitalizzazione: prima, durante, dopo. Misurare l'efficacia.....</b>	<b>195</b>
<b>85. Feedback nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>198</b>
<b>86. La comunicazione nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>200</b>
<b>87. Monitoraggio nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>202</b>
<b>88. Revisione nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>204</b>
<b>89. Barriere, problemi e sfide nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>206</b>
<b>90. Costi della digitalizzazione della pedagogia dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>208</b>
<b>91. Budgeting nella pedagogia dell'ospitalità Digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>210</b>
<b>92. Costi della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>212</b>
<b>93. Il budget nella digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>214</b>
<b>94. Informazioni aggiornate sulla pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>217</b>
<b>95. La sostenibilità nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>219</b>
<b>96. Tecnologie nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>221</b>
<b>97. I dati nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>223</b>
<b>98. Le età nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>225</b>
<b>99. Livelli formativi nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>227</b>
<b>100. Innovazioni e know-how, licenze e brevetti nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>229</b>
<b>101. La protezione dei dati nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>231</b>
<b>102. Revisione del quadro legislativo nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>232</b>
<b>103. Qualità nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.....</b>	<b>235</b>
<b>104. Standard nella pedagogia dell'ospitalità sostenibile .....</b>	<b>237</b>
<b>105. Rete professionale per educatori IFP, responsabili di programmi, formatori sul campo dell'ospitalità, formatori, responsabili di team dell'ambiente professionale dell'ospitalità.....</b>	<b>239</b>

<b>106.</b> Sommario.....	241
<b>107.</b> Conclusione.....	244
<b>108.</b> Glossario.....	246
<b>109.</b> Riferimenti.....	265
110. Collegamenti arisorse utili.....	277



# I Descrizione del progetto, scopo e obiettivi del progetto

I risultati del progetto: Risorse educative aperte e innovative: sostenibili

Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità

PR1 Guida alla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per studenti IFP e Professionisti (studenti iniziali e continui);

PR2 "Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile" per gli educatori IFP e allenatori sul campo e responsabili di team del settore alberghiero, Corso digitale PR3 "Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile" con materiali;

PR4 Serie di webinar sulla "Digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile"

KA220-VET Partenariati di cooperazione nell'istruzione e formazione professionale

Il "Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile" nel campo dell'IFP (sia iniziale che continua) ha lo scopo di

***migliorare l'accesso alla formazione e alle qualifiche per tutti sostenendo la condivisione delle risorse e fornendo formazione iniziale e/o continua al personale, rafforzare ulteriormente le competenze chiave nell'IFP iniziale e continua, in particolare le competenze digitali, le competenze verdi e l'occupabilità.***

## **Gli obiettivi del progetto:**

- Sviluppare una guida alla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per gli studenti dell'IFP iniziale e continua;
- Fornire linee guida pratiche sulla "Pedagogia dell'Ospitalità Sostenibile".
- Digitalizzazione per educatori e formatori IFP della formazione professionale iniziale e continua nel settore dell'ospitalità;
- Produrre il corso digitale "Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile" con risorse di insegnamento e apprendimento per la formazione professionale iniziale e continua e workshop sul campo professionale;
- Produrre una serie di webinar per dimostrare come utilizzare le risorse e il corso da parte di educatori e studenti dalle due prospettive, e produrre revisioni su argomenti secondari relativi alla digitalizzazione sostenibile;

- Migliorare le conoscenze degli educatori dell'IFP sulla digitalizzazione dell'ospitalità e approcci per integrare la digitalizzazione nelle unità;
- Mobilitare il capitale sociale per sensibilizzare e promuovere la necessità di migliorare le competenze digitali e di digitalizzazione nell'istruzione VET nel settore alberghiero e nel settore dell'ospitalità;



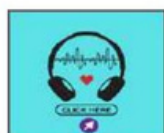


Migliorare la competenza intellettuale e di digitalizzazione del progetto Il consorzio del progetto è composto da sei partecipanti:

Tabella 1: Elenco dei partner del progetto

NOME DEL PAESE PARTNER		SITI WEB
<b>Lettonia</b>	SIA HOTEL SCHOOL Viesnīcu biznesa koledža /"HOTEL SCHOOL" Hotel Managment College ID E10176704	<a href="http://www.hotelschool.lv">www.hotelschool.lv</a>
<b>Danimarca</b>	ERHVERVSAKADEMI DANIA (Dania Academy) ID E10102026	<a href="http://www.eadania.dk">www.eadania.dk</a>
<b>Italia</b>	Italian Hospitality School SRL ID E10242654	<a href="http://www.hoschool.it">www.hoschool.it</a>
<b>Cipro</b>	City Unity College Nicosia ID E10155506	<a href="http://www.cityu.ac.cy">www.cityu.ac.cy</a>  <a href="http://www.digitalguest.com">www.digitalguest.com</a>
<b>Svezia</b>	DigitalGuest APS ID E10277526	<a href="http://www.inerciadigital.com">www.inerciadigital.com</a>
<b>Spagna</b>	INERCIA DIGITAL SL ID E10145080	

Il consorzio del progetto ha presentato domanda di progetto perché ogni partecipante è interessato alle proprie prestazioni per i propri bisogni, bisogni nazionali e regionali per tale cooperazione e sviluppo di risorse qualitative utili e per il progresso di queste organizzazioni durante e dopo la cooperazione. Il progetto soddisferà le esigenze di ciascun partecipante: promuovere la propria rappresentanza nel mercato, applicare le proprie competenze, unire le competenze e sviluppare i risultati del progetto della domanda in tutti i paesi del partenariato e in altri paesi dell'UE.



## II Descrizione dei partner del progetto

Cinque partner partecipano allo sviluppo di questa guida. Tutti loro hanno esperienza e sono riconosciuti per le loro capacità di sviluppare un apprendimento rilevante sia in loco che online, prendendo in considerazione le tendenze rilevanti che influenzano sia gli argomenti relativi al settore dell'ospitalità sia considerando i metodi di apprendimento e insegnamento rilevanti per i futuri dipendenti e gli attuali dipendenti nel  
industria.



"Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile"  
 PROGETTO ERASMUS+ 2021-1-LV01-KA220-VET-  
 000033140

[www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com](http://www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com)

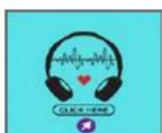
SIA "HOTEL SCHOOL" Hotel Management College

Paese: Lettonia, Riga [www.hotelschool.lv](http://www.hotelschool.lv)

Descrizione: Il coordinatore del progetto

HOTEL SCHOOL Viesņycu biznesa koledža SIA (HOTEL SCHOOL Hotel Management College LLC), fondata nel 2010, è un fornitore di IFP, un istituto di istruzione superiore accreditato, fornitore di istruzione superiore professionale di 1° livello (college) e di qualificazione professionale di 4° livello (LQF ed EQF Livello 5) nella gestione dell'ospitalità. Inoltre, BTEC Livello 5 Superiore Nazionale in Business, in Hospitality Management/CA. HOTEL SCHOOL detiene accreditamenti Erasmus ECHE, VET e ADULT. HOTEL SCHOOL ha sviluppato una buona cooperazione con i datori di lavoro che garantiscono opportunità di tirocinio per studenti e studenti e impiegano diplomati di HOTEL SCHOOL. HOTEL SCHOOL è un partner esperto nello sviluppo di metodologie e standard professionali. HOTEL SCHOOL ha esperienza IFP, competenza nella progettazione e fornitura di istruzione IFP, utilizzando sistemi digitali nell'ambiente di apprendimento. quadri di competenzeE

La scuola applica le tecnologie digitali nel processo di studio ed è in grado di creare, applicare il nuovo corso e i metodi per sviluppare e applicare le competenze digitali da parte di educatori, personale, studenti, datori di lavoro e partner attuali e potenziali. HOTEL SCHOOL funziona in modo totalmente digitalizzato



sistema educativo, applicabile sia all'apprendimento in classe che all'apprendimento extra-classe.



ERHVERVSAKADEMI DANIA ( Dania Academy)

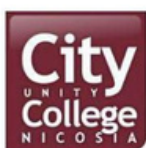
Paese: Danimarca [www.eadania.dk](http://www.eadania.dk)

Descrizione: Il partner del progetto

Dania Academy è un moderno centro di istruzione superiore che offre diplomi applicati al livello universitario. I campus sono situati in sette città della regione della Danimarca centrale. Il corpo studentesco è composto da 2.800 studenti a pieno titolo e abbiamo più di 3.000 studenti part-time. Dania offre 21 programmi universitari.

Secondo il quadro nazionale delle qualifiche danese, la Dania Academy è paragonabile a un'università di scienze applicate e ha poteri di assegnazione a livello di laurea.

I campi dell'istruzione sono affari, turismo e ospitalità, IT e sviluppo di giochi, tecnologia e salute.



City Unity College Nicosia

Paese: Cipro, Nicosia Descrizione: [www.cityu.ac.cy](http://www.cityu.ac.cy)

Il partner del progetto

Il City Unity College Nicosia è stato fondato nell'aprile 2014 e ha iniziato la sua attività nel settembre 2014. Il college offre attualmente 14 programmi (diplomi, lauree e master) in vari campi di studio e alcuni di essi sono offerti in collaborazione con la Cardiff Metropolitan University. Tutti i programmi sono riconosciuti dall'Agenzia cipriota per la garanzia della qualità e l'accreditamento nell'istruzione superiore. Oltre ai programmi accademici accreditati, il CUCN offre una varietà di corsi brevi professionali in diverse aree. Il numero totale di studenti sia a orientamento accademico che professionale i programmi sono circa 1000.

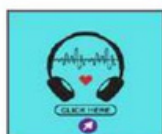


INERCIA DIGITAL SL

Nazione: Spagna, Aljaraque.

Descrizione: Il partner del progetto

Inercia Digital ha ricevuto l'accreditamento del Certificato di Conformità da parte di AENOR con il titolo AENOR EA0043 Giovane Impresa Innovativa, assegnato a "Inercia Digital: impresa di formazione" (2015). Oltre a ciò, ha premiato anche il Servizio andaluso per l'occupazione



Inercia Digital il titolo di “Entidad Colaboradora de Formación para el Empleo” (Entità collaborativa nella formazione per l'occupazione) nel campo dell'e-learning come centro di formazione virtuale che promuove l'occupazione e affina le competenze di occupabilità per le persone in cerca di lavoro. Inercia Digital è stata anche nominata nuovo membro della “Digital Skills and Jobs Coalition” della Commissione Europea nel 2017. Inoltre, il nostro accreditamento Erasmus+ per l'istruzione e la formazione professionale è stato approvato nel 2021! Inercia Digital è anche specialista nell'implementazione di piattaforme di e-learning: Learning Management Systems (LMS). La loro innovazione nelle competenze digitali per l'istruzione li ha portati a creare e gestire varie pagine web e piattaforme virtuali per istituti scolastici e fornitori di formazione al fine di aiutarli a integrare le TIC nelle loro attività quotidiane. Allo stesso tempo, Inercia Digital ha formato tali istituzioni sulle competenze digitali e sugli strumenti web, sull'e-learning e sul lavoro collaborativo. Inercia Digital ha un'ampia esperienza internazionale ed europea, all'interno e all'esterno del programma Erasmus+.



Italian Hospitality School SRL

Paese: Italia, Roma [www.hoschool.it](http://www.hoschool.it)

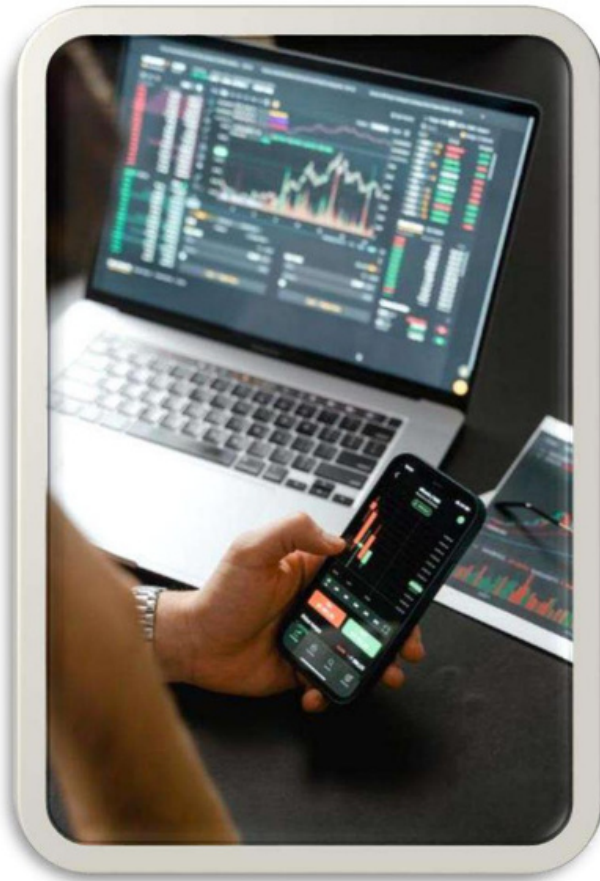
Descrizione: Il partner del progetto

ITALIAN HOSPITALITY SCHOOL è un istituto privato di Educazione degli Adulti e di Formazione Professionale (VET) che offre turismo e ospitalità ("Servizi alberghieri", "Servizi di ristorazione" "Assistente cuoco"), corsi di livello EQF 5, università estiva con orientamento professionale per giovani da tutto il mondo, con un entusiasmante programma di vacanze a Roma, per scoprire la storia, l'arte e la cultura della città, per imparare la lingua italiana e guadagnare punti ECTS.

ITALIAN HOSPITALITY SCHOOL si concentra anche su corsi di lingua generale accademica, per sviluppare la comprensione pratica e le abilità linguistiche degli studenti fino alla fluidità. I partner della scuola sono hotel e resort italiani che offrono stage e lavoro agli studenti.



## III Introduzione



Il consorzio di progetto è composto dai sei partecipanti: SIA “HOTEL SCHOOL”

Viesņycu biznesa koledža (E10176704 - Lettonia)- il coordinatore del progetto; ERHVERVSAKADEMI DANIA (E10102026 -Danimarca) –il partner del progetto; DigitalGuest APS (E10277526 - Svezia) –il partner del progetto; INERCIA DIGITAL SL (E10145080 - Spagna) – il partner del progetto; Italian Hospitality School SRL

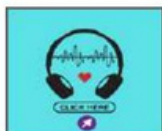
(E10242654 - Italia) –il partner del progetto; City Unity College Nicosia (E10155506 - Cipro) –il partner del progetto. Il consorzio del progetto ha presentato domanda di progetto perché ogni partecipante è interessato alle proprie prestazioni per i propri bisogni, bisogni nazionali e regionali per tale cooperazione e sviluppo di risorse qualitative utili e per il progresso di queste organizzazioni durante e dopo la cooperazione. Il progetto soddisfa le esigenze

di ciascun partecipante: promuovere la propria rappresentanza nel mercato, applicare le proprie competenze, unire le competenze e sviluppare i risultati del progetto della domanda in tutti i paesi del partenariato e altri paesi dell'UE.

*Figura 1. Fonte: Tima Miroshnichenko*

La brochure comprende una revisione degli approcci educativi rilevanti, dei concetti teorici, dei metodi, delle abilità pedagogiche e digitali, delle competenze e dei metodi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nei corsi IFP nel settore dell'ospitalità e di ulteriori workshop professionali sull'ospitalità negli ambienti di lavoro.

La guida fornisce casi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET dell'ospitalità sostenibile, revisione delle buone pratiche sull'integrazione della digitalizzazione e del quadro delle competenze, competenze per fornire corsi digitali, progettare corsi digitali, fornire contenuti disciplinari attraverso la digitalizzazione, sulla digitalizzazione sostenibile significa, e istruire gli studenti su come incorporare la digitalizzazione nei compiti di studio, nell'area di lavoro.



## IV Il fine e gli obiettivi della Pedagogia dell' Digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile'

Questo libro si concentra sulla Pedagogia per l'ospitalità sostenibile. La digitalizzazione è un'estensione della metodologia, degli approcci e dei metodi delineati nella prima parte della guida. La pedagogia ha molti significati e definizioni diverse. Il nocciolo della questione non importa l'approccio specifico della revisione menzionata di seguito e anche le diverse fasi illustrate nel cerchio. L'arte della pedagogia in questo contesto sta anche aggiungendo elementi sostenibili e digitali all'apprendimento in un contesto di ospitalità.

Un altro elemento da considerare sono i prerequisiti dello studente.

La brochure digitale fornisce una panoramica di 1) come insegnare l'ospitalità sostenibile in modo digitale; 2) come progettare il corso e i materiali "Ospitalità Sostenibile".

Digitalizzazione»; 3) come incorporare il processo di digitalizzazione, il tema della digitalizzazione sostenibile nei programmi e nei corsi di IFP nel settore dell'ospitalità e come fornire altri corsi di contenuto mediante digitalizzazione; 4) come progettare corsi, materiali e workshop digitali per gli studi IFP nel settore dell'ospitalità; 5)

come progettare materiali e workshop sul campo sulla digitalizzazione organizzazioni di ospitalità; 6) come

infondere la digitalizzazione negli ambienti di lavoro dell'ospitalità; 7) come differenziare

i compiti e le attività relative

digitalizzazione dell'ospitalità E

digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile; 8)

come misurare la digitalizzazione

dell'ospitalità sostenibile 9) come unire

efficacemente competenze green e

digitalizzazione per aumentare <sup>competenze</sup>

l'ospitalità sostenibile. Di

(Digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile



Figura 2. Fonte: logo del progetto

Applicazione del progetto Toolkit).

La brochure include una revisione degli approcci educativi rilevanti, teorici concetti, metodi, abilità pedagogiche e digitali, competenze e metodi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nei corsi IFP sull'ospitalità, ulteriori workshop professionali sull'ospitalità negli ambienti di lavoro. La guida fornisce casi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET nel settore alberghiero, revisione di le migliori pratiche mondiali sull'integrazione della digitalizzazione e il quadro di abilità e competenze per fornire corsi digitali, progettare corsi digitali, fornire i contenuti della materia attraverso la digitalizzazione e sui mezzi di digitalizzazione, e per



istruire gli studenti su come incorporare la digitalizzazione nei compiti di studio e nell'area di lavoro. Sulla base di DigComp 2.0, 2.1, 2.2. e prendendo in considerazione le specificità della digitalizzazione del business dell'ospitalità, sarà sviluppato il quadro delle competenze digitali per l'educatore alla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

Queste nove aree di interesse possono essere illustrate come di seguito. Esaranno tutti descritti in questo capitolo.

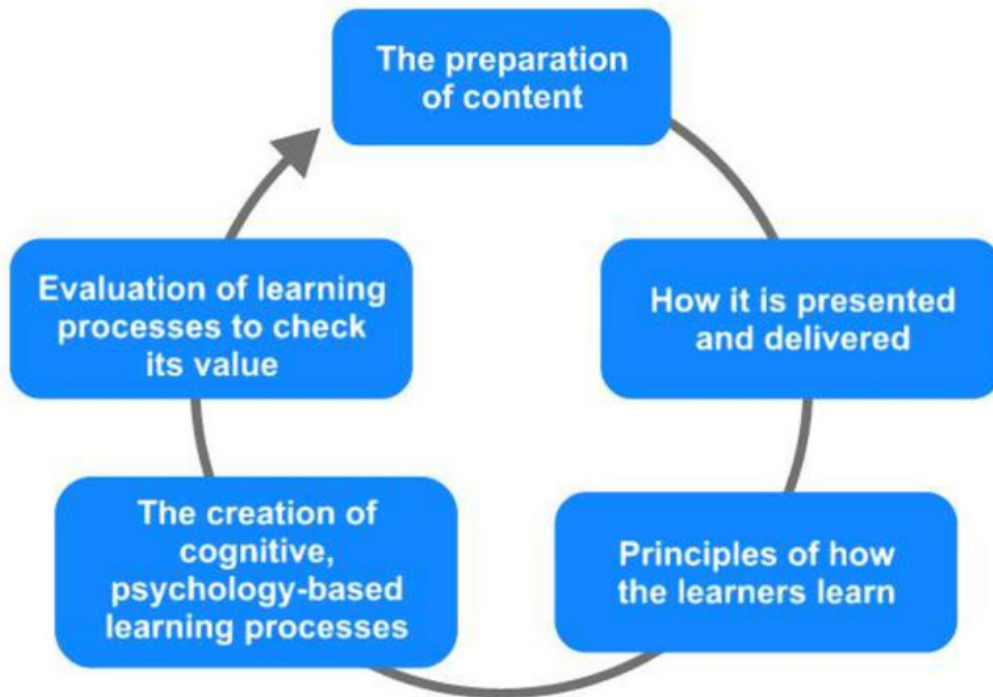
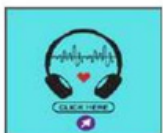


Figura 3. Nove aree di interesse (Skillshub, 2017).



## V Descrizione del pubblico target per 'Pedagogia dell'ospitalità sostenibile Digitalizzazione'

**"Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile"** per educatori IFP e allenatori sul campo e responsabili di team del settore dell'ospitalità, ma applicabile a un pubblico più ampio dell'ospitalità, compresi educatori IFP, responsabili di programmi, allenatori sul campo dell'ospitalità, formatori e responsabili di team provenienti dall'ambiente professionale dell'ospitalità.

La brochure digitale fornisce la revisione di

- 1) **How to teach sustainable hospitality digitally;**
- 2) **How to design course and materials 'Sustainable Hospitality Digitalisation';**
- 3) **How to embed digitalisation process, topic of sustainable digitalisation in Hospitality VET programmes, courses and how to deliver other content courses by means of digitalisation;**
- 4) **How to design digital courses, materials, workshops for hospitality VET studies;**
- 5) **How to design materials and field workshops on digitalisation for hospitality organizations;**
- 6) **How to infuse digitalisation in hospitality working environments;**
- 7) **How to differentiate the tasks and activities on hospitality digitalisation and sustainable hospitality digitalisation;**
- 8) **How to measure sustainable hospitality digitalisation**
- 9) **How to merge green skills and digitalisation skills effectively for increasing sustainability of hospitality**

Lo scopo dello sviluppo di questa guida è migliorare le competenze sulla digitalizzazione sostenibile nel settore dell'ospitalità coprendo le esigenze del mercato del lavoro per migliorare le competenze del personale attuale e futuro. Il toolkit vuole anche essere una risorsa moderna sulla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile che può essere offerta agli educatori e agli studenti IFP per attività di apprendimento e insegnamento.

In generale, la guida fornisce informazioni, apprendimento, formazione e possibilità. L'obiettivo è strutturare la conoscenza e fornire un facile accesso alle fonti pertinenti per scoprire le conoscenze e le competenze attuali e fornire accesso a un'ulteriore formazione professionale sia negli ambienti di apprendimento che nelle imprese del settore dell'ospitalità. Tutto è sviluppato nel rispetto delle tecnologie ambientalmente sostenibili secondo l'SDG 17.

I principali gruppi target di questa guida sono:

**Educatori IFP** – in un contesto educativo e in un contesto basato sul lavoro.





VET è l'abbreviazione di Istruzione e Formazione Professionale. L'IFP iniziale viene solitamente svolta a livello secondario superiore e post-secondario prima che gli studenti inizino la vita lavorativa. Si svolge in un ambiente scolastico (principalmente in classe) o in un ambiente lavorativo, come centri di formazione e aziende. L'IFP avviene anche dopo l'istruzione e la formazione iniziale o dopo l'inizio della vita lavorativa. Ha lo scopo di aggiornare le conoscenze, aiutare i cittadini ad acquisire nuove competenze e a riqualificarsi e favorire lo sviluppo personale e professionale. È in gran parte basato sul lavoro. (CE, 2023).

Diversi esempi di apprendimento e formazione IFP in un ambiente scolastico potrebbero essere l'uso di simulazioni, ad esempio la formazione sull'uso dei sistemi di prenotazione, la gamification sul processo decisionale in situazioni di vita reale. (CE, 2023).

Un altro contesto potrebbe essere l'apprendimento in un contesto lavorativo come uno stage nel settore dell'ospitalità incentrato sulla formazione in loco delle conoscenze teoriche. Gli educatori in questo contesto possono essere sia educatori dell'ambito scolastico

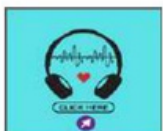
in un ruolo di tutor oppure possono essere coach dell'azienda di tirocinio con il ruolo specifico di focalizzarsi sui tirocinanti e sui loro processi di apprendimento. (CE, 2023).

### **Formatori provenienti dall'ambiente professionale dell'ospitalità**

L'apprendimento degli adulti si riferisce a una serie di attività di apprendimento formale e informale, sia generale che professionale, intraprese dagli adulti dopo aver lasciato l'istruzione e la formazione iniziale. (CE, 2023).

L'apprendimento degli adulti è stato individuato come tema centrale dello Spazio europeo dell'istruzione per il periodo 2021-2030. La ripresa dalla pandemia di COVID-19 e le transizioni digitale e verde hanno accelerato i cambiamenti nel modo in cui viviamo, impariamo e lavoriamo. Le persone hanno bisogno di aggiornare le proprie conoscenze, abilità e competenze per colmare il divario tra istruzione e formazione e le richieste di un mercato del lavoro in rapida evoluzione. Lo scopo di questa guida e del toolkit è anche quello di consigliare i dipendenti, sia a livello decisionale che i loro dipendenti, su come migliorare le proprie competenze sul posto di lavoro, concentrandosi sull'aggiornamento dei propri dipendenti come parte del loro orario di lavoro quotidiano o in modo autonomo. Formazione utilizzando gli strumenti previsti nel toolkit. (CE, 2023).

La brochure comprende una revisione degli approcci educativi rilevanti, dei concetti teorici, dei metodi, delle abilità pedagogiche ed digitali, delle competenze e dei metodi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nei corsi IFP nel settore dell'ospitalità e di ulteriori workshop professionali sull'ospitalità negli ambienti di lavoro.



PER: ci si aspetta una migliore competenza da parte degli educatori, degli allenatori e dei team leader dell'IFP attraverso la accessopiattaforma aperta del progetto. Il miglioramento delle competenze degli educatori influirà competenza degli studenti nel settore VETERINARIO dell'ospitalità e professionisti.

**Pedagogia** per  
**Ospitalità sostenibile**  
**Estensione della** È  
**digitalizzazione** SU  
**metodologia,**  
**approcci, metodi E**  
**della Guida**  
**SU Sostenibile**  
**Digitalizzazione dell'ospitalità**  
**per gli studenti dell'IFP e**  
**Professionisti, è collegato**  
**A IL Corso**  
**'Ospitalità sostenibile**  
**Digitalizzazione Concetti**  
**e attività del Toolkit**  
**introdotto nella serie di**  
**webinar sulla sostenibilità**  
**Digitalizzazione**  
**dell'ospitalità.**

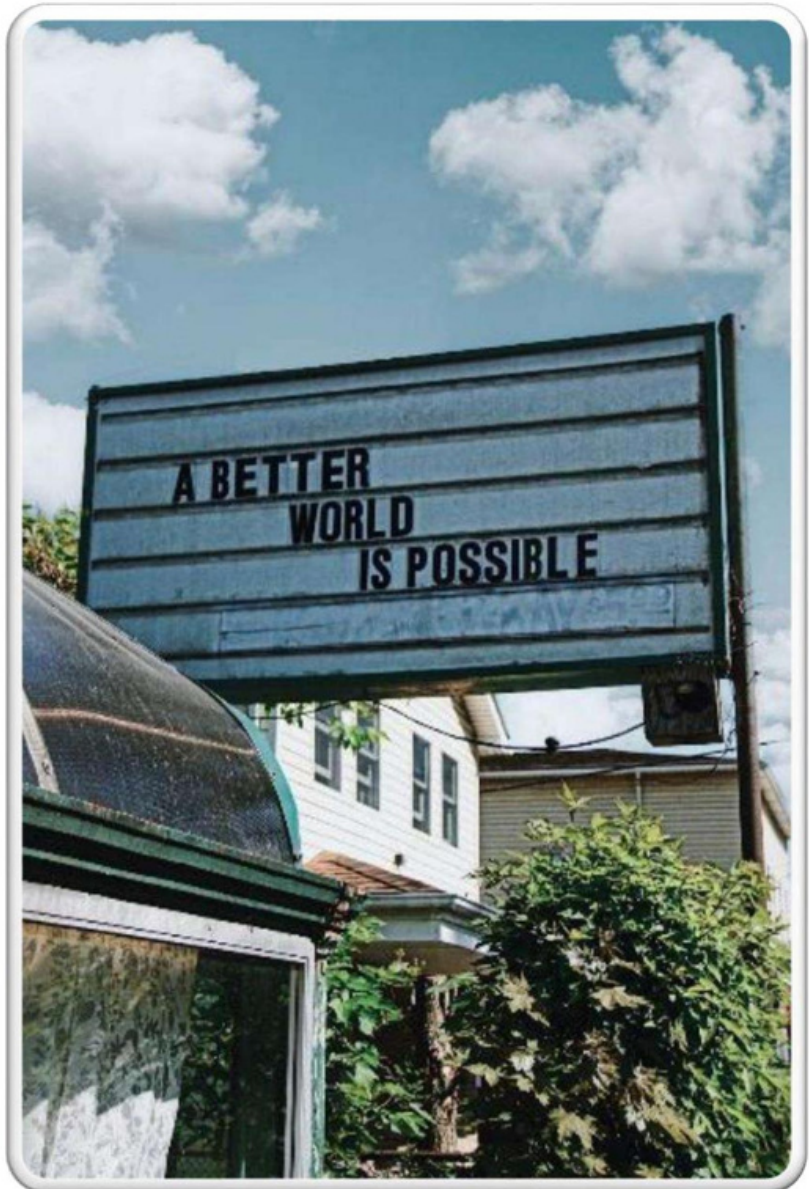
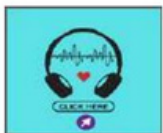


Figura 4. Fonte: Sasha Ineson su pexels.com

# 1. Il ruolo della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Migliorare le competenze digitali tra studenti edipendenti del settore dell'ospitalità richiede una discussione sulla pedagogia e sulla didattica. In questo progetto l'approccio alla progettazione dell'insegnamento per questi gruppi di studenti avviene in un contesto online.

Le diverse attività di apprendimento dei moduli didattici saranno disponibili per studenti edipendenti in un Learning Management System (LMS). Quindi di fatto la didattica viene digitalizzata per formare competenze digitali già attraverso l'interazione con le attività didattiche dei moduli.

La teoria dell'apprendimento situato di Etienne Wenger e Jean Lave diventa molto rilevante quando si formano dipendenti sul posto di lavoro e quando si formano studenti per settori specifici. Essenzialmente Lave e Wenger hanno scoperto che l'apprendimento è sempre situato in un contesto di relazioni sociali e artefatti umani. In questo senso l'apprendimento dovrebbe essere strettamente legato alla pratica poiché le competenze non sono abilità astratte e costanti ma piuttosto legate alla situazione in cui vengono applicate (Dolin, 2020 p. 78-80).

Ciò indica anche che l'apprendimento per gli studenti a scuola dovrebbe in qualche modo essere correlato a una pratica. Ad esempio, lavorando con casi di settore o visitando luoghi di lavoro rilevanti per il settore, ecc. Il punto è che le competenze sono molto difficili da trasferire da una situazione all'altra e quindi dovrebbero essere apprese in situazioni rilevanti.

Il sistema di gestione dell'apprendimento online è stato scelto per insegnare le competenze digitali in un contesto digitale. Gli studenti/dipendenti dovranno impegnarsi su una piattaforma online con attività di apprendimento online e questo allenerà le loro competenze digitali.

Queste competenze non sono necessariamente specifiche del settore, pertanto le competenze digitali specifiche del settore dovranno essere rese disponibili anche nel sistema di gestione dell'apprendimento.

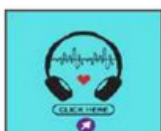
## 1.1. Gilly Salmon's didactical framework

**We recommend Gilly Salmon's didactical framework.**

**The five stage model (Salmon, 2013) as a good starting point for creating the online learning modules in the learning management system. The five stages of the model are:**

- 1) Access and motivation**
- 2) Online socialization**
- 3) Information exchange**
- 4) Knowledge construction**
- 5) Development**

La prima fase è focalizzata principalmente sulla motivazione degli studenti alla partecipazione attiva. Le attività di e-learning in questa fase potrebbero essere l'accesso al sistema, la pubblicazione in a



forum nel sistema di gestione dell'apprendimento esimili. Ha anche fare con la familiarità con il sistema di gestione dell'apprendimento.

La seconda fase richiede attività di apprendimento per migliorare la socializzazione tra gli studenti.

Ma anche tra studenti e insegnanti. Un'attività di e-learning in questa fase potrebbe essere un compito in un forum in cui ogni studente viene chiesto di pubblicare il video da YouTube che ritiene attualmente sia il video più divertente. Potrebbero anche essere invitati a commentare, ad esempio, i video post di altri due studenti. Ciò li coinvolge nella conversazione e garantisce che inizino a capirsi a un livello più profondo e personale. Ciò crea potenzialmente anche fiducia che è vitale per l'apprendimento.



Figura 5. Fonte: Fernandez, N. su pexels.com

Nella terza fase del modello di Gilly Salmon i partecipanti si impegnano in uno scambio reciproco di informazioni e forniscono contributi relativi all'apprendimento. Un'attività di e-learning in questa fase potrebbe dividere gli studenti in gruppi che sono responsabili di presentare al resto degli studenti un certo

prospettiva teorica o un modello teorico. Come gruppo avrebbero dovuto leggere e discutere tra loro

come comprendere il modello e come farlo è meglio presentarlo al resto degli studenti.

Il compito potrebbe essere quello di presentarlo in un video e pubblicarlo in un forum. Questi video possono essere guardati più e più volte purché gli studenti abbiano accesso all'LMS. Esso

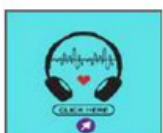
potrebbe anche essere un'opportunità per consentire loro di scaricare i video per conservarli per l'apprendimento futuro.

Nella fase quattro si sviluppano discussioni e attività di gruppo relative al corso e l'interazione diventa collaborativa, più orientata al team e più complessa.

Inizia la costruzione della conoscenza. Un'attività di e-

learning in questa fase potrebbe essere

- 1) Guarda il video del caso "un hotel in a situazione di crisi" (individualmente)
- 2) Valutare quali lacune rispetto al modello teorico potrebbero aiutare a spiegare la crisi che sta vivendo l'hotel (gruppi)



Crea un video con un suggerimento per una soluzione alla crisi e caricalo su  
3) un forum (gruppi)

4) Guarda il video di un altro gruppo e fornisci loro mezza pagina di feedback scritto (gruppi). Potrebbero essere fornite delle rubriche per questa quarta fase dell'attività di e-learning. Una rubrica è una matrice con criteri specifici come obiettivi di apprendimento per guidare gli studenti a fornire feedback su aree specifiche scelte.

Nella fase cinque i partecipanti si sentono a proprio agio nel lavorare insieme online e sviluppano la capacità di sfruttare appieno i vantaggi per il loro apprendimento. Un'attività di e-learning in questa fase potrebbe consistere in riflessioni di apprendimento online in un forum. Dovrebbe essere preso in considerazione il feedback dei compagni o degli insegnanti per migliorare i risultati dell'apprendimento.

Consigliamo vivamente di progettare attività di e-learning per dipendenti e studenti del settore dell'ospitalità in tutte e cinque le fasi del modello sopra riportato.

Fonti: Dolin, Jens (2020): Insegnare per apprendere in Rienecker, Lotte et. al (2020): Formazione universitaria. Letteratura comunitaria.

Fonti: Salmon, Gilly (2013): E-tivity – la chiave per l'apprendimento attivo online. Seconda ed. Taylor e Francis Ltd.

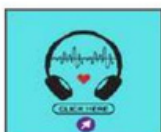
Il quadro teorico della digitalizzazione sostenibile nel settore dell'ospitalità mira a fornire approfondimenti teorici sui componenti e sugli strumenti della digitalizzazione che fornirebbero la necessaria comprensione del concetto.

La definizione di trasformazione digitale di Solis (2016) è: "l'investimento e lo sviluppo di nuove tecnologie, mentalità e modelli di business e operativi per migliorare il lavoro e la competitività e fornire valore nuovo e rilevante per cliente e dipendenti in un'economia digitale in continua evoluzione". La definizione sottolinea l'importanza dell'innovazione, della gestione strategica delle risorse umane e dell'integrazione tecnologica. Nel settore dell'ospitalità, la trasformazione digitale richiede interventi su quattro aspetti principali:

---

### **Digital Transformation:**

- 1) Framing digital challenge,**
  - 2) Focus investment,**
  - 3) Engaging the organization,**
  - 4) Sustaining transformation (Prihanto & Kurniasari, 2019).**
- 



Secondo Bumann & Peter (2019), il quadro della trasformazione digitale è costituito da sei componenti, vale adire:

- **1.2. THE DIGITAL TRANSFORMATION FRAMEWORK:**
- STRATEGY
- ORGANIZATION
- PEOPLE
- CUSTOMER
- TECHNOLOGY
- CULTURE (Bumann & Peter, 2019)

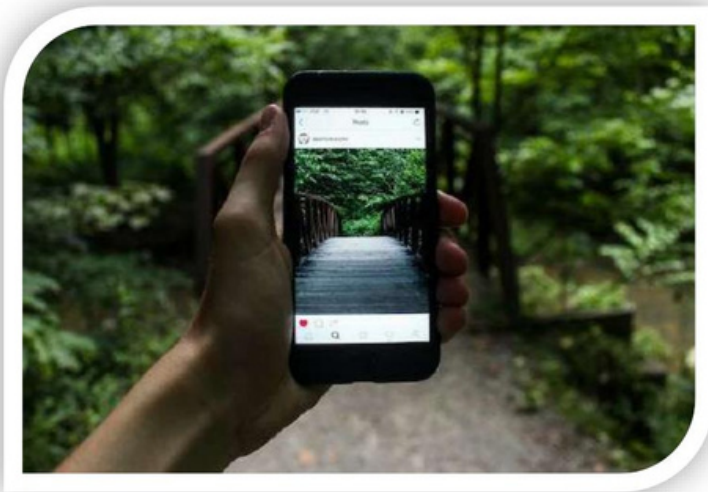


Figura. Fonte: Jeremy Levin su pexels.com

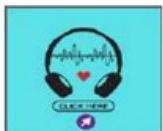
- **Strategia:** digitalizzazione di successo inizia con attraverso la creazione di una sofisticata strategia di sviluppo digitale al lungo termine. La digitalizzazione dovrebbe essere implementata a livello aziendale, così come affari e strategie a livello funzionale.

Una strategia di digitalizzazione ben formulata è la pietra angolare del successo della digitalizzazione.

**Organizzazione :** il fattore più importante nell'attuazione della strategia digitale è la struttura delle organizzazioni, le reti di partenariato, gli spiriti collaborativi. Se l'organizzazione è flessibile e collaborativa, può rispondere rapidamente ai cambiamenti nell'ambiente e implementare gli strumenti di digitalizzazione a un ritmo molto più rapido.

**Persone :** i dipendenti, le loro conoscenze, abilità, competenze e determinazione sono un fattore critico per l'implementazione della digitalizzazione. I dipendenti devono essere disposti e capaci di apprendere, migliorare e impegnarsi nello sviluppo personale e professionale.

**Cliente :** i clienti sono diventati più consapevoli degli strumenti di digitalizzazione e richiedono canali di interazione più ibridi. I clienti desiderano interagire con l'organizzazione tramite mezzi tradizionali e digitali e, nel farlo, forniscono alle organizzazioni dati e approfondimenti sui clienti.



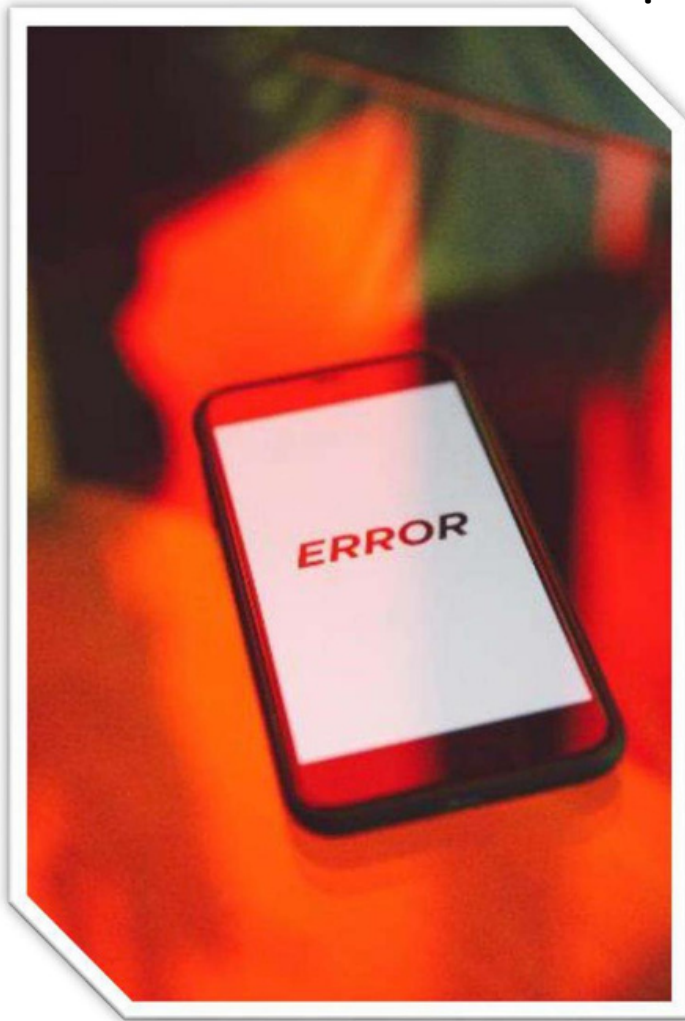
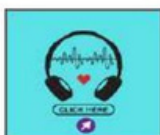


Figura 6. Fonte: Polina Zimmerman presso pexels

**Tecnologia** : uno degli aspetti della digitalizzazione del settore dell'ospitalità riguarda le capacità, la capacità e le organizzazioni di strategia delle acquisire e adottare tecnologie. La utilizzo flessibilità, la nuova velocità e l'innovazione sono aspetti cruciali.

**Cultura** : anche la cultura delle organizzazioni ricettive svolge un ruolo importante nel processo di digitalizzazione. Il processo di digitalizzazione richiede leader forti, impegno da parte dei livelli più alti di management e libertà data ai dipendenti di sperimentare.

**IN CONCLUSION, THE SUSTAINABLE HOSPITALITY DIGITALIZATION FRAMEWORK IS COMPOSED OF MULTIDIMENSIONAL AND COMPLEX STRUCTURES, AND DIGITALIZATION SHOULD BE THE PRIORITY IN STRATEGIC, BUSINESS, AND FUNCTIONAL LEVELS OF ORGANIZATIONAL MANAGEMENT.**



## 2. I ruoli nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Collaborazione comunicativa: progettare i ruoli dei dipendenti è fondamentale per la trasformazione digitale dell'ospitalità?

Heide e Simonsson definiscono il coworkerism come “quelle pratiche e atteggiamenti che i colleghi sviluppano nei rapporti con il loro manager, i loro colleghi e il loro datore di lavoro in generale” (Heide e Simonsson, 2011, p. 202).

Si può sostenere che se tutti i dipendenti sono responsabili dei risultati della digitalizzazione, le pratiche e gli atteggiamenti di ciascun dipendente sono la chiave per avere successo. Il coworkerism è collegato alla tendenza al decentramento di appiattimento della struttura organizzativa –una filosofia che consente una maggiore autonomia dei dipendenti, un processo decisionale più rapido e la capacità di condurre strategie emergenti in cui ognuno si assume la responsabilità del successo dell'intera organizzazione. A causa dei rapidi cambiamenti e dell'ambiente dinamico in cui operano le organizzazioni dell'ospitalità.

La ragione principale della crescente attenzione della ricerca sui ruoli dei dipendenti è che si ritiene sempre più che la comunicazione dei dipendenti abbia implicazioni significative per le prestazioni dell'organizzazione e la sua capacità di adattarsi alle tendenze emergenti e ai fattori contestuali come il potere della digitalizzazione.

Allora, qual è il ruolo esatto dei dipendenti e dei manager nell'apprendimento e nella trasformazione digitale? In assenza di gestione e supervisione diretta, il dipendente o collaboratore deve avere un approccio riflessivo per consentire l'apprendimento e lo sviluppo, la conoscenza collettiva e la creazione di significato.

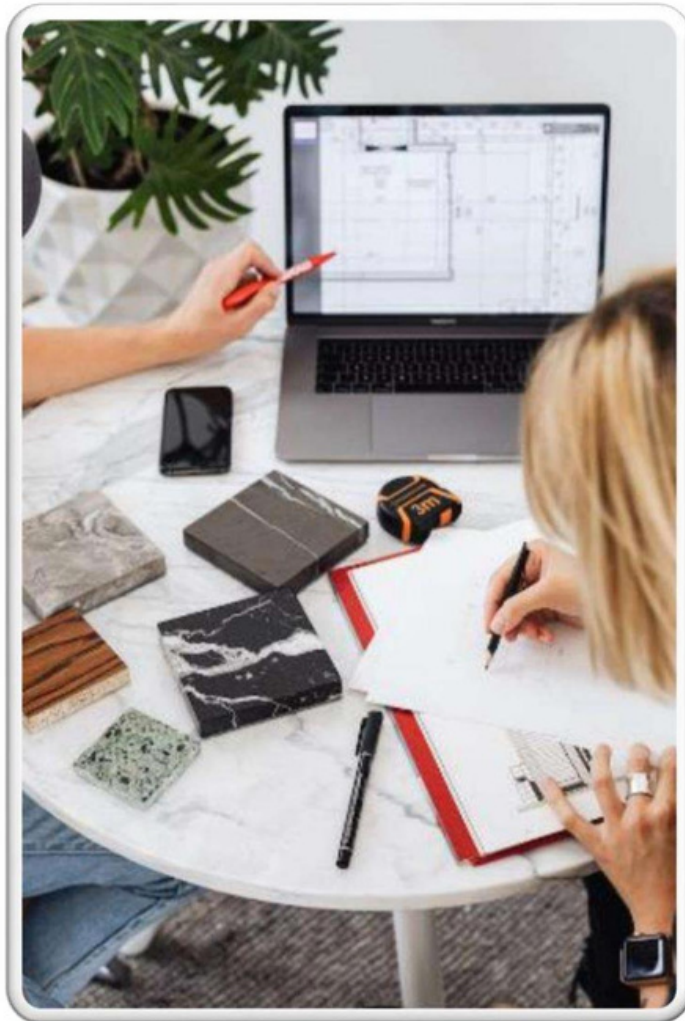
“L'approccio riflessivo, tuttavia, dovrebbe essere inteso in un senso più ampio, vale a dire che il collaboratore, oltre a riflettere attivamente lo stimolo dell'apprendimento e dello sviluppo, è disposto a mettere in discussione verità date e scontate su come lui stesso, i suoi manager, i suoi colleghi e anche il modo in cui l'intera organizzazione comunica, per contribuire attivamente al miglioramento organizzativo”

(Alvesson et al., 2017). I colleghi devono essere pronti ad assumersi maggiori responsabilità nel co-creare la trasformazione digitale in un dialogo aperto con i manager.

Come sostenuto da Heide e Simonsson (2011), il concetto di collaborazione sottolinea che i manager devono allontanarsi dal tradizionale focus sul controllo per abbracciare invece un approccio più trasformativo. Ciò richiede un approccio gestionale più basato sulla fiducia, in cui confidare nella propria capacità di creare valore digitale sul posto di lavoro. Solo quando questi risultati saranno stati accettati e implementati, l'apprendimento digitale potrà iniziare.

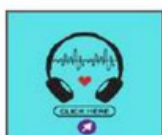






attività. In Questo

competenze nel rendere le nuove abilità di apprendimento digitale sostenibili memorabili e le organizzazioni possono costruire un'architettura interna che alimenti esportati processi di digitalizzazione sostenibili.



Nell'articolo di Heide e Simonsson riguardo alla collaborazione, sottolineano che i ruoli sociali svolti dai dipendenti sono importanti da comprendere. Questi ruoli variano e contengono tutti elementi diversi

ruoli di comunicazione e responsabilità. Madsen e Verhoeven evidenziano otto ruoli svolti dai dipendenti: -incarnazioni esterne

- promotori
  - difensori
  - scout dell'informazione
  - costruttori di relazioni - creatori di sensi interni
  - innovatori
  - critici
- (Verhoeven, JWM, 2022).

Quando si investe nella digitalizzazione, l'applicazione di questi ruoli nel processo di apprendimento e implementazione può aiutare gli studenti a raggiungere gli obiettivi di apprendimento desiderati. I manager dell'apprendimento devono realizzare corsi che promuovano e formino i partecipanti a provare il vari ruoli sopra menzionati nell'apprendimento relativo ai casi rilevanti

*Figura 7. Fonte: Karolina Grabowska, partecipanti Potere costruire*

### 3. I partecipanti e gli stakeholder nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Al fine di valutare chi, nell'ambito della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, può essere identificato e definito come partecipanti e stakeholder, è necessario inizialmente esaminare la teoria degli stakeholder per proporre una definizione adeguata:

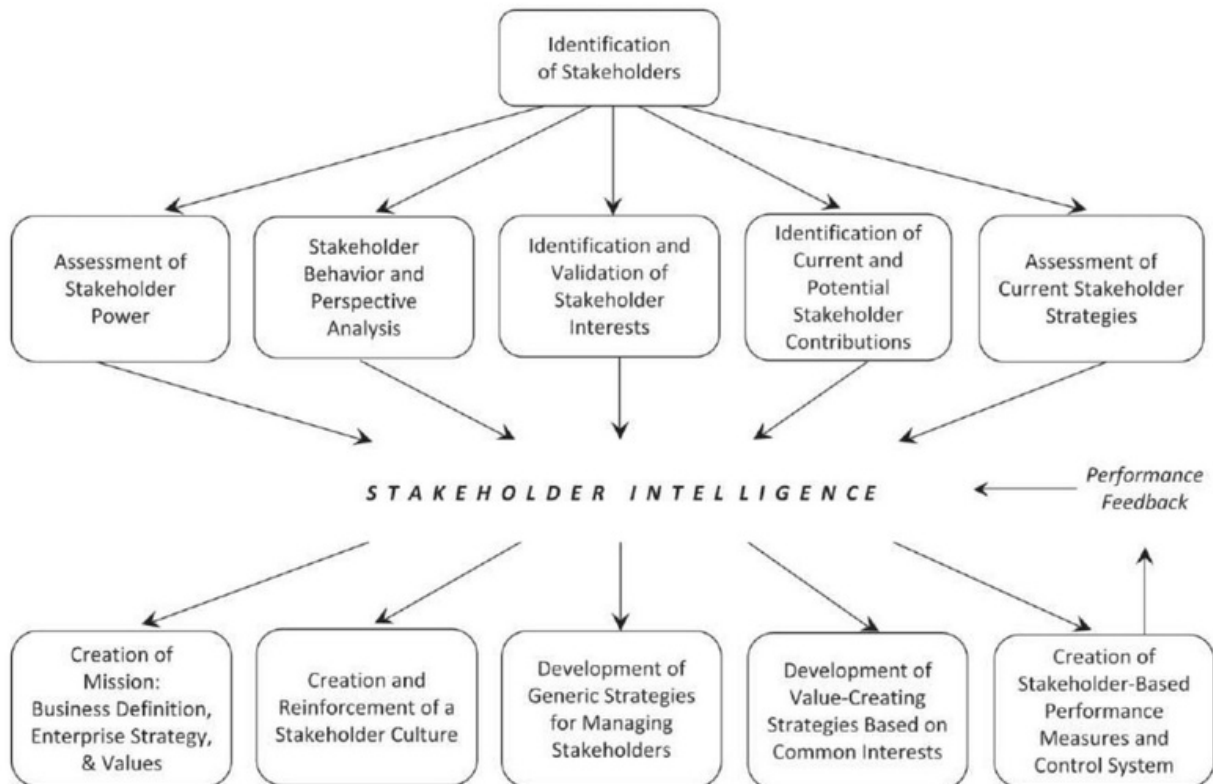


Figura 8. Fonte: Cambridge University Press.

Fondamentalmente la “teoria degli stakeholder” è un percorso per un’azienda o un’organizzazione su come trasmettere la propria “intenzione strategica” a coloro che hanno un vivo interesse per la propria linea di prodotti e come essere in linea con la CSR a cui aderisce.

La teoria degli stakeholder sostiene ugualmente che chiunque aderisca alla teoria dovrebbe “creare valore per tutti gli stakeholder, non solo per gli azionisti” (Stakeholder Theory, 2018).

Ciò implica che una determinata azienda o organizzazione non può avere solennemente una strategia di vantaggi finanziari delineata, ma dovrebbe anche comprendere valore per coloro identificati nell'ambito dell'utilizzo edella portata dei loro prodotti.

Pertanto, per raggiungere una solida comprensione della portata, della portata e della portata dei partecipanti edelle parti interessate nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, è necessario identificare sia i partecipanti che le parti interessate e definire quale ruolo svolgono all'interno. Ciò implica che qualsiasi società o organizzazione non può solennemente



avere una strategia di vantaggi finanziari delineata, ma dovrebbe anche includere valore per coloro identificati nell'ambito dell'utilizzo edella portata dei loro prodotti.

Pertanto, per raggiungere una solida comprensione della portata, della portata e della portata dei partecipanti edelle parti interessate nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, è necessario identificare sia i partecipanti che le parti interessate e definire quale ruolo svolgono all'interno.

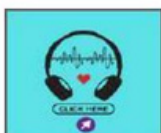
**3.1. Conferenze accademiche e universitarie:** conferenze o educatori di tutti i livelli AP, Bachelor e Master dell'ospitalità sono i fornitori e i partecipanti più importanti nel portare avanti la pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile. Rimarranno al timone fornendo accesso alla pedagogia della digitalizzazione sostenibile attraverso le loro lezioni. Ovviamente, in questo caso le lezioni partecipanti della SIA Hotel School, della Scuola Alberghiera Italiana, del City Unity College edell'EA Dania agiscono sia come fornitori del processo di apprendimento che come partecipanti nella loro capacità di delineare e trasmettere il concetto di pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile ai principali destinatari.

**3.2. Studenti:** gli studenti del settore alberghiero di tutti i livelli AP, Bachelor e Master sono entrambi i principali stakeholder in quanto destinatari della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, poiché sono il pubblico target previsto in termini di apprendimento della stessa. Sono l'aspetto futuro e i partecipanti all'interno del settore dell'ospitalità sia come comuni lavoratori non manageriali sul lato front e back-office, sia come lato manageriale delle operazioni. Pertanto, svolgono un ruolo vitale nelle sfere di conoscenza della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile poiché devono contenere e comprendere i preconcetti per poterli trasmettere nell'ambiente di lavoro a tutti i livelli del settore.

**3.3. Coach:** all'interno del settore dell'ospitalità troviamo coloro a cui è stato affidato il compito di insegnare ai dipendenti del settore i principi della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile. Il loro ruolo è quello di istruire direttamente i dipendenti all'interno del settore all'interno delle varie entità fisiche di una determinata azienda all'interno del settore.

**3.4. Fornitori:** i fornitori possono essere meglio descritti come le cooperazioni IT allineate a portare avanti e implementare la pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile. Pertanto, in questo caso possiamo identificare Digital Guest APS e INERCIA DIGITAL SL come le principali società di software come principali stakeholder nell'esecuzione di questa parte del concetto, poiché spetta loro progettare il software per dare vita al toolkit.

**3.5. Decision maker:** nell'ambito della realizzazione dell'intero processo, è possibile identificare diversi decisori che agiscono come stakeholder vitali e cruciali per lo sviluppo e la diffusione della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile. Possono essere identificati, tra gli altri, come i politici responsabili



a livello europeo, dispensando e distribuendo le risorse monetarie necessarie per condurre ricerche a qualsiasi livello, politici nazionali responsabili all'interno del Ministero dell'Istruzione, responsabile educativo degli studi sull'ospitalità nei campus con un vivo interesse a svolgere ricerche su qualsiasi scala o ad applicare le ricerche nella loro linea di educazione all'ospitalità.

**3.6. Unione Europea ovvero UE:** Dato che l'UE agisce sia come fornitore finanziario per questo progetto, sia come principale cliente del progetto, si può solo concludere che la loro partecipazione dà loro il diritto di essere riconosciuti come uno dei principali stakeholder della pedagogia della sostenibilità. La digitalizzazione dell'ospitalità viene portata avanti tramite lezioni accademiche o tramite coaching direttamente nel settore dell'ospitalità.



Figura 9: Fonte Kaboompics .com pexels.com



## 4. Revisione esintesi con i link ai relativi documenti normativi

### DIGITAL ACTION PLAN 2021 - 2027

#### 4.1. Cos'è il piano d'azione per l'istruzione digitale?

Il Piano d'azione per l'istruzione digitale (2021-2027) è un'iniziativa politica rinnovata dell'Unione europea (UE) che definisce una visione comune di un'istruzione digitale di alta qualità, inclusiva e accessibile in Europa e mira a sostenere l'adattamento dell'istruzione e della formazione sistemi degli Stati membri all'era digitale.

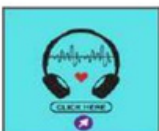
Il piano d'azione, adottato il 30 settembre 2020, è un appello a una maggiore cooperazione a livello europeo sull'istruzione digitale per affrontare le sfide e le opportunità della pandemia di COVID-19 e per offrire opportunità alla comunità dell'istruzione e della formazione (insegnanti, studenti), decisori politici, mondo accademico e ricercatori a livello nazionale, comunitario e internazionale.

L'iniziativa contribuisce alla priorità della Commissione "Un'Europa pronta per l'era digitale" e al Next Generation EU. Sostiene inoltre il dispositivo per la ripresa e la resilienza, che mira a creare un'Unione europea più verde, digitale e resiliente.

Il piano d'azione per l'istruzione digitale è un fattore chiave per realizzare l'obiettivo di realizzare uno spazio europeo dell'istruzione entro il 2025. Contribuisce a raggiungere gli obiettivi dell'agenda europea per le competenze, del piano d'azione del pilastro sociale europeo e della bussola digitale 2030: la via europea per il decennio digitale.

COLLEGAMENTO IPERTESTUALE:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0624>



## 4.2. DigComp 2.0, 2.1, 2.2 The Conceptual Reference Model for the Digital Competence Framework for Citizens

DigComp 2.0, 2.1, 2.2 Il modello di riferimento concettuale per il quadro delle competenze digitali per icittadini,

LINK IPERTESTUALE: <https://www.site.digcomptest.eu/>

Il framework DigComp identifica le componenti chiave della competenza digitale in 5 aree (Dimensione 1). Le aree sono di seguito riassunte:

**Competenza in materia di informazioni edati:** articolare ibisogni informativi, individuare e recuperare dati, informazioni econtenuti digitali. Giudicare la pertinenza della fonte edel suo contenuto. Per archiviare, gestire eorganizzare dati, informazioni econtenuti digitali.

**Comunicazione ecollaborazione:** interagire, comunicare ecollaborare attraverso le tecnologie digitali pur essendo consapevoli della diversità culturale egenerazionale. Partecipare alla società attraverso i servizi digitali pubblici e privati ela cittadinanza partecipativa. Gestire la propria presenza digitale, identità ereputazione.

**Creazione di contenuti digitali:** creare emodificare contenuti digitali. Migliorare eintegrare informazioni e contenuti in un insieme di conoscenze esistente, comprendendo al tempo stesso come applicare il copyright e le licenze. Saper dare istruzioni comprensibili ad un sistema informatico.

**Sicurezza:** proteggere dispositivi, contenuti, dati personali eprivacy negli ambienti digitali. Tutelare la salute fisica e psicologica ed essere consapevoli delle tecnologie digitali per il benessere sociale e l'inclusione sociale. Essere consapevoli dell'impatto ambientale delle tecnologie digitali e del loro utilizzo.

**Risoluzione dei problemi:** identificare bisogni eproblemi erisolvere problemi concettuali e situazioni problematiche negli ambienti digitali. Utilizzare gli strumenti digitali per innovare processi e prodotti. Per restare al passo con l'evoluzione digitale.

Ci sono 21 competenze pertinenti a queste aree, i loro titoli edescrittori sono delineati nella Dimensione 2. Prese insieme, la Dimensione 1e2costituiscono il modello concettuale di riferimento. Dimensioni aggiuntive delineano ilivelli di competenza (dimensione 3), esempi di conoscenze, abilità e attitudini (dimensione 4) ecasi d'uso (dimensione 5).

L'ultima pubblicazione, DigComp 2.2, presenta il quadro consolidato.



## 4.3. DigComp ONLINE TOOL

LINK IPERTESTUALE DigComp: <https://digcomp.digital-competence.eu/>

Uno strumento di test online che mappa le tue competenze digitali utilizzando il framework Digcomp



Figura 10. DigComp

Competenza digitale

- Aree di competenza digitale
  - o Competenza in materia di informazioni edati
  - o Comunicazione e collaborazione
  - o Creazione di contenuti digitali
  - o Sicurezza
  - o Risoluzione dei problemi



## 4.4. DigComp PUBLICATIONS

Il modello di riferimento concettuale di DigComp:



Figura 11. Modello di riferimento concettuale DigComp.

Pubblicazioni

2022: DigComp 2.2: Il quadro delle competenze digitali per i cittadini -Con nuovi esempi di conoscenze, abilità e attitudini

2017: DigComp 2.1: Il quadro delle competenze digitali per i cittadini con otto livelli di competenza ed esempi di utilizzo

2016: DigComp 2.0: il quadro delle competenze digitali per i cittadini. Aggiornamento Fase 1: il Modello di riferimento concettuale

2013: DigComp: un quadro per lo sviluppo e la comprensione delle competenze digitali in Europa

2012: Rapporto sulla consultazione online Il punto di vista degli esperti sulla competenza digitale

2012: Competenza digitale nella pratica: un'analisi dei quadri





## 4.5.DIGITAL COMPETENCE FRAMEWORKS FOR TEACHERS, LEARNERS AND CITIZENS

Raccolti dall'UNESCO (2022):

Tabella 2: QUADRI DELLE COMPETENZE DIGITALI PER INSEGNANTI, STUDENTI E CITTADINI		
Quadro	Titolo	Origine Anno editore
DigComp 2.2	Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea dell'Unione europea,	2022
DigCompEdu	Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea dell'Unione europea,	2017
SELFIE per Insegnanti	Unione Europea Commissione Europea,	2021
Quadro globale dell'alfabetizzazione digitale (DLGF)	Globale Istituto di statistica dell'UNESCO,	2018
Il quadro globale per Competenza educativa nel Era digitale	Profuturo Nel futuro,	2020
Competenza digitale comune Quadro per gli insegnanti (CDCFT)	Spagna	Istituto Nazionale di Educativo Tecnologie e Formazione degli insegnanti (Spagna), 2017
Sviluppo professionale Quadro per l'apprendimento digitale	Sud Africa	Dipartimento di Base Istruzione, Sud Africa, 2019
Competenza digitale professionale Quadro per gli insegnanti	Norvegia	Centro norvegese per le TIC nell'istruzione, 2017
Quadro delle competenze per l'internazionale Età (SFIA -8)	SFIA	Fondazione SFIA, 2000
Quadro delle competenze digitali	Galles, Regno Unito Regno	Istruzione Galles (Governo gallese, Regno Unito), 2022
Guida informatica internazionale Licenza (ICDL)	ICDL	ICDL Globale, 2000
Quadro delle competenze di alfabetizzazione digitale (DLSF)	Australia	australiano Dipartimento per Istruzione, competenze e occupazione, 2021
Qualificare la forza lavoro australiana per l'economia digitale - The Australian Quadro delle competenze digitali della forza lavoro	Australia	NCVER, 2019
Professionista della didattica digitale Struttura	Inghilterra, Regno Unito Regno	Istruzione e Fondazione per la formazione,

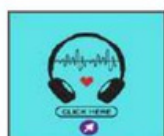
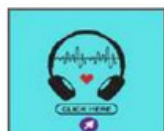


Tabella 2: QUADRI DELLE COMPETENZE DIGITALI PER INSEGNANTI, STUDENTI E CITTADINI		
Titolo del quadro	Origine	Anno editore
		Inghilterra, Regno Unito Regno
Definire le competenze di cui i cittadini avranno bisogno nel futuro mondo del lavoro	McKinsey	McKinsey e Azienda, globale, 2019
La Società Internazionale per Tecnologia nell'Istruzione (ISTE) Norme per gli studenti	RICERCATO	ISTE, Globale, 2018
Competenza digitale del Quebec Struttura	Ministero dell'Istruzione edell'Istruzione Superiore del Quebec, Canada Istruzione, Quebec, Canada, 2019	
Quadro comune di riferimento per Alfabetizzazioni digitali interculturali (CFRIDi)	Unione Europea EUMade4LL, Erasmus+ (finanziato dall'Unione Europea Commissione), 2019	
Alfabetizzazione digitale nazionale indonesiana Struttura	IndonesiaLingua, Indonesia, 2021	
Quadro delle competenze ICT dell'UNESCO per gli insegnanti (ICT CFT) Versione 3	UNESCOUNESCO, 2018	
DQ (Intelligenza Digitale) Globale Standard sull'alfabetizzazione digitale, digitale Competenze epreparazione digitale	Istituto DQIstituto DQ, Globale, 2019	
Digschool: l'alfabetizzazione digitale Programma	KeniaUNESCO, 2018	
Alfabetizzazione digitale della Columbia Britannica Struttura	British Columbia,Provincia britannica CanadaColombia, 2013 CanadaMediasmarts, 2022	
UTILIZZARE, COMPRENDERE E COINVOLGERE: A Quadro di riferimento per l'alfabetizzazione ai media digitali Scuole canadesi		
IC3 Alfabetizzazione digitaleNord America Curriculum di alfabetizzazione digitale Microsoft Microsofttt		Certificatoport, 2022 Microsoft, 2022
Missione nazionale di alfabetizzazione digitaleIndia (NDLM) Schema		Governo di India, 2015
SkillsFuture -Quadro delle competenze perSingapore Tecnologia dell'informazione		Governo di Singapore, 2022
Modello ETF PRONTO europeo Formazione Fondazione		Formazione europea Fondazione, 2022



#### 4.6. Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici

Nazioni Unite. (1992). Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici – UNFCCC, 1992. Estratto da <https://unfccc.int/resource/docs/convkp/conveng.pdf>

La Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC) stabilisce il quadro giuridico di base e i principi per la cooperazione internazionale sui cambiamenti climatici con l'obiettivo di stabilizzare le concentrazioni atmosferiche di gas a effetto serra (GHG) per evitare "pericolose interferenze antropiche con il sistema climatico". (Nazioni Unite, 1992).

#### 4.7. Obiettivi di sviluppo sostenibile

Nazioni Unite. (2015). Obiettivi di sviluppo sostenibile, recuperati da <https://sdgs.un.org/goals>

Nel giugno 1992, al Summit della Terra di Rio de Janeiro, in Brasile, più di 178 paesi hanno adottato l'Agenda 21, un piano d'azione globale per costruire una partnership globale per lo sviluppo sostenibile per migliorare la vita umana e proteggere l'ambiente.

Nel gennaio 2015, l'Assemblea Generale ha avviato il processo di negoziazione sull'agenda di sviluppo post-2015. Il processo è culminato nella successiva adozione dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, con 17 obiettivi di sviluppo sostenibile al centro, in occasione del vertice delle Nazioni Unite sullo sviluppo sostenibile del settembre 2015. Il 2015 è stato un anno fondamentale per il multilateralismo e la definizione delle politiche internazionali, con l'adozione di numerosi importanti accordi:

Quadro di Sendai per la riduzione del rischio di catastrofi (marzo 2015)

Agenda d'azione di Addis Abeba sul finanziamento dello sviluppo (luglio 2015)

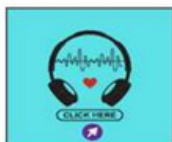
Trasformare il nostro mondo: l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile con i suoi 17 obiettivi di sviluppo sostenibile è stata adottata al vertice sullo sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite a New York nel settembre 2015.

**4.8. Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici** (dicembre 2015). Estratto da [https://climate.ec.europa.eu/eu-action/international-action-climate-change/climate-negotiations/paris-agreement\\_en](https://climate.ec.europa.eu/eu-action/international-action-climate-change/climate-negotiations/paris-agreement_en)

**4.9. Il pacchetto di Katowice** adottato alla conferenza delle Nazioni Unite sul clima (COP24) nel dicembre 2018 contiene regole, procedure e linee guida comuni e dettagliate che rendono operativo l'accordo di Parigi. Il pacchetto di Katowice adottato alla conferenza delle Nazioni Unite sul clima (COP24) nel dicembre 2018 contiene regole, procedure e linee guida comuni e dettagliate che rendono operativo l'accordo di Parigi.

Estratto da <https://unfccc.int/process-and-meetings/the-paris-agreement/the-katowice-climate-package/katowice-climate-package>

Alcuni degli SDG correlati: SDG 7 Energia pulita e accessibile, SDG 13 Clima Azione, SDG 12 Consumo e produzione responsabili



#### 4.10. Il Green Deal europeo

Sforzarsi di essere il primo continente a impatto climatico zero. Estratto da [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/green-deal-europeo\\_it](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/green-deal-europeo_it)

Per superare queste sfide, il Green Deal europeo trasformerà l'UE in un'economia moderna, efficiente sotto il profilo delle risorse e competitiva, garantendo:

- nessuna emissione netta di gas serra entro il 2050
- crescita economica disgiunta dall'uso delle risorse
- nessuna persona e nessun luogo lasciato indietro

Il Green Deal europeo è anche la nostra ancora di salvezza per uscire dalla pandemia di Covid-19. Un terzo dei 1.800 miliardi di euro di investimenti del piano di ripresa NextGenerationEU ed el bilancio settennale dell'UE finanzieranno il Green Deal europeo.

Il primo continente climaticamente neutro entro il 2050

Almeno il 55% in meno di emissioni nette di gas serra entro il 2030, rispetto ai livelli del 1990

Entro il 2030 nell'UE verranno piantati 3 miliardi di alberi in più.

#### 4.11. Legge europea sul clima

Legge europea sul clima. (2021). Estratto da [https://climate.ec.europa.eu/eu-action/european-green-deal/european-climate-law\\_en](https://climate.ec.europa.eu/eu-action/european-green-deal/european-climate-law_en)

La Legge Europea sul Clima è stata pubblicata nella Gazzetta Ufficiale il 9 luglio 2021 ed è entrata in vigore il 29 luglio 2021.

La legge europea sul clima stabilisce un obiettivo giuridicamente vincolante di zero emissioni nette di gas serra entro il 2050. Le istituzioni dell'UE e gli Stati membri sono tenuti ad adottare le misure necessarie a livello UE e nazionale per raggiungere l'obiettivo, tenendo conto dell'importanza di promuovere l'equità e solidarietà tra gli Stati membri.

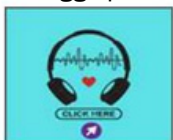
La legge sul clima comprende misure per tenere traccia dei progressi e adeguare le nostre azioni di conseguenza, sulla base dei sistemi esistenti come il processo di governance per i piani nazionali per l'energia e il clima degli Stati membri, le relazioni periodiche dell'Agenzia europea per l'ambiente e le ultime prove scientifiche su cambiamento climatico e i suoi impatti.

I progressi saranno riesaminati ogni cinque anni, in linea con l'esercizio di bilancio globale previsto dall'accordo di Parigi.

La Legge sul Clima affronta anche i passi necessari per raggiungere l'obiettivo del 2050:

- Sulla base di una valutazione d'impatto globale, l'UE ha fissato un nuovo obiettivo per il 2030 di ridurre le emissioni nette di gas serra di almeno il 55% rispetto ai livelli del 1990. Il nuovo obiettivo dell'UE per il 2030 è incluso nella legge.
- 

La legge prevede anche un processo per fissare un obiettivo climatico 2040.



La Legge sul Clima comprende:

- un obiettivo giuridico per l'Unione di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050
  - un ambizioso obiettivo climatico per il 2030 di riduzione di almeno il 55% delle emissioni nette di gas a effetto serra rispetto al 1990, con chiarezza sul contributo delle riduzioni e degli assorbimenti delle emissioni
  - riconoscimento della necessità di migliorare il bacino di assorbimento del carbonio dell'UE attraverso un regolamento LULUCF più ambizioso, per il quale la Commissione ha presentato una proposta nel luglio 2021
  - un processo per fissare un obiettivo climatico per il 2040, tenendo conto di un obiettivo indicativo bilancio dei gas serra per il periodo 2030-2050 che sarà pubblicato dalla Commissione
  - un impegno per le emissioni negative dopo il 2050
  - l'istituzione del comitato scientifico consultivo europeo sui cambiamenti climatici, che fornirà consulenza scientifica indipendente
  - disposizioni più forti sull'adattamento ai cambiamenti climatici
  - forte coerenza tra le politiche dell'Unione con l'obiettivo della neutralità climatica
  - l'impegno a collaborare con i settori per preparare tabelle di marcia specifiche per settore
- CONSIGLIO
- REGOLAMENTO (UE) 2021/1119 che stabilisce il quadro per il raggiungimento della neutralità climatica e modifica i regolamenti (CE) n. 401/2009 e (UE) 2018/1999 ("European Climate Legge")

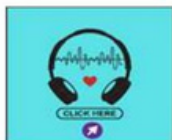
Estratto da <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32021R1119>

#### 4.12. Governance dell'Unione energetica e azione per il clima

Estratto da: [https://climate.ec.europa.eu/eu-action/climate-strategies-targets/progress-made-cutting-emissions/governance-energy-union-and-climate-action\\_en](https://climate.ec.europa.eu/eu-action/climate-strategies-targets/progress-made-cutting-emissions/governance-energy-union-and-climate-action_en)

Per aiutare l'UE a raggiungere i suoi obiettivi climatici ed energetici per il 2030, il regolamento sulla governance dell'Unione dell'energia stabilisce regole comuni per la pianificazione, la rendicontazione e il monitoraggio. Il regolamento garantisce inoltre che la pianificazione e la rendicontazione dell'UE siano sincronizzate con i cicli di azione previsti dall'accordo di Parigi.

Regolamento estratto da [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?toc=OJ:L:2018:328:TOC&uri=uriserv:OJ.L\\_.2018.328.01.0001:01.ITA](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?toc=OJ:L:2018:328:TOC&uri=uriserv:OJ.L_.2018.328.01.0001:01.ITA)



#### 4.13. REGOLAMENTO (UE) 2018/1999 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

dell'11 dicembre 2018 sulla governance dell'Unione dell'energia e dell'azione per il clima, che modifica i regolamenti (CE) n. 663/2009 e (CE) n. 715/2009 del Consiglio europeo Parlamento e del Consiglio, Direttive 94/22/CE, 98/70/CE, 2009/31/CE, 2009/73/CE, 2010/31/UE, 2012/27/UE e 2013/30/UE della Direttiva Europea Parlamento europeo e del Consiglio, direttive 2009/119/CE e (UE) 2015/652 del Consiglio e abrogazione del regolamento (UE) n. 525/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio

I piani nazionali per l'energia e il clima (PNEC) sono stati introdotti dal regolamento sulla governance dell'unione dell'energia e dell'azione per il clima (UE) 2018/1999, concordato nell'ambito del pacchetto Energia pulita per tutti gli europei adottato nel 2019.

#### 4.14. IPiani Nazionali

- I piani nazionali delineano le modalità con cui i paesi dell'UE intendono affrontare la questione
- efficienza energetica
- rinnovabili
- riduzione delle emissioni di gas serra
- interconnessioni
- ricerca e innovazione

Questo approccio richiede un coordinamento degli obiettivi tra tutti i dipartimenti governativi e fornisce un livello di pianificazione che faciliterà gli investimenti pubblici e privati.

I Piani Nazionali sono recuperati da [https://commission.europa.eu/energy-climate-change-environment/implementation-eu-countries/energy-and-climate-governance-and-reporting/national-energy-and-climate-plans\\_it](https://commission.europa.eu/energy-climate-change-environment/implementation-eu-countries/energy-and-climate-governance-and-reporting/national-energy-and-climate-plans_it)

Lettonia PNEC (2020). Estratto da [https://energy.ec.europa.eu/system/files/2020-04/lv\\_final\\_necp\\_main\\_en\\_0.pdf](https://energy.ec.europa.eu/system/files/2020-04/lv_final_necp_main_en_0.pdf)

#### 4.15. La Lettonia sull'accordo di Parigi:

Sull'accordo di Parigi della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici. Estratto da <https://likumi.lv/ta/id/288575-par-apvienoto-naciju-organizacijas-visparejas-konvencijas-par-klimata-parmainam-parize-noligumu>

(Ritchie, H., Roser, M. (2023). Lettonia: Profilo del paese sulla CO2. I nostri dati mondiali recuperati da <https://ourworldindata.org/co2/country/latvia>)

#### 4.16. Protezione dei dati nell'UE

**Il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR)**, la Direttiva sull'applicazione della legge sulla protezione dei dati e altre norme relative alla protezione dei dati personali.

Estratto da: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/>

[TXT/?uri=CELEX%3A02016R0679-20160504&qid=1532348683434](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02016R0679-20160504&qid=1532348683434)



### Esempi di dati non considerati personali

- un numero di registrazione della società;
  - un indirizzo email del tipo info@azienda.com;
- dati anonimizzati.



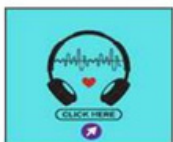
Figura 12. Fonte: Monicore su pexels.com

#### Riferimenti:

Articolo 2, articolo 4, paragrafi 1 e 5 e considerando (14), (15), (26), (27), (29) e (30) del GDPR

Parere 4/2007 del Gruppo di lavoro Articolo 29 sul concetto di dati personali

Parere 05/2014 del Gruppo di lavoro Articolo 29 sulle tecniche di anonimizzazione



## 4.17. Creazione di un sito web aziendale

### Nomi di dominio

Un nome di dominio è un reindirizzamento da un indirizzo IP (protocollo Internet), costituito da una serie di cifre come 136.173.60.59 o 91.194.202.11. I migliori nomi di dominio fungono da ingresso digitale al tuo negozio e sono facili da ricordare, come [europarl.europa.eu](http://europarl.europa.eu). Ricordati di mantenerlo facile da usare e semplice.

Una volta scelto quello adatto a te, il passo successivo è registrare il nome di dominio per garantire che rimanga univoco per il tuo sito. (CE, 2023).

Visualizzazione di contatti e altre informazioni essenziali sul tuo sito web

Come azienda, sei legalmente obbligato a fornire ai clienti le seguenti informazioni sul tuo sito web:

- la tua identità, come il tuo nome commerciale
- indirizzo fisico ed indirizzo postale, indirizzo elettronico, numero di telefono; se diversa, la sede legale della vostra struttura
- il tuo status giuridico, la tua forma giuridica e, se sei iscritto in un registro pubblico commerciale o affine, il nome del registro pubblico della tua attività e il tuo numero di registrazione (più il tuo titolo professionale e lo Stato membro in cui è stato rilasciato, se l'attività si basa su una professione regolamentata)
- Numero di identificazione IVA, se la tua attività addebita l'IVA sui beni o servizi che fornisce
- estremi di eventuali autorità di controllo, se la vostra attività è soggetta a un regime di autorizzazione professionale
- collegamento dal tuo sito web alla piattaforma di risoluzione delle controversie online, un servizio fornito dalla Commissione Europea per risolvere facilmente i problemi con i consumatori
- termini e condizioni generali, termini di vendita e altre informazioni applicabili relative alla transazione di vendita che è necessario fornire al cliente durante il processo di ordinazione
- politica sulla privacy, politica sui cookie e altre politiche applicabili alla protezione dei dati personali (CE, 2023).

Se sei soggetto a qualifiche professionali, devi rispettare anche i requisiti dei Paesi in cui presti servizi, sui quali ogni punto di contatto nazionale Open as an external link può fornire maggiori informazioni. In questo caso dovrai fornire anche i dettagli della tua assicurazione o delle garanzie finanziarie applicabili, nonché un riferimento alle norme che regolano la tua professione e come accedervi. Se già offri o vuoi fornire i tuoi servizi professionali all'estero, visita la nostra sezione correlata per maggiori informazioni. (CE, 2023).





#### 4.18. Disclaimer e altre note legali

Una dichiarazione di non responsabilità è un avviso legale inserito nel tuo sito web nel tentativo di limitare la tua responsabilità derivante dall'uso del tuo sito. La clausola di esclusione della responsabilità è intesa come informazione generale e, sebbene non possa proteggere completamente il tuo sito web da azioni legali, aiuta in relazione a:

- accuratezza dei contenuti del tuo sito web
- potenziali problemi di copyright
- trasmissione di virus informatici

Quasi tutto ciò che inserisci sul tuo sito web può essere coperto utilizzando una dichiarazione di non responsabilità. La clausola di esclusione della responsabilità viene solitamente visualizzata su ogni pagina del tuo sito web (ad esempio, nel piè di pagina di ogni pagina tramite un collegamento ipertestuale). Puoi chiedere all'utente di leggere il disclaimer completo quando utilizza i tuoi servizi.

Le dichiarazioni di non responsabilità dipendono dalla tua discrezione e possono essere riviste da un esperto legale, ma può includere elementi come:

- avviso di copyright (con l'obiettivo di proteggere i diritti di proprietà intellettuale da violazione del copyright da parte di altre persone)
- protezione dei dati e rispetto della privacy (informare i visitatori del tuo sito web su come rispetti le norme sulla protezione dei dati e sulla privacy in relazione ai loro dati)
- l'uso dei cookie
- la vostra responsabilità relativa all'accuratezza delle informazioni fornite sul sito web (CE, 2023).

#### 4.19. Evitare blocchi geografici ingiustificati

Quando vendi beni e servizi tramite il tuo sito web, non puoi offrire condizioni meno favorevoli o negare l'accesso ai clienti ad articoli specifici semplicemente a causa della loro ubicazione o nazionalità, tranne in casi eccezionali in cui una specifica legge nazionale potrebbe richiederlo. Queste pratiche sono note come blocco geografico. (CE, 2023).

Il regolamento sui blocchi geografici riguarda le vendite online e offline di beni materiali come abbigliamento, calzature o accessori, nonché alcuni servizi digitali online (cloud servizi, data warehousing, hosting di siti web). Ci sono degli obblighi che devi rispettare quando configuri il tuo sito web per assicurarti che eviti il blocco geografico pratiche:

(CE, 2023).

Tabella 3: Evitare blocchi geografici ingiustificati

<b>Obbligo</b>	<b>Cosa significa?</b>
Consenti utente accesso	Non devi limitare l'accesso al tuo negozio online o ad altri servizi online solo in base all'indirizzo IP, alla nazionalità o alla posizione geografica dei tuoi clienti. Tuttavia, purché fornisca le dovute giustificazioni, è possibile negare l'accesso laddove la normativa nazionale specifica lo richieda.
Progettare moduli per coprire tutto applicabile e territori	Quando fornisci moduli per gli indirizzi di fatturazione o i dettagli di contatto dei clienti, dovresti consentire loro di inserire i propri dati personali in un formato che non sia limitato a un paese o una regione specifica. D'altra parte, i formati dell'indirizzo di consegna possono essere limitati solo ai paesi in cui fornisci la spedizione.
Non reindirizzare utenti	Devi ottenere il consenso esplicito dei tuoi clienti prima di reindirizzarli a un'altra versione specifica della posizione del tuo negozio online. In questo caso, dovresti anche dare loro la possibilità di tornare al sito in cui si trovavano inizialmente. Puoi salvare questo consenso nelle preferenze dei clienti. Dovresti inoltre consentire ai clienti di revocare questo consenso in qualsiasi momento.
Non modifica prezzi	Non dovresti modificare automaticamente le offerte di prodotti, le condizioni commerciali o i prezzi nel tuo negozio online in base ai dettagli geografici dei tuoi clienti come indirizzo IP, residenza o mezzi di pagamento.
Fai no distinzione fra simile Modalità di pagamento	Se il tuo negozio online accetta mezzi di pagamento specifici come carte di debito o di credito della stessa carta associazione, dovresti abilitare questo mezzo per tutti i clienti purché le carte siano state emesse nell'UE/SEE. Non è possibile rifiutare automaticamente un mezzo di pagamento solo perché è stato emesso in un determinato territorio

(CE, 2023).

## 4.20. Rendere il tuo sito fruibile e accessibile

**4.20.1. L'accessibilità elettronica** aiuta a rendere i siti web più facili da navigare per le persone con disabilità, gli anziani e coloro che vivono in luoghi che sono ancora in fase di sviluppo tecnologico. Il World Wide Web Consortium (W3C) ha pubblicato una guida ai componenti essenziali per l'accessibilità del web per aiutarti a sviluppare un sito web conforme alle normative sull'accessibilità elettronica. Se hai già sviluppato il tuo sito web, puoi utilizzare questa guida per determinarne il livello di accessibilità elettronica.

Dopo aver sviluppato o aggiornato il tuo sito web secondo le linee guida del W3C e averlo valutato per determinarne il livello di accessibilità elettronica, puoi visualizzare un'icona distintiva sul tuo sito web per pubblicizzare tale conformità.

Puoi anche vedere come l'Unione Europea implementa i requisiti di accessibilità web nella Guida Web Europa.

**4.20.2. L'usabilità** si riferisce a quanto è facile navigare nel tuo sito web, al modo in cui il tuo sito organizza e visualizza le informazioni e quanto è comodo per gli utenti interagire con esso. Una migliore usabilità aumenta il posizionamento nei motori di ricerca, il numero e la qualità delle visite e può portare a un tasso di conversione migliore, che può includere il numero di persone che acquistano qualcosa una volta visitato il tuo sito web.

Gli elementi principali dell'usabilità web sono:

**reattività**, ovvero che il tuo sito funzioni bene su computer, tablet e smartphone

**tempo totale di caricamento del sito web**, che dovrebbe richiedere al massimo 2-3 minuti secondi

**visibilità delle sezioni principali del sito**, facilmente individuabili tramite menù con sezioni chiare

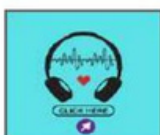
**visibilità dell'accesso alla homepage**, con i link del menù principale sezione onell'intestazione

**visibilità dei collegamenti**, attraverso segnali facilmente identificabili che si distinguono dal testo generale, comprese le sottolineature

**posizionamento delle informazioni di contatto** in uno spazio chiaro e visibile

**una mappa del sito chiara**, che aiuta a classificare le informazioni e migliorare il posizionamento nei motori di ricerca

**breadcrumb**, che mostrano agli utenti la sezione e la sottosezione del sito web che stanno guardando per potersi orientare



**numero di clic dalla home page**, che idealmente non supera i 3 clic nella parte più profonda del sito

**operabilità del browser**, il che significa che il tuo sito funziona correttamente su qualsiasi browser, su più sistemi operativi e tipi di dispositivi

Esistono molti strumenti per aiutarti a correggere eventuali errori di usabilità web sul tuo sito – compresi tempi di caricamento, utilizzo di immagini ed errori di programmazione. La Commissione Europea ha stabilito una serie di test di usabilità per aiutarti a migliorare il tuo sito web.

4.21. Consulta anche la normativa comunitaria e nazionale sui temi:

- **Protezione dei dati**
  - **Diritti di proprietà intellettuale**
  - **Note legali e copyright**
  - **Cookie e tecnologie simili**
  - **Informazioni sensibili sui siti web Europa**
- 
- **Moderazione dei contenuti degli utenti**



Figura 13: Fonte Sanjay Sawan t@pexels.com



#### 4.22. Vendita online utilizzando piattaforme di terze parti

Per avviare la tua attività online, puoi anche creare un negozio online utilizzando piattaforme di terze parti, ovvero qualsiasi software sviluppato esternamente a te dal fornitore del tuo sito web principale. Un'altra alternativa sarebbe quella di elencare i tuoi prodotti su mercati noti. Tieni presente che alcuni dei tuoi obblighi fondamentali nella gestione di un sito web si applicano ancora se scegli questa opzione. (CE, 2023).

#### 4.23. Piattaforme e-commerce di terze parti

Una piattaforma di e-commerce è un programma software o un'applicazione che consentirà alla tua azienda di vendere beni e servizi online aiutandoti a gestire il tuo sito web e altre operazioni come marketing, vendite e logistica. Ecco alcune cose a cui dovresti prestare attenzione quando scegli questo tipo di soluzione: (CE, 2023).

**4.24. Semplicità di installazione:** guarda i diversi modelli offerti da ciascuna piattaforma per trovare quello che meglio si adatta alla tua attività e al tuo marchio. (CE, 2023).

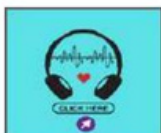
**4.25. Navigazione facile e sicura:** scegli una soluzione che regalerà ai tuoi clienti un'esperienza d'uso di alto livello. Dovresti inoltre verificare che siano presenti livelli di sicurezza per le funzionalità di elaborazione dei pagamenti della piattaforma di e-commerce. (CE, 2023).

**4.26. Integrazioni multiple:** cerca un'ampia varietà di integrazioni con il software e gli strumenti di marketing che potresti già utilizzare o che considererai di aggiungere in futuro. (CE, 2023).

**4.27. Funzionalità SEO:** l'ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO) è il processo mediante il quale puoi migliorare la quantità e la qualità del traffico verso il tuo sito web dai motori di ricerca. La tua attività dovrebbe essere facile da trovare nelle ricerche dei clienti, quindi la piattaforma deve consentirti di implementare alcuni degli strumenti più comuni per la crescita organica nelle classifiche, come l'utilizzo del proprio nome di dominio o la raccolta di feedback e recensioni dei clienti. (CE, 2023).

**4.28. Approccio mobile-first:** sempre più clienti utilizzano il proprio smartphone o tablet per fare acquisti online, ecco perché l'adattabilità della piattaforma ai dispositivi mobili dovrebbe essere un fattore importante nella scelta. (CE, 2023).

**4.29. Strumenti di monitoraggio:** scegli una piattaforma che ti permetta di monitorare facilmente le prestazioni del tuo negozio online in termini di volumi di vendita, mezzi di pagamento preferiti o numero di ordini. (CE, 2023).



**4.30. Supporto tecnico:** trova una piattaforma di e-commerce che sia altamente valutata da altre aziende in termini di assistenza clienti (CE, 2023).

**4.31. Opzioni di pagamento per i tuoi clienti:** considera le opzioni di pagamento, come l'addebito diretto o le carte di credito, che vuoi offrire ai tuoi clienti e assicurati che la piattaforma che scegli consentirà al tuo negozio online di utilizzarle. (CE, 2023).

**4.32. Prezzi:** considera i costi legati all'utilizzo di una piattaforma o di un'altra. Le piattaforme di e-commerce offrono una varietà di schemi di prezzi, che vanno dagli abbonamenti mensili alle tariffe per transazione, tariffe forfettarie, costi aggiuntivi per componenti aggiuntivi o funzionalità, quindi dovresti valutare attentamente le opzioni di prezzo che meglio si adattano al tuo modello di business. (CE, 2023).

#### **4.33. Piattaforme di mercato**

Se l'utilizzo di una piattaforma di e-commerce di terze parti è troppo impegnativo per te o desideri espanderti in un canale di vendita aggiuntivo, valuta la possibilità di vendere tramite un marketplace.

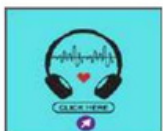
I marketplace sono un altro tipo di siti di e-commerce che mettono in contatto i venditori con gli acquirenti eseguono il modello offline dei tradizionali grandi magazzini. Tutte le transazioni su un marketplace sono gestite dal suo operatore e puoi utilizzare questo canale per raggiungere i clienti interessati ai tuoi prodotti o servizi. (CE, 2023).

Alcuni dei vantaggi offerti dai mercati online sono:

- riduzione dei costi di marketing
    - accesso immediato ai mercati internazionali
  - concorrenza trasparente con imprese simili
    - maggiore fiducia e sicurezza per i clienti
    - nessuna interruzione del funzionamento
  - prevedibilità in termini di scorte, prezzi e disponibilità
  - gestione del pagamento ed elaborazione degli ordini
  - assistenza sia ai venditori che agli acquirenti durante l'intero processo di vendita
- (CE, 2023).

#### **4.34. Piattaforma per la regolamentazione aziendale (P2B)**

La Commissione Europea ha introdotto nuove norme per aumentare trasparenza e correttezza sulle piattaforme online. Queste norme affrontano gli obblighi dell'intermediazione online e dei fornitori di motori di ricerca (compresi il commercio elettronico, i social media, la distribuzione di app online e i mercati collaborativi), che fungono da porte di accesso delle imprese ai mercati e ai consumatori. (CE, 2023).



4.36. Il nuovo **regolamento Platform to Business (P2B)** fornisce soluzioni ai problemi incontrati dalle aziende che utilizzano le piattaforme come parte del loro lavoro, ad esempio

COME:

- mancanza di prevedibilità e giustificazioni nei termini e nelle condizioni delle piattaforme
- sospensione e chiusura ingiustificata dei conti delle imprese
- politiche e regole di classificazione poco chiare
- discriminazione a favore dei prodotti o servizi propri delle piattaforme
- limitazione della libertà delle imprese di offrire condizioni migliori al di fuori dei confini nazionali

piattaforma

- meccanismi di gestione dei reclami e di ricorso inefficaci delle piattaforme (CE, 2023).

**4.37. L'Osservatorio sull'Economia delle Piattaforme Online** nasce per monitorare l'evoluzione dell'economia delle piattaforme online e l'attuazione del Regolamento P2B.

REGOLAMENTO (UE) 2019/1150 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL

CONSIGLIO del 20 giugno 2019 sulla promozione dell'equità e della trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online

#### 4.38. Creazione di un negozio online

##### 4.38.1. Gestire i pagamenti online

Una parte importante nel processo di vendita online riguarda i pagamenti, che possono includere carte di credito o debito, bonifici bancari, carte prepagate o altri mezzi. Un buon fornitore di servizi di pagamento ti offrirà un ambiente di pagamento sicuro e un'unica interfaccia per i metodi di pagamento che decidi di utilizzare e ti consentirà di operare oltre confine.

Quando entri in nuovi mercati, è importante esaminare i metodi di pagamento accettati a livello locale. Al meglio delle tue capacità, cerca di non discriminare in base alla posizione e fornisci opzioni di pagamento a cui i clienti sono più abituati. (CE, 2023).

Direttiva UE sui servizi di pagamento

Direttiva UE sulla privacy e le comunicazioni elettroniche

Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE (GDPR)

Direttiva UE sulla responsabilità per prodotti difettosi

Direttiva UE sulla responsabilità per prodotti difettosi - modifica

Direttiva UE sui diritti dei consumatori

Direttiva UE sulla vendita dei beni di consumo e relative garanzie



**4.39. ConsumerLawReady.eu** Open come collegamento esterno è un portale creato dall'UE per aggiornare le PMI su aspetti importanti del diritto dei consumatori dell'UE. Puoi trovare corsi di formazione e scoprire ulteriori informazioni su come il tuo paese applica le norme comuni dell'UE sulle pratiche commerciali sleali e quali sono i tuoi obblighi nel paese dell'UE in cui operi.



Figura 14: Fonte Karolina Grabowska su pexels.com



## 5. Quadro teorico della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Il quadro teorico della digitalizzazione sostenibile nel settore dell'ospitalità mira a fornire approfondimenti teorici sui componenti e sugli strumenti della digitalizzazione che fornirebbero la necessaria comprensione del concetto.

La definizione di trasformazione digitale di Solis (2016) è: "l'investimento e lo sviluppo di nuove tecnologie, mentalità e modelli di business e operativi per migliorare il lavoro e la competitività e fornire valore nuovo e rilevante per clienti e dipendenti in un contesto digitale in continua evoluzione". La definizione sottolinea l'importanza dell'innovazione, della gestione strategica delle risorse umane e dell'integrazione tecnologica. Nel settore dell'ospitalità, la trasformazione digitale richiede interventi su quattro aspetti principali:

### 5.1. Digital Transformation:

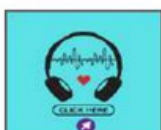
- 1) Framing digital challenge,
- 2) Focus investment,
- 3) Engaging the organization,
- 4) Sustaining transformation (Prihanto & Kurniasari, 2019).

Secondo Bumann & Peter (2019), il quadro della trasformazione digitale è costituito da sei componenti, vale a dire:

- **THE DIGITAL TRANSFORMATION FRAMEWORK:**
- STRATEGY
- ORGANIZATION
- PEOPLE
- CUSTOMER
- TECHNOLOGY
- CULTURE (Bumann & Peter, 2019)

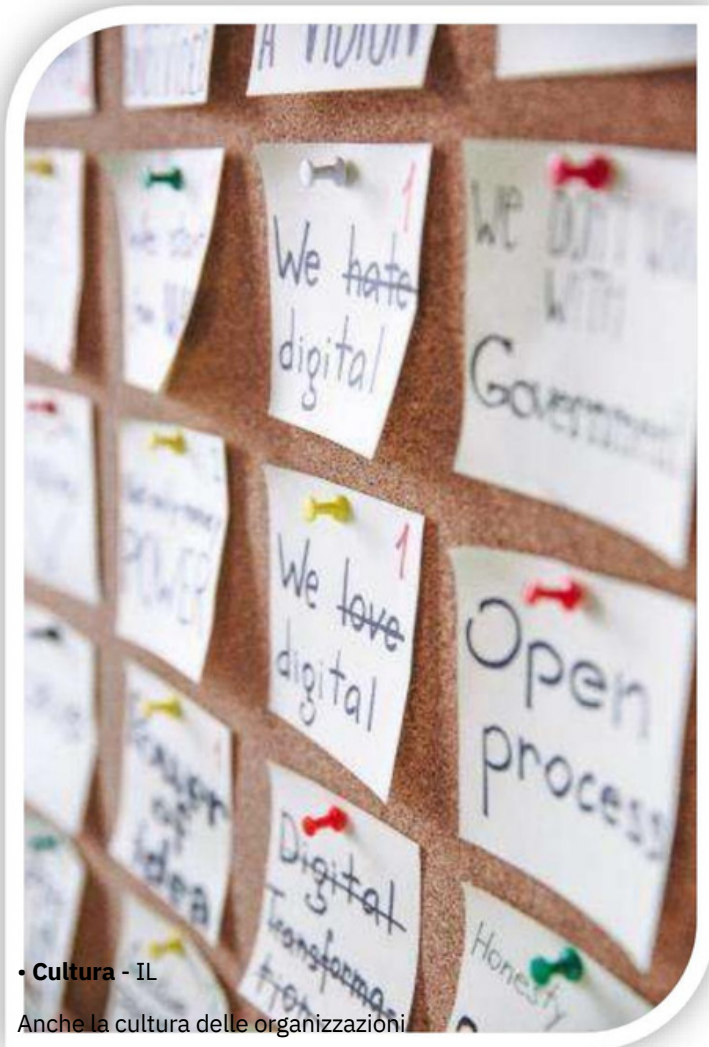
- **Strategia:** una digitalizzazione di successo inizia con la creazione di una sofisticata strategia di sviluppo digitale a breve termine. L'aspetto della digitalizzazione delle imprese ricettive dovrebbe essere implementato nelle strategie a livello aziendale, aziendale e funzionale. Una strategia di digitalizzazione ben formulata è la pietra angolare del successo della digitalizzazione.

- **Organizzazione :** il fattore più importante nell'attuazione della strategia digitale è la struttura delle organizzazioni, le reti di partenariato, gli spiriti collaborativi. Se



l'organizzazione è flessibile, collaborativa, può rispondere rapidamente ai cambiamenti nell'ambiente e implementare gli strumenti di digitalizzazione a un ritmo molto più rapido.

**Persone** : i dipendenti, le loro conoscenze, abilità, competenze e determinazione sono un fattore critico per l'implementazione della digitalizzazione. I dipendenti devono essere disposti e capaci di apprendere, migliorare e impegnarsi nello sviluppo personale e professionale.



• **Cultura** - IL

Anche la cultura delle organizzazioni

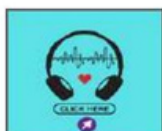
• **Cliente** : i clienti hanno  
diventare più consapevole  
Interazione con la strumenti e  
richiesta di Di più canali  
digitalizzazione ibridi.

I clienti vogliono interagire  
con l'organizzazione tramite mezzi  
tradizionali ed digitali, fornendo alle  
e mentre  
così,  
clienti organizzazioni  
dati e approfondimenti sui clienti.

**Tecnologia** : uno degli aspetti  
della digitalizzazione del settore  
dell'ospitalità riguarda le capacità, la  
strategia delle capacità e la  
organizzazioni di acquisire, utilizzare e  
adottare nuove tecnologie. La flessibilità,  
la velocità e l'innovazione sono aspetti  
cruciali.

Figura 15. Fonte: Polina Zimmerman presso pexels alberghiere gioca un ruolo importante nel processo di digitalizzazione. Il processo di digitalizzazione richiede leader digitali forti, impegno da parte dei livelli più alti di management e libertà data ai dipendenti di sperimentare.

In conclusione, il quadro della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile è composto da strutture multidimensionali e complesse e la digitalizzazione dovrebbe essere la priorità a livello strategico, aziendale e funzionale della gestione organizzativa.



## 6. Definizioni: revisione della teoria

In questo capitolo esamineremo le definizioni relative alla sostenibilità in sé, agli SDG, alla digitalizzazione, nonché all'applicazione e alle implicazioni di tutti essi nel settore dell'ospitalità.

L'obiettivo è quello di fornire al lettore, uno spaccato delle definizioni terminologiche di sostenibilità, ospitalità e digitalizzazione da una prospettiva teorica.

## 7. Sostenibilità

Mentre forse oggi come consumatori aderiamo quotidianamente a varie etichette sociali e ci comportiamo e agiamo in modo sostenibile in termini di conservazione e risparmio delle risorse naturali, altrimenti richiediamo e pretendiamo per il nostro stile di vita moderno, la terminologia della sostenibilità infatti è di tipo origine relativamente recente.

Per aiutare a comprendere la definizione di sostenibilità, si può quindi applicare l'utilizzo di un esperto di comprensione linguistica.

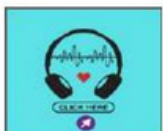
Pertanto, se si applica l'uso delle lingue di Oxford nel determinare una definizione generale, dicono; "Evitare l'esaurimento delle risorse naturali per mantenere un equilibrio ecologico" (<https://linguistics.oup.com/google-dictionary-en/>)

Tuttavia, per comprendere la terminologia in un modo più ampio e applicato in modo pratico secondo gli standard odierni, è possibile ricorrere alla definizione di sostenibilità più comunemente applicata, ovvero il modo in cui le Nazioni Unite nel 1987, attraverso il rapporto della Commissione Brundtland, definirono "Il nostro futuro comune" come "soddisfare le necessità del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni" (<http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>)

Oggi, ci sono quasi 140 paesi in via di sviluppo nel mondo che cercano modi per soddisfare le proprie esigenze di sviluppo, ma con la crescente minaccia del cambiamento climatico, è necessario compiere sforzi concreti per garantire che lo sviluppo di oggi non influisca negativamente sulle generazioni future. (<https://www.un.org/en/academic-impact/sustainability>)

Pertanto, la differenza più evidente tra la prima e la seconda definizione è che mentre la prima può essere applicata universalmente, la seconda è tuttavia supportata da un gran numero di azioni su come raggiungere il suddetto scopo.

Pertanto, la definizione di sostenibilità delle Nazioni Unite è sostenuta dalle sue azioni attraverso il suo schema SDG, Obiettivi di sviluppo sostenibile.



## 8. Obiettivi di sviluppo sostenibile

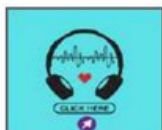
Il concetto di sviluppo sostenibile è diventato un obiettivo ampiamente riconosciuto per la società umana nel 21° secolo. L'idea di sviluppo sostenibile è venuta alla luce nel 1987 con la pubblicazione di "Our Common Future", che stabiliva fermamente lo sviluppo sostenibile come una componente fondamentale dello sviluppo internazionale. Perché le disuguaglianze che prima erano anomalie stavano aumentando all'interno e tra le nazioni, aumentando la povertà, soprattutto nei paesi in via di sviluppo, riducendo lo strato di ozono e causando il riscaldamento globale, esaurendo le risorse naturali e mettendo in pericolo alcune specie di animali e piante, causando inquinamento dell'acqua e dell'aria, e quindi, lo sviluppo sostenibile è nato come uno sforzo per cambiare il modo di pensare al pianeta. (Haijan e Kashani, 2021)

Cosa sono gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

In un accordo i paesi membri delle Nazioni Unite nel 2015 hanno adottato una serie di standard e obiettivi "come un appello universale all'azione per porre fine alla povertà, proteggere il pianeta e garantire che entro il 2030 tutte le persone godano di pace e prosperità". (Nazioni Unite, 2015) LINK: (<https://www.undp.org/sustainable-development-goals>)



Figura 16. Fonte: Nazioni Unite.



## 8.1. L'obiettivo degli SDG

Questo percorso verso lo sviluppo sostenibile è noto come Agenda 2030 per gli obiettivi di sviluppo sostenibile. Questa agenda comprende 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, o SDG, che stabiliscono obiettivi quantitativi nelle dimensioni sociale, economica e ambientale dello sviluppo sostenibile, tutti da raggiungere entro il 2030. Gli obiettivi forniscono un quadro per un'azione condivisa "per le persone, il pianeta e prosperità", che deve essere attuata da "tutti i paesi e tutte le parti interessate, agendo in partenariato collaborativo". 169 target accompagnano i 17 goal stabiliscono obiettivi quantitativi e qualitativi da raggiungere entro il 2030.

Questi obiettivi sono "di natura globale e universalmente applicabili, tenendo conto delle diverse realtà nazionali, delle capacità e dei livelli di sviluppo e rispettando le politiche e le priorità nazionali". (Nazioni Unite, 2015).

Gli SDG aggiornano gli Obiettivi di Sviluppo del Millennio (MDG), che nel 2000 hanno dato il via a un tentativo mondiale di sfidare l'umiliazione della povertà.

Gli OSM hanno creato obiettivi misurabili e universalmente concordati per affrontare la povertà eccessiva e la fame, prevenire le letali malattie, estendere l'istruzione primaria a tutti i giovani, tra le altre priorità di sviluppo. (Haijan e Kashani, 2021, p.1-21)



Figura 17. Fonte: SDGs. <https://sdg.gdrc.org>

Gli Obiettivi di sviluppo sostenibile hanno portato benefici a entrambi

IL pubblico conoscenza SU

sostenibilità come concetto e gettare le basi per un ulteriore aumento della loro comprensione empirica come visto nel modello successivo.



## 9. Ospitalità

L'ospitalità come mestiere e terminologia trova le sue tracce e origini fin dagli albori delle antiche civiltà e da quando l'umanità ha scoperto la capacità di produrre vino dall'uva da servire nelle taverne o nelle locande come opportunità commerciale.

Le radici etimologiche del termine ospitalità possono essere individuate nel Medioevo latino “hospes” (ospiti); “hospitari” (essere ospite); e “hospitabilis” (ospitato come ospite) (American Heritage Dictionary, 2007)

La definizione di ospitalità commerciale in stile moderno può essere vista attraverso l'ambito dello sviluppo sociale (Hepple, Kipps eThomsom, 1990) identificando quattro caratteristiche nel suo senso moderno:

- 1)Viene conferito da un ospite ad un ospite, che è lontano da casa.
- 2)È interattivo e implica l'incontro tra un fornitore e un destinatario.
- 3)È composto da una miscela di fattori tangibili e immateriali.
- 4) L'ospite provvede alla sicurezza, psicologica e fisiologica dell'ospite comfort. Ciò indica o evidenzia che l'ospitalità mplica un rapporto di reciprocità con determinati obblighi imposti l'ospite, ma altrettanto vizio viceversa.

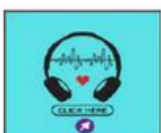


Da UN storico prospettiva si possono così individuare due tipologie di ospitalità (Carol A. King – 1995 – Punto di vista – Cos'è l'ospitalità – Elsevier Science Vol. 14)

Figura 18. Fonte: Leeloo Thefirst su pexels

- 1) Ospitalità privata: atti di individui nei confronti di individui in un ambiente privato, come la casa.
- 2) Ospitalità commerciale: pasti, bevande, alloggio e intrattenimento forniti a scopo di lucro.

La separazione di queste due definizioni può nel nostro mondo moderno sembrare un po' confusa data la comparsa di opzioni digitali, ad esempio Airbnb e altri simili.



piattaforme digitali. Attraverso tali piattaforme di "economia della condivisione" gli individui possono, attraverso le legislazioni a breve termine incorporate nei singoli paesi, affittare commercialmente parte/o tutte le parti della loro casa a fronte di un profitto.

Fornendo i propri servizi digitali tramite la propria piattaforma, Airbnb offre un cambio di paradigma rispetto alla percezione classica di quanto sopra menzionato. Definendo due nuove definizioni di ospitalità agendo come intermediario piuttosto che come vero e proprio ospite o fornitore. Allo stesso modo, questa piattaforma potrebbe essersi allontanata dal suo concetto originale di hosting privato per un privato in un'unica entità verso una maggiore commercializzazione.



Figura 19. Fonte: PhotoMIX Company presso pexel. L'approccio in cui il ricevente/ospite non sperimenta alcun contatto umano né alcuna facilitazione di hosting oltre a una guida digitale su come entrare nell'entità affittata dato che sempre più entità offerte su Airbnb vengono effettuate solo tramite proprietari professionisti con più entità. Ciò sta mettendo a repentaglio i confini per chi cerca casa a lungo termine in varie aree urbane più grandi su scala globale.

Allo stesso modo, anche il settore dell'ospitalità è alle prese con il teta-teta in corso con la potenza del

Le OTA, come nel caso di Airbnb, sono semplicemente digitali atti come intermediari piuttosto che ospiti. Non importa, si può ritenere che entrambi i fornitori di piattaforme agiscano in modo dannoso nei confronti dei veri fornitori di ospitalità in modo dirimpente.

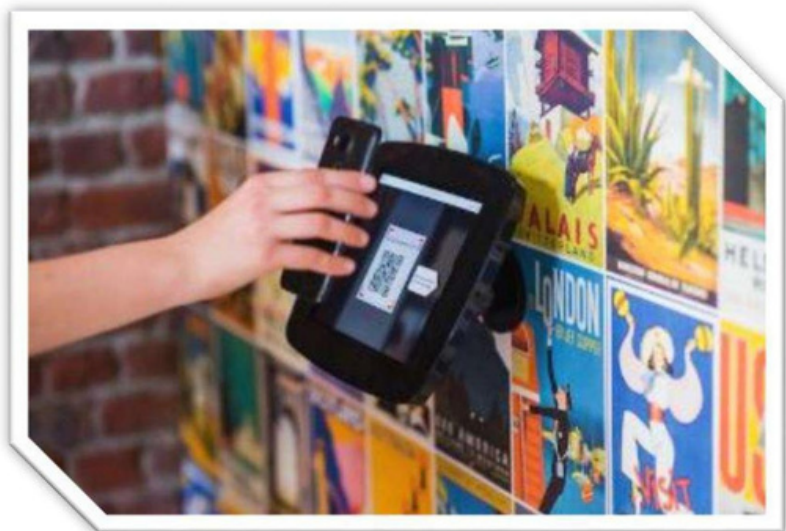
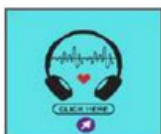


Figura 20. Fonte: Proxyclick Visitor Management System su pexels



## 10. Ospitalità sostenibile

Sebbene l'ospitalità comprenda, una terminologia onnicomprensiva applica tutte le parti operative del settore all'interno del settore, definendo una definizione effettiva di ospitalità sostenibile, anche se poiché la ricerca sull'ospitalità sostenibile è ancora agli inizi, la comprensione è resa più conforme applicando il termine più ampio "turismo" come riferimento e focus

punto invece.

### 10.1. SUSTAINABLE TOURISM

**Il turismo sostenibile** si riferisce a pratiche sostenibili nel eda parte dell'industria del turismo. È fonte di ispirazione riconoscere tutti gli impatti del turismo. Sia positivo che negativo. L'obiettivo è minimizzare gli impatti negativi e massimizzare quelli positivi.

**Impatti negativi** su a la destinazione include quella economica perdite, danni all'ambiente naturale e sovraffollamento per dirne alcuni.

**Gli impatti positivi** per una destinazione includono la creazione di posti di lavoro, la conservazione e l'interpretazione del patrimonio culturale, la conservazione della fauna selvatica, il ripristino del paesaggio e Di più.

Il turismo sostenibile è definito dal Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente ed all'Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite come "il turismo che tiene pienamente conto dei suoi impatti economici, sociali e ambientali attuali e futuri, rispondendo alle esigenze dei visitatori, dell'industria, dell'ambiente e delle comunità ospitanti".

Inoltre, affermano che il turismo sostenibile "si riferisce agli aspetti ambientali, economici e socio-culturali dello sviluppo turistico, e deve essere stabilito un equilibrio adeguato tra queste tre dimensioni per garantirne la sostenibilità a lungo termine" (UNEP e UNWTO, 2005).



Figura 21. Fonte: Amina Filkins su pexels





## 10.2. THE GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (GSTC)

Contemporaneamente, il **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)** ha ideato una serie di criteri e indicatori industriali nel tentativo di creare un approccio comune di comprensione del turismo sostenibile che, quando applicati a una società di ospitalità, dovrebbero portare, tra gli altri, a quanto segue:

- Servire come base per la certificazione per la sostenibilità
- Servire come linee guida di base per imprese di tutte le dimensioni che diventeranno più sostenibili e aiutare le aziende a scegliere la sostenibilità
- Fornire programmi turistici che soddisfano questi criteri globali



• Fornire un mercato più ampio

*Figura 22. Fonte: Quang Nguyen Vinh su pexels*

accesso al mercato in crescita dei prodotti sostenibili, fungendo da guida sia per i viaggiatori che per le agenzie di viaggio nella scelta dei fornitori e dei programmi di turismo sostenibile

- Aiutare i consumatori a identificare validi programmi di turismo sostenibile e
  - Servire da denominatore comune affinché i mezzi di informazione riconoscano i fornitori di turismo sostenibile
  - Aiutare la certificazione e altri programmi volontari a garantire che i loro standard soddisfino valori di riferimento ampiamente accettati
- Offrire ai programmi governativi, non governativi e del settore privato un punto di partenza per lo sviluppo dei requisiti del turismo sostenibile
  - Servire come linee guida di base per gli enti di istruzione e formazione, come gli hotel, le scuole e le università

• Dimostrare una leadership che ispira gli altri ad agire (Global Sustainable Council del Turismo (GSTC), 2023).



## 11. Digitalizzazione

La letteratura che misura la trasformazione digitale è ampia e, data la complessità e pervasività del fenomeno, non è facile adottare una definizione univoca di digitalizzazione. (Calvino, F., Criscuolo, C., 2019)

La forma più semplicistica di definizione di digitalizzazione può essere trovata tramite l'Oxford Learners Dictionary che propone questa definizione generale "il processo di trasformazione dei dati in formato digitale che può essere facilmente letto ed elaborato da un computer". (Pressa dell'Università di Oxford, 2023).

---

### **DIGITALIZATION (DIGITALISATION)–**

**THE PROCESS OF CHANGING DATA INTO DIGITAL FORM THAT CAN BE EASILY  
READ AND PROCESSED BY A COMPUTER**

(Oxford University Press, 2023)

---

Sebbene questa definizione affronti solo in modo rudimentale la complessità del processo di trasformazione, è necessario applicare un approccio più aziendale per comprenderlo in profondità.

“La digitalizzazione è l'integrazione delle tecnologie digitali nei processi aziendali/sociali, con l'obiettivo di migliorarli. La digitalizzazione è trasformativa.

Cambia il modo in cui le aziende interagiscono con i propri clienti e spesso il loro flusso di entrate”. (Scrive.com, 2023).

---

### **DIGITIZATION OR DIGITALIZATION ?**

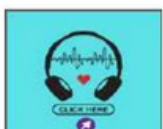
**DIGITIZATION:** For starters, digitization is creating a digital (bits and bytes) version of analog/physical things such as paper documents, microfilm images, photographs, sounds and more. So, it's simply converting and/or representing something non-digital (other examples include signals, health records, location data, identity cards, etc.) into a digital format which then can be used by a computing system for numerous possible reasons.

Digitization is the automation of existing manual and paper-based processes, enabled by the digitization of information; from an analog to a digital format.

(I-scoop.eu, 2023)

---

Negli affari, quindi, la digitalizzazione si riferisce molto spesso all'abilitazione, al miglioramento o alla trasformazione di operazioni, funzioni, processi o modelli aziendali sfruttando le tecnologie digitali e un utilizzo e un contesto più ampi dei dati digitalizzati,



trasformato in intelligenza econoscenza utilizzabile, con un vantaggio specifico in mente. (I-scoop.eu, 2023).

Pertanto, attraverso i mezzi dell'IOT edei Big Data, è possibile ideare sistemi di coinvolgimento e sistemi di insight, sfruttando dati e processi digitalizzati senza essere ostacolati o ingombrati dall'intasamento delle pratiche burocratiche.

## DIGITALISATION

In short, "digitalisation is the generic term for digital transformation of society and the economy. It describes the transition from an industrial age characterised by analogue technologies to an age of knowledge and creativity characterised by digital technologies and digital business innovation

(Innolytics, 2023)

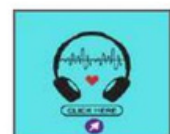


Figura 23. Fonte: Polina Zimmerman su pixels.com

Quindi la digitalizzazione ha anche il significato di andare oltre l'ambito del business facendo riferimento al continuo adattamento delle tecnologie digitali in tutto il possibile attività sociali e umane.

Digitalizzazione significa quindi, in definitiva, l'utilizzo di tecnologie digitali e di dati (digitalizzati e nativamente digitali) al fine di creare entrate, migliorare il business, sostituire/trasformare i processi aziendali (non semplicemente digitalizzarli) e, così facendo, creare un ambiente per il business digitale, per cui l'informazione digitale è al suo massimo

nucleo.



## 12. Digitalizzazione sostenibile

### SUSTAINABLE DIGITALISATION

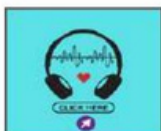
“Sustainable digitalisation, which incidental equal is known as sustainable digital transformation, as **a concept refers to the process of digitalising the economy in a long-lasting, green, and organic way. Sustainable digitalisation aims to support and enable...twin transition to a green a digital economy by building on its key strength: Innovative SMEs and their business ecosystems**”. (European DIGITAL SME Alliance, 2023).

Sustainable digitalisation is a process whereby societies digitise themselves in a way that safeguards natural resources, respects the environment and people. It is about the transformation of organisations, people and societies that must take place in such a way that they have not yet made the shift to digital. (European Digital SME Alliance, 2023).

Oggi la trasformazione digitale deve offrire soluzioni sotto l’egida della sostenibilità, ovvero deve garantire un equilibrio tra ciò che significa fare quel passo verso la connettività e la crescita economica, con attenzione all’ambiente e al benessere sociale, proteggendo le risorse naturali del futuro. Solo così si può parlare di digitalizzazione sostenibile. (Telefonica, 2023).

Il concetto di sostenibilità digitale è definito come quello che comprende l’ampia gamma di questioni e preoccupazioni che contribuiscono alla longevità delle informazioni digitali. La sostenibilità digitale, è dimostrato, fornisce il contesto per la conservazione digitale considerando il ciclo di vita complessivo, le questioni tecniche e socio-tecniche associate alla creazione e alla gestione dell’elemento digitale. (Bradley, K., 2007, 56, 148–163.)

L’introduzione e l’utilizzo della digitalizzazione sostenibile fanno tutti parte dell’era digitale, che viene definita anche la “Quarta Rivoluzione Industriale (4IR)” in cui il concetto è tutto sullo sviluppo di nuove tecnologie. Se si osservano separatamente gli effetti individuali, l’enfasi è posta sui fattori economici, ad esempio i guadagni in termini di innovazione, la generazione di nuove vendite e le opportunità di crescita del valore, affrontando allo stesso tempo una maggiore produttività e una maggiore efficienza nei processi. In questo senso, i miglioramenti dell’efficienza sono cruciali per ridurre il consumo di risorse. (Fuchs, H.2019).



## 13. Toolkit per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Il ragionamento e lo scopo di ogni progetto di questo tipo è quello di migliorare l'accesso alla formazione digitale e alle qualifiche per tutti gli studenti nel campo degli studi sulla gestione dell'ospitalità, supportati dalla condivisione delle risorse, fornendo formazione iniziale e/o continua ai docenti e agli educatori all'interno della linea di formazione sulla gestione dell'ospitalità e rafforzando ulteriormente le competenze chiave nell'IFP iniziale e continua, in particolare le competenze digitali, le competenze verdi e l'occupabilità.

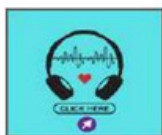
Il progetto dovrebbe incorporare i seguenti obiettivi:

- Sviluppare la Guida alla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per gli studenti dell'IFP iniziale e continua.
- Fornire linee guida pratiche sulla “Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile” agli educatori IFP e ai formatori della formazione professionale iniziale e continua nell'ospitalità.

Produrre un corso digitale “Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile” con risorse di insegnamento e apprendimento per la formazione professionale iniziale e continua e workshop sul campo professionale.

- Produrre serie di webinar per dimostrare come utilizzare le risorse e il corso da parte di educatori e studenti dalle due prospettive e produrre recensioni sui sottoargomenti correlati alla digitalizzazione sostenibile.
- Migliorare le conoscenze degli educatori IFP sulla digitalizzazione dell'ospitalità e approcci per integrare la digitalizzazione nelle unità.
- Mobilitare il capitale sociale per aumentare la consapevolezza e promuovere la necessità di migliorare le competenze digitali e di digitalizzazione nell'istruzione e formazione professionale nel settore alberghiero e nel settore dell'ospitalità.

Migliorare la competenza intellettuale e di digitalizzazione del progetto partecipanti. (Toolkit per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, Scuola Alberghiera, 2023).



## 14. Concetto di ospitalità sostenibile e processo di ospitalità sostenibile

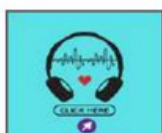
Nel definire il concetto e i processi di ospitalità sostenibile è necessario soffermarsi innanzitutto sui contenuti di ciò che un concetto e i processi di ospitalità comprendono. possono essere definiti come un insieme di linee strategiche e creative su come realizzare un'impresa operativa di ospitalità. Dovrebbe mettere insieme i vari elementi dettagliati, soft e hard, per fornire una guida strategica ed delineare il come e il perché di un determinato concetto di ospitalità a tutte le parti interessate rilevanti, sulla base di un valore ed i caratteristiche del marchio chiaramente definiti.

Allo stesso modo, è necessario definire ed enfatizzare la differenza di comprensione tra sostenibilità e sostenibilità finanziaria, poiché concettualmente non sono necessariamente intrecciate tra loro. Tuttavia, la percezione del concetto di hotel sostenibile combina i due implementandoli nel regno del triplo risultato finale, come descritto da John Elkington:



Figura 24. Elkington, J. Tripple Linea di fondo perseguita all'interno dell'organizzazione attività dell'entità e sull'inclusione della comunità più ampia e della cultura locale.

La dimensione economica (profitto) riguarda il modo in cui l'entità aziendale organizza la propria posizione sul mercato per sviluppare attivamente il proprio profilo sostenibile utilizzando la propria stabilità economica e redditività per il miglioramento continuo.



Il ragionamento per applicare il concetto di ospitalità sostenibile può essere misurato dai risultati che allineerai a questo.

- 

Utilizzerai le tue risorse in modo più efficace

- 

Creerai una cultura aziendale che migliorerà il morale, la motivazione, e la soddisfazione dei tuoi dipendenti.

- 

Lo farai attraverso iniziative sostenibili che aprono un dialogo con la più ampia comunità interna ed esterna.

- 

Attraverso pratiche commerciali sostenibili migliorerai il tuo marchio immagine e migliorare il potenziale di guadagno nel lungo termine.

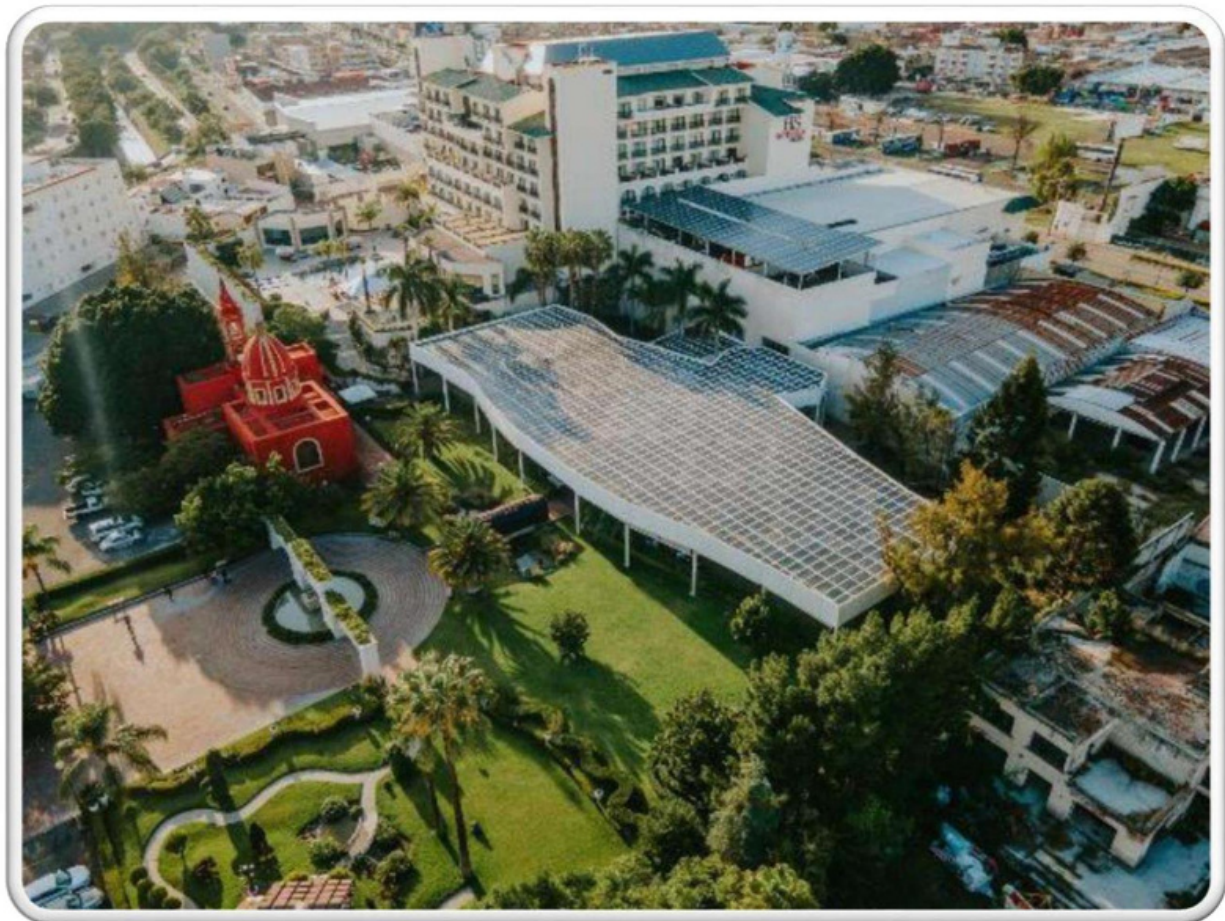


Figura 25. Fonte: Amar Preçado su pexels.com



## 15. Competenze digitali

Prima di iniziare è importante scoprire cosa si intende per digitale, digitalizzazione e competenze verdi e dobbiamo scoprire cosa significa avere un certa abilità.

La comprensione di ciò che definisce le competenze e le due categorie può essere utile come cornice per identificare se i dipendenti in un contesto specifico in una specifica azienda possiedono le competenze necessarie per svolgere i compiti richiesti o è necessario un aggiornamento.

Considerando diverse definizioni, possiamo definire le abilità come “la capacità acquisita di svolgere correttamente un compito utilizzando tempo, energia e conoscenza. (Skilltype.com, 2023).

Le competenze possono essere raggruppate in due categorie: le competenze generali riguardano la capacità di prendere parte al lavoro quotidiano sul posto di lavoro (riunioni, autogestione, ecc.) e le competenze speciali riguardano le competenze funzionali basate sulla conoscenza come

determinati compiti, tra cui la conoscenza educativa e la formazione. .

È importante essere consapevoli dell'attenzione europea all'istruzione delle persone. Politiche, programmi educativi e finanziamenti sono essenziali in questo lavoro e gli studenti, i dipendenti e le aziende possono trarne vantaggio nel prendere le giuste decisioni sul miglioramento della forza lavoro e sulla capacità dell'azienda di muoversi in modo sostenibile. direzione sostenibile.

Una politica/pilastro generale nell'Unione europea è il pilastro dei diritti sociali.

Competenze per lavorare in un'economia verde e digitale, indipendentemente dal settore o dal paese in cui vivi. Di seguito troverai una panoramica di tutte le azioni intraprese dall'UE. Naturalmente, possono essere trasferiti a paesi al di fuori dell'UE come quadro normativo.





Le transizioni verde e digitale, accompagnate dalle tendenze demografiche, stanno trasformando il modo in cui viviamo, lavoriamo e interagiamo. Vogliamo garantire che le persone abbiano le competenze di cui hanno bisogno per prosperare. L'agenda per le competenze mira a migliorare la pertinenza delle competenze nell'UE per rafforzare la competitività sostenibile, garantire l'equità sociale e rafforzare la nostra resilienza. Lo fa attraverso 12 "azioni".

## A PACT FOR SKILLS

(European Commission, 2020)

Un patto per le competenze

- Rafforzare l'intelligenza delle competenze
- Sostegno dell'UE ad azioni strategiche di miglioramento delle competenze a livello nazionale
- Proposta di raccomandazione del Consiglio sull'istruzione e formazione professionale per la competitività sostenibile, l'equità sociale e la resilienza
- Lanciare l'iniziativa dell'università europea e migliorare le competenze degli scienziati
- Competenze per supportare le transizioni verde e digitale
- Incremento dei laureati STEM e promozione delle competenze imprenditoriali e trasversali
- Competenze per la vita
- Iniziativa sui Conti Individuali di Apprendimento
- Un approccio europeo alle micro-credenziali
- Nuova piattaforma Europass
- Migliorare il quadro favorevole per sbloccare gli investimenti privati e degli Stati membri nelle competenze (Commissione europea, 2020).

**Digitale** La competenza digitale può essere definita in generale Redecker, C.,

**Competenza** come l'uso sicuro, critico e creativo delle TIC per DigCompEdu.

È raggiungere obiettivi relativi al lavoro, all'occupabilità, (2017) con riferimento

all'apprendimento, al tempo libero, all'inclusione alla fonte

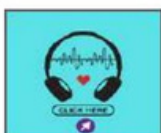
e/o partecipazione alla società. DigComp

Struttura

<https://ec.europa.eu/jrc/digcomp>

a.eu/jrc/

digcomp



## 16. Competenze in materia di digitalizzazione

La domanda successiva che appare è la domanda: come scoprire le competenze necessarie nelle diverse posizioni lavorative nel settore dell'ospitalità? Questa domanda sarà esaminata nella sezione "Competenze di digitalizzazione: competenze di digitalizzazione richieste per le qualifiche nel settore alberghiero (comprese le arti culinarie)". Innanzitutto, dobbiamo scoprire quale tipo di competenze rientra nel campo del digitale, della digitalizzazione e del verde. Le competenze digitali e le competenze di digitalizzazione sono difficili da definire poiché quando si cerca di trovare una comprensione comune emergono molte comprensioni diverse. Un suggerimento può essere trovato nell'articolo di Jason Bloomberg:

In effetti, sembra che Gartner non sia concorde sulla sua definizione di digitalizzazione, poiché un recente rapporto del Brookings Institute ne cita una completamente diversa. "La digitalizzazione, secondo Gartner, Inc., è il processo di utilizzo delle tecnologie ed delle informazioni digitali per trasformare le operazioni aziendali", secondo il rapporto Digitalization and the American Workforce di Mark Muro, senior fellow; Sifan Liu, analista di dati; Jacob Whiton, assistente di ricerca; e Siddharth Kulkarni, ex analista ricercatore; tutto dalla Brookings Institution. Kulkarni è ora responsabile della scienza dei dati presso Adobe. Secondo questa definizione, **la digitalizzazione riguarda più le operazioni aziendali che le interazioni sociali o i modelli di business, anche se chiaramente tutte queste nozioni sono correlate. (Blumberg, 2018)**

Il rapporto Brookings, infatti, si concentra sull'impatto della digitalizzazione sulle persone. "La digitalizzazione sta trasformando il mondo del lavoro", si legge nel rapporto. "L'acquisizione di competenze digitali è ormai diventata un prerequisito per il successo individuale, industriale e regionale". (Blumberg, 2018)

Man mano che le organizzazioni implementano le "tecnologie digitali" – che in questo contesto significa realmente computer e altre tecnologie informatiche – i posti di lavoro delle persone cambiano. Immaginate, ad esempio, che gli operai di una fabbrica mettano da parte martelli e torni e utilizzino invece apparecchiature controllate da computer. Secondo il rapporto Brookings, questo cambiamento è al centro della digitalizzazione. L'automazione è una parte importante della storia della digitalizzazione, sia che si tratti di spostare i ruoli lavorativi o di trasformare i processi aziendali in generale. Per molte persone, infatti, la digitalizzazione riguarda soprattutto questi processi. "La digitalizzazione... aumenta l'efficienza dei processi e migliora la trasparenza dei dati e, naturalmente, dovrebbe contribuire a incrementare i profitti", spiegano Georg Tacke, CEO, e Annette Ehrhardt, Global Head of Communications & Marketing Senior Director, Simon-Kucher & Partners. "Se gestisci una piattaforma online, la tua azienda potrebbe essere già digitalizzata all'80% e puoi ottenere maggiore efficienza o creare più valore per il cliente percorrendo il restante 20% del percorso." In questo esempio, l'implementazione della tecnologia alla base di tale piattaforma online non è di per sé la fase di digitalizzazione, ma significa spostare il processo aziendale su tale piattaforma. Sembra, quindi, che la definizione di Gartner che lega la digitalizzazione alle operazioni aziendali sia corretta, poiché tali operazioni consistono in processi aziendali che le tecnologie digitali possono trasformare. (Blumberg, 2018)

### Trasformazione digitale: oltre la digitalizzazione

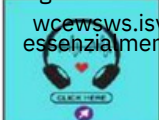
**La digitalizzazione, tuttavia, è ben distinta dalla trasformazione digitale.**

**Un'organizzazione potrebbe intraprendere una serie di progetti di digitalizzazione, che vanno dall'automazione dei processi alla riqualificazione dei lavoratori per l'uso dei computer. La trasformazione digitale, al contrario, non è qualcosa che le imprese possono implementare come progetti. Invece, questo termine più ampio si riferisce alla trasformazione strategica del business orientata al cliente che richiede cambiamenti organizzativi trasversali e l'implementazione delle tecnologie digitali. (Blumberg, 2018)** Le iniziative di trasformazione digitale includeranno in genere diversi progetti di digitalizzazione, ma i dirigenti che credono che nella trasformazione digitale non ci sia altro che la digitalizzazione stanno commettendo un profondo errore strategico. **In realtà, la trasformazione digitale richiede che l'organizzazione affronti meglio il cambiamento nel suo complesso, rendendolo essenzialmente una competenza fondamentale man mano che l'impresa diventa end-to-end orientata al cliente. Tale agilità faciliterà le iniziative di digitalizzazione in corso, ma non dovrebbe essere confusa con esse. (Blumberg, 2018)**

In ultima analisi, quindi, digitalizziamo le informazioni, digitalizziamo i processi e i ruoli che compongono l'operatività di un'impresa e trasformiamo digitalmente l'impresa e la sua strategia.

Ognuno è necessario ma non sufficiente per il successo.

Il successo non è la tecnologia, ma la trasformazione digitale. La trasformazione digitale riguarda il cliente.



## 17. Competenze verdi

Anche fornire una definizione di competenze verdi è quasi impossibile. Un modo per comprendere le competenze verdi è guardare come le definisce l'UNIDO (Organizzazione delle Nazioni Unite per lo sviluppo industriale). (Arthur Charles, 2022).

Quattro gruppi di compiti lavorativi particolarmente importanti per le occupazioni verdi:

---

### **WORK TASKS THAT ARE ESPECIALLY IMPORTANT FOR GREEN OCCUPATIONS:**

ENGINEERING AND TECHNICAL SKILLS  
 SCIENCE SKILLS  
 OPERATION MANAGEMENT SKILLS  
 MONITORING SKILLS (Arthur Charles, 2022)

---

**Competenze ingegneristiche e tecniche:** hard skills che comprendono competenze coinvolte nella progettazione, costruzione e valutazione della tecnologia, solitamente padroneggiate da ingegneri e tecnici. Questo know-how è necessario per gli eco-edifici, la progettazione di energie rinnovabili e progetti di ricerca e sviluppo (R&S) sul risparmio energetico.

- 

**Abilità scientifiche:** competenze derivanti da conoscenze di ampio respiro ed essenziali per le attività di innovazione, ad esempio fisica e biologia.

Queste competenze sono particolarmente richieste in ogni fase della catena del valore e nel settore dei servizi pubblici, che fornisce servizi di base come acqua, servizi fognari ed elettricità.

- 

**Competenze di gestione operativa:** know-how relativo al cambiamento della struttura organizzativa necessario per supportare le attività verdi e una visione integrata dell'azienda attraverso la gestione del ciclo di vita, la produzione snella e la cooperazione con attori esterni, compresi i clienti. Tali competenze sono importanti, ad esempio, per gli ingegneri delle vendite, gli analisti dei cambiamenti climatici, gli specialisti della sostenibilità, i responsabili della sostenibilità e i pianificatori dei trasporti.

- 

**Competenze di monitoraggio:** aspetti tecnici e giuridici delle attività aziendali che sono fondamentalmente diversi dalla competenza dell'ingegneria o della scienza. Si riferiscono alle competenze richieste per valutare il rispetto dei criteri tecnici e delle norme di legge. Esempi sono gli ispettori della conformità ambientale, i tecnici del monitoraggio nucleare, i direttori della gestione delle emergenze e gli assistenti legali.

Oltre a queste competenze, anche una serie di soft skills sono considerate sempre più importanti, non solo per le green skills, ma in generale per le "competenze del futuro", comprese anche quelle necessarie per la Quarta Rivoluzione Industriale. **Competenze**



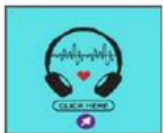
**legati al pensiero progettuale, alla creatività, all'adattabilità, alla resilienza e persino all'empatia, sono considerati fondamentali.**

Tuttavia, è importante concordare un'intesa comune nella specifica attività per potersi muovere nella stessa direzione in tutti i reparti. (Deloitte, 2022).

**Le competenze verdi** sono quelle che consentono la sostenibilità ambientale dell'economia attività, come competenze nella mitigazione dell'inquinamento e nella prevenzione dei rifiuti, nella bonifica ambientale, negli appalti sostenibili, nella produzione e gestione dell'energia, ecc. Le competenze verdi "core" (come il riciclaggio) sono più direttamente correlate a queste attività di promozione della sostenibilità; competenze verdi "ambivalenti" (come la flotta gestione) possono o meno essere utilizzate per la sostenibilità e le competenze verdi "adiacenti" (come la biologia) possono supportare l'acquisizione di competenze verdi fondamentali e ambivalenti. (Grafico economico LinkedIn, 2022. Rapporto globale sulle competenze verdi 2022).

**Economia verde:** un'economia che opera in modo sicuro entro i limiti ambientali del pianeta, in particolare per quanto riguarda un clima stabile e una sana biodiversità dell'ecosistema.

**Un lavoro "verde"** (tecnicamente, rappresentante dell'occupazione) è un rappresentante dell'occupazione che non può essere svolto senza una conoscenza approfondita delle competenze verdi. Le competenze vengono utilizzate come segnale per indicare se l'ecologizzazione dell'economia è l'obiettivo principale/principale del rappresentante dell'occupazione, in qualsiasi settore in cui può esistere il rappresentante dell'occupazione. I lavori "verdi" sono quei rappresentanti dell'occupazione che hanno la più alta intensità di competenze verdi, per cogliere il fatto che la conoscenza verde deve essere estesa. –Ad esempio, specialista della sostenibilità, solare consulente.



## 18. Competenze di digitalizzazione richieste per le qualifiche alberghiere, comprese le arti culinarie

La domanda successiva che appare è la domanda: come scoprire le competenze necessarie nelle diverse posizioni lavorative nel settore dell'ospitalità?

**ESCO (EUROPEAN SKILLS, COMPETENCES, QUALIFICATIONS AND OCCUPATIONS) IS THE EUROPEAN MULTILINGUAL CLASSIFICATION OF SKILLS, COMPETENCES AND OCCUPATIONS.**

18.1. Cos'è l'ESCO? ESCO (Abilità, Competenze, Qualifiche e Occupazioni Europee) è la classificazione multilingue europea di Abilità, Competenze e Occupazioni.

ESCO funziona come un dizionario che descrive, identifica e classifica le occupazioni e le competenze professionali rilevanti per il mercato del lavoro, l'istruzione e la formazione dell'UE. Questi concetti e le relazioni tra loro possono essere compresi dai sistemi elettronici, che consentono a diverse piattaforme online di utilizzare ESCO per servizi come abbinare le persone in cerca di lavoro ai posti di lavoro sulla base delle loro competenze, suggerire corsi di formazione a persone che desiderano riqualificarsi o migliorare le proprie competenze, ecc. Commissione, 2023)

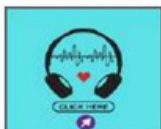
ESCO fornisce descrizioni di 3.008 occupazioni e 13.890 competenze legate alle occupazioni, tradotte in 28 lingue (tutte le lingue ufficiali dell'UE più islandese, norvegese, ucraino e arabo). Lo scopo di ESCO è quello di sostenere la mobilità lavorativa in tutta Europa e quindi un mercato del lavoro più integrato ed efficiente, offrendo un "linguaggio comune" su occupazioni e competenze che può essere utilizzato da diverse parti interessate su temi di occupazione, istruzione e formazione.

(Commissione europea, 2023)

La digitalizzazione presenta numerose opportunità per le aziende e i professionisti dell'ospitalità: questa opportunità aumenta nel tempo perché i clienti abbracciano l'uso della tecnologia e la vedono sempre più come un accordo vantaggioso per tutti che non solo mantiene i costi più bassi ma aggiunge anche valore all'esperienza del cliente e lo rende un viaggio più fluido ed efficiente. Esempi possono essere gli hotel che utilizzano

AR per informare i propri clienti sulle attrazioni locali, sui trasporti, sulle indicazioni sui ristoranti o sull'accoglienza, senza check-in. Ecco perché lo sviluppo delle competenze nell'ospitalità digitale è necessario e diventerà sempre più importante. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

“L'ingresso nel mercato dei viaggi di questi turisti sempre più esperti di digitale consente alle aziende di rimanere permanentemente in contatto con i propri clienti, monitorare le loro preferenze su



tempo (Buhalis et al., 2019) e costruire relazioni strette ealtà” (Asperen et al., 2018).

La tecnologia offre soluzioni uniche affinché i ristoranti possano differenziarsi e i proprietari possano gestire la propria attività in modo più efficiente. A sua volta, lascia più tempo ed energie per concentrarsi sul servizio agli ospiti con esperienze culinarie più uniche.

Inoltre, i big data possono offrire agli ospiti informazioni approfondite che consentono ad hotel e ristoranti di personalizzare le proprie offerte in modo molto più incentrato sul cliente.

**Aziende come i ristoranti del settore dell'ospitalità traggono notevoli vantaggi dalle competenze nella digitalizzazione. La digitalizzazione implica l'uso di metodi sostenibili ed efficienti che aiutano a sostenere la posizione di mercato di un'organizzazione, a migliorare il servizio ai clienti, a semplificare il processo di prenotazione e ad aumentare il numero di prenotazioni.** (De Peuter-Rutten, J., 2023).

**È molto difficile rispondere esattamente quali siano le competenze più importanti e rilevanti da padroneggiare. Tuttavia, secondo un ampio studio con metodi misti sull'industria turistica europea con 1668 intervistati, le competenze digitali chiave includono competenze di marketing e comunicazione online, competenze di social media, competenze di MS Office, competenze di utilizzo dei sistemi operativi e competenze per monitorare le recensioni online.** (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

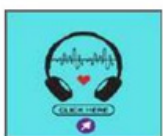
**Le competenze digitali possono essere qualsiasi cosa, da semplici come seguire le notizie digitali e avere una maggiore presenza sociale su ALCUNE piattaforme a competenze più tecniche come l'Internet delle cose, i big data, il Covid-19.**

**soluzioni touch-free guidate per ordini e pagamenti, sistemi di prenotazione di tavoli e camere, app di consegna, integrazione mobile, codici QR, SEO, CRM, sistemi di acquisto automatizzati, realtà aumentata.** (Approfondimenti EHL, 2023).

Olsen et al. (2014, p. 568) hanno scoperto che le aziende investono nella raccolta e misurazione dei dati dei clienti, ma vengono utilizzate poche risorse per utilizzare i dati per

ottimizzare l'organizzazione e i suoi servizi e sostengono che la condivisione interna delle conoscenze può aiutare a risolvere questo problema. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021)

Diversi esperti nel campo dell'ospitalità hanno proposto un elenco generale di quali competenze di digitalizzazione il settore dovrebbe sforzarsi di acquisire. Tuttavia, va detto che può essere difficile e persino controproducente pretendere di poter stilare un elenco di competenze generalizzabili che tutti gli attori del settore dell'ospitalità devono possedere in quanto le diverse esigenze di mercato, organizzative e i contesti culturali in cui operano gli attori dell'ospitalità sono diversi. Una delle competenze più volte sottolineate nell'ambito del turismo nel posto di lavoro postmoderno è **la competenza di autoapprendimento**: “Questa abilità è necessaria per affrontare le continue innovazioni digitali e la flessibilità di fronte al cambiamento e alla formazione costanti. **(Questo**



**l'abilità include formazione permanente, adattabilità e flessibilità)."** (Azienda Touroogle, 2022).

È interessante notare che la citazione sostiene che la digitalizzazione è intesa come una costante. Ecco perché i manager dell'ospitalità devono dare priorità alle risorse costanti e all'attenzione alla digitalizzazione delle loro organizzazioni. Molti modelli di gestione del cambiamento vedono il cambiamento come un processo temporaneo con un inizio e una fine. Tuttavia, potrebbe essere meglio passare a modelli di gestione del cambiamento che vedano il cambiamento come qualcosa – una natura permanente del fare business digitale.

---

## 18.2. THE MOST PROMINENT NEW SKILLS REQUIRED IN THE NEW CONCEPT OF THE TOURISM INDUSTRY

---

Le nuove competenze più importanti richieste nel nuovo concetto di industria del turismo

Sono:

**1. Capacità di autoapprendimento;** Questa competenza è necessaria per affrontare le continue innovazioni digitali e la flessibilità di fronte del costante cambiamento e della formazione. (Questa abilità include formazione permanente, adattabilità e flessibilità).

**2. Competenze per condurre e-business:** include tutte le competenze necessarie per il branding online, il marketing, la distribuzione, la raccolta dati e l'analisi.

**3. Avere una buona conoscenza delle tecnologie di intelligenza artificiale, realtà virtuale e realtà aumentata in tutti i settori del turismo.**

**4. Altre competenze necessarie nel settore includono capacità di narrazione, creatività e creazione di un'esperienza cliente unica. (Azienda Touroogle, 2022).**

Va sottolineato che sono ancora richieste conoscenze specifiche della professione (su attrazioni, hotel, cibo). (Azienda Touroogle, 2022).

Il World Economic Forum (2016) rileva che le occupazioni più richieste non esistevano dieci o anche cinque anni fa in molti paesi. Oggi, la gestione del turismo è diventata inseparabile dalla tecnologia e dalle comunicazioni, e la disponibilità di competenze digitali adeguate nelle organizzazioni turistiche è fondamentale.

(Azienda Touroogle, 2022).

L'integrazione delle ICT nei processi decisionali di alto livello è ancora rara in molte organizzazioni turistiche. (Azienda Touroogle, 2022).

L'aumento del volume dei dati aziendali in termini di numero di canali, volume, velocità e varietà ha creato in modo significativo la necessità di cambiare competenze.



La digitalizzazione in tutto l'ecosistema turistico aiuterà le aziende a costruire resilienza nell'era post-COVID-19. Per i settori turistici che ricercano l'automazione, la rimozione del personale può danneggiare gravemente l'esperienza turistica eridurre la soddisfazione riducendo allo stesso tempo i costi. (Azienda Touroogle, 2022).

La sfida è: come possiamo utilizzare la tecnologia nel settore del turismo per ottenere il miglior risultato? Data la natura del settore dell'ospitalità, sembra improbabile che la tecnologia possa sostituire il lavoro umano, ma può influenzarne la formula lavorativa. (Azienda Touroogle, 2022).

L'industria dei viaggi edel turismo èuno dei settori in cui l'interazione con il consumatore è più importante. I progressi tecnologici consentono alle organizzazioni turistiche di conoscere meglio i propri clienti. (Azienda Touroogle, 2022).

Infine, va notato che ogni organizzazione turistica deve realizzare una trasformazione digitale al di fuori delle sue politiche edei suoi programmi alungo termine. (Azienda Touroogle, 2022).

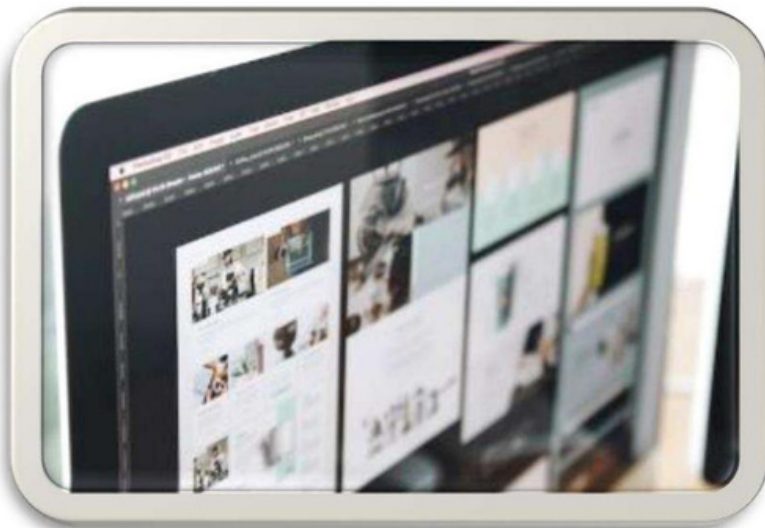
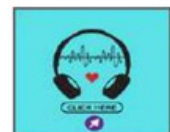


Figura 27. Fonte: Tranmautritam su pexels.com

La strategia di trasformazione digitale nelle organizzazioni dovrebbe prestare attenzione alla riforma della cultura organizzativa, all'ottimizzazione dei processi formando i dipendenti del settore turistico e all'implementazione di più approcci.

flessibile

(Azienda Touroogle, 2022).





## 19. Migliorare le abilità e competenze digitali per la trasformazione digitale: piano d'azione per l'istruzione digitale 2021-2027

In ogni caso di trasformazione digitale, è fondamentale indagare se la teoria attuale si applica alla realtà o se esiste un divario e indagare non solo i media digitali ma anche il modo in cui l'esatto gruppo di utenti specifico del caso interagisce con i media. Per comprendere la digitalizzazione dobbiamo studiare gli utenti. "I clienti non vedono i cellulari come semplici canali. Per loro i cellulari sono uno stile di vita." (Brian Solis, 2016)

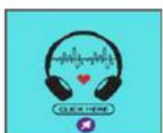
Non solo la maggior parte dei professionisti dell'ospitalità può vedere la prova evidente che molti cambiamenti e sviluppi del mercato esterno sono guidati dal digitale, ma può anche sperimentare gli effetti immediati che ciò ha sulla propria pratica sul posto di lavoro e come idealmente semplifica i processi. Durante il Covid-19, i ristoranti hanno introdotto più codici QR in sostituzione delle carte dei menu stampate. Oltre a prevenire la diffusione del Covid-19, ciò presenta chiari vantaggi dal punto di vista aziendale, come la modifica e l'aggiornamento più semplici dei menu perché può essere fatto digitalmente senza dover stampare nuovi menu. Questa trasformazione digitale comporta chiari vantaggi finanziari per il ristorante poiché i costi dell'elettricità sono limitati poiché gli ospiti utilizzano i propri smartphone, almeno che non li carichino al ristorante. Inoltre, presenta chiari vantaggi sostenibili derivanti da una minore stampa. Tuttavia, per essere digitalmente sostenibili, i ristoranti devono prendere in considerazione l'approvvigionamento di elettricità verde dal proprio fornitore. (Intelligenza, 2016)

“Alcuni anni fa, gli InterContinental Hotels hanno completamente sostituito le Bibbie stampate con versioni digitali caricate su e-reader Kindle. A lungo termine, la mossa potrebbe dimostrarsi essere altamente efficiente. Gli ospiti possono accedere a una varietà di materiale di lettura dai dispositivi per ampliare le opzioni di intrattenimento invece di acquistare e sostituire nuovi libri”. (Intelligenza, 2016)

Il Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (Cedefop, 2018) afferma che i cambiamenti tecnologici sono il principale motore del cambiamento organizzativo.

**Secondo l'indagine europea sulle competenze e l'occupazione del Cedefop, circa l'85% di tutti i posti di lavoro nell'UE necessita almeno di un livello di competenze digitali di base. Puntare solo sulle competenze digitali, però, non è sufficiente. È inoltre sempre più richiesto possedere una combinazione di competenze cognitive e socio-emotive quali capacità di cooperazione, apprendimento e comunicazione (Cedefop, 2018, p. 13).**

Nell'ambito della comunicazione organizzativa, la nozione di costituzione comunicativa delle organizzazioni (CCO) è al centro di una crescente comprensione teorica. La ricerca di studio CCO si basa sull'idea che la comunicazione non lo è



solo uno strumento, quell'organizzazione emerge, è sostenuta e trasformata dalla comunicazione. (Schoeneborn, D., Vásquez, C., 2017).

Alla pari del CCO, si può sostenere che l'organizzazione dell'ospitalità emerge, viene sostenuta e trasformata dalla trasformazione digitale del lavoro. Ciò significa che potenziare le competenze digitali significa potenziare non solo strumenti e funzioni, ma anche mentalità, prospettive e processi. Le trasformazioni digitali non si limitano a strumenti e funzioni isolati, ma offrono un'opportunità formativa per riprogettare l'intera nozione di organizzazione e ospitalità come la conosciamo. (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).

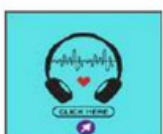
La trasformazione digitale è una forza potente in quanto ha un effetto costitutivo, il che significa che non si limita a trasformare gli strumenti dell'ospitalità, ma ha anche il potenziale per reimmaginare e ricreare tutte le aree dell'ospitalità e persino la mentalità dell'ospitalità. Per spiegare il potere e l'importanza della trasformazione digitale, può essere utile considerare la visione costruzionista sociale dell'organizzazione in cui la comunicazione (digitale) (ri-)costruisce la percezione dell'organizzazione.

Allo stesso modo, la comunicazione digitale e le transazioni digitali scambiano informazioni e modellano anche l'organizzazione dell'ospitalità. La trasformazione digitale trasforma il ruolo e i compiti degli attori dell'ospitalità in ogni ambito, da chi prende gli ordini al McDonalds e chi fa il check-in in aeroporto a chi guida la metropolitana. (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).

Questa trasformazione digitale dell'ospitalità ha almeno due ovvie conseguenze per le imprese. Le aziende possono ridurre i costi del personale oppure trasferire il ruolo del dipendente e lasciarlo libero di svolgere un compito diverso che non può ancora essere sostituito dai robot. Gran parte del cambiamento e dell'innovazione nella maggior parte dei settori, mercati e organizzazioni deriva dalla trasformazione digitale. Per fare qualche esempio di ospitalità, basti pensare alle OTA come Hotels.com, Booking.com e Trip.com oppure Airbnb, Uber, Trustpilot.com e Tripadvisor.com. Gli esempi mostrano che i nuovi arrivati nel settore dell'ospitalità sembrano sfruttare le proprie competenze digitali e tutte le opportunità molto più delle aziende esistenti. Si potrebbe forse sostenere che i nuovi arrivati sul mercato sperimentano di più con le proprie competenze digitali rispetto alle aziende già affermate che si affidano a modelli di business e abitudini più vecchi.

Forse le aziende esistenti percepiscono la digitalizzazione come difficile da abbracciare pienamente a causa di tutti i cambiamenti che comporta, mentre le nuove aziende non hanno una base esistente e quindi devono costruire tutto da zero e in questo modo percepiscono la trasformazione digitale in modo molto più positivo e con un interesse maggiore in una comprensione costitutiva della trasformazione digitale e della relazione organizzativa.

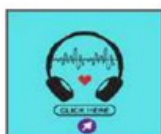
“Per realizzare in modo efficace questo imperativo della trasformazione digitale sono necessarie capacità organizzative nuove e migliorate come l'innovazione digitale (ad esempio, vedere Warner



e Wäger, 2019; Nambisan et al., 2017), coinvolgimento digitale del cliente (ad esempio, vedi Eigenraam et al., 2018), gestione dell'esperienza digitale del cliente (ad esempio, vedi Weill e Woerner, 2013) e altro ancora. (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).



Figura 28. Fonte: Pixabay su pexels.com



## 20. Sviluppare competenze digitali per l'occupabilità nel settore dell'ospitalità: coinvolgere e supportare le parti interessate con l'uso di DigComp 2.0, 2.1, 2.2.

Per aderire alle comunità di pratica (CoP) correlate a DigComp:

Esistono due CoP a sostegno dell'attuazione del DigComp negli Stati membri:

### la CoP DigComp e la CoP di Certificazione delle Competenze Digitali.

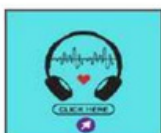
Entrambi sono ospitati da All Digital, che offre diversi punti di interesse su DigComp dalla politica, ricerca, istruzione e formazione all'occupabilità e allo sviluppo delle risorse umane, progetti di inclusione e altri. La CoP DigComp e la certificazione delle competenze digitali CoP ospitata da All Digital. Le CoP sono gratuite e aperte a tutte le parti interessate.

DigComp è stato pubblicato per la prima volta nel 2013, come quadro di riferimento per supportare lo sviluppo delle competenze digitali degli individui in Europa. DigComp descrive quali competenze sono necessarie oggi per utilizzare le tecnologie digitali in modo sicuro, critico, collaborativo e creativo per raggiungere obiettivi relativi al lavoro, all'apprendimento, al tempo libero, all'inclusione e alla partecipazione nella nostra società digitale. (Commissione europea, 2018).

La gestione e il coinvolgimento degli stakeholder offrono un ampio bacino di risorse a cui attingere se le aziende riescono a motivare gli stakeholder a partecipare al processo di creazione di valore. In questo caso è utile essere un'azienda con uno scopo, avere una causa convincente oltre ai profitti. La sostenibilità si presta a coinvolgere gli stakeholder. La ricerca tra i millennial sembra offrire prove del fatto che i millennial sono molto motivati dalla sostenibilità e che hanno un forte interesse nel potenziare l'agenda verde. **“L'87% [dei millennial] sarebbe più fedele a un'azienda che li aiuta a contribuire alle questioni sociali e ambientali”.** (Fischer, D., 2018).

I Millennial nascono digitali, il che significa che sono formati nella ricerca di informazioni tramite smartphone sui problemi e avranno Internet e social media a loro disposizione per condividere i difetti e le lacune di sostenibilità che potrebbero identificare nelle aziende che cercano di fare green wash. “Le aziende devono stare attente a scegliere semplicemente un problema sociale affinché appaia bello e significativo sul proprio sito web”. (Fischer, D., 2018).

Il ritmo veloce della digitalizzazione è problematico perché rende difficile la pianificazione strategica e la strategia lineare. “La digitalizzazione e il Web 4.0 stanno ridefinendo i posti di lavoro e lo stanno facendo



creandone anche di nuovi, il che richiede nuove competenze e abilità (Hsu, 2018).

Ciò porta all'importante questione di come sono attualmente coperte le competenze digitali nelle organizzazioni turistiche e quali sono le aspettative per il futuro". (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Le organizzazioni e i lavoratori devono adattarsi anche a questo in molti casi non è sufficiente perché molte organizzazioni e posti di lavoro semplicemente non esisteranno nel prossimo futuro. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Un modo per rendere l'organizzazione più capace di sostenere potrebbe essere quello di sviluppare la competenza digitale. Ciò richiede una struttura e un'architettura organizzativa che supporti non solo i dipendenti ma anche i principali gruppi di stakeholder dell'organizzazione, consentendo alle parti interessate di lavorare insieme sulle stesse piattaforme digitali. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

“Secondo Langford et al. (2019), il futuro dell'esperienza di viaggio dovrebbe essere una miscela perfetta di talento e tecnologia in cui le macchine hanno il compito di svolgere una parte maggiore del lavoro basato su computer, liberando così gli esseri umani per fornire esperienze di servizio migliori e connessioni più significative e consentendo alle grandi aziende di interagire con i propri clienti in modi simili a quelli delle piccole imprese che conoscono davvero i propri clienti. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

La nozione di organizzazione postmoderna sostiene che il lavoro sempre più spesso non avviene solo all'interno dell'organizzazione. I confini di ciò che chiamiamo organizzazione sono diventati molto più confusi e poco chiari poiché la creazione di valore avviene sempre più in un processo di co-creazione strutturato in rete con le parti interessate che non si limita ai precedenti confini dell'organizzazione.

La rete digitale offre la possibilità di connettere, potenziare e ristrutturare il processo di creazione di valore tra i principali stakeholder dell'organizzazione. Tuttavia, una delle sfide legate allo sviluppo delle competenze digitali tra le parti interessate è il potere delle economie di scala e lo scopo poiché le parti interessate più piccole a volte si astengono dal costruire competenze e sistemi digitali a causa della loro scala limitata e scopo.

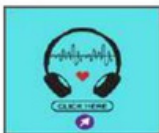
Negli ultimi anni, la giovane generazione di studenti e professionisti del settore alberghiero sembra aver istituzionalizzato l'uso dei prodotti digitali e adottato uno stile di vita digitale. Se questa nozione è vera, ne favorisce l'occupabilità perché si può sostenere che possono avvicinarsi al lavoro con una mentalità più digitale.

Tuttavia, secondo l'articolo intitolato Self-confidence and digital proficiency di Gómez et al., “non ci sono prove sui determinanti sociologici e biografici che influenzano la percezione che i soggetti hanno del proprio livello di competenze digitali,





Figura 29. Fonte: Anna Shvet su pexels.com



soprattutto tra i giovani, poiché a questo gruppo generazionale è generalmente associato un elevato livello di competenze digitali”. (Gomez, Orti, Kuriz, 2022).

Il documento sottolinea che l’istruzione domiciliare durante il Covid-19 ha rivelato un divario generale disuguale tra l’autopercezione piuttosto elevata dei giovani delle proprie competenze digitali e le competenze digitali. Per il loro effettivo poter coltivare e costruire la fiducia in se stessi digitali, dobbiamo prima cercare di capire che la mancanza di

la fiducia in se stessi digitali significa che le persone si sentono vulnerabili e insicure. **Secondo Gómez et al., “la vulnerabilità digitale è mediata da modelli culturali acquisiti sull’uso della tecnologia”.** (Gomez, Orti, Kuriz, 2022).

## 21. Lo sviluppo della fiducia in se stessi edel rispetto per le competenze verdi, digitali e di digitalizzazione

**La fiducia in se stessi può essere definita come “un sentimento di fiducia nelle proprie capacità, qualità e giudizio”** (Oxford University Press), 2023). È quindi giusto sostenere che è fondamentale operare professionalmente con un certo livello di fiducia in se stessi poiché la professione dell'ospitalità richiede che i suoi professionisti possano utilizzare le proprie capacità, qualità e giudizio in numerose situazioni, come servire gli ospiti e fare decisioni alla reception di un hotel. Un tipico punto cieco emalinteso può essere che un professionista dell'ospitalità possa possedere un buon livello generale di fiducia in se stesso eallo stesso tempo non avere fiducia in se stesso nelle competenze ambientali, digitali e di digitalizzazione.

Ci sono molte spiegazioni a questo, una è che le competenze verdi, digitali e di digitalizzazione non sono state in precedenza, nella maggior parte dei casi, una parte fondamentale del curriculum della formazione o della pratica dell'ospitalità, il che significa che sia le organizzazioni che i professionisti hanno dovuto adattare le loro routine e pratiche che richiede tempo, pazienza e risorse che spesso mancano in un ambiente di ospitalità efficiente e frenetico.

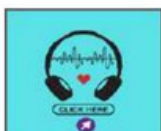
L'ambiente organizzativo frenetico non è l'unica barriera all'apprendimento e alla fiducia in se stessi. Inoltre, la rapida evoluzione e il rapido cambiamento delle competenze digitali fanno sì che le competenze digitali richieste oggi diventino rapidamente obsolete rispetto ai requisiti della realtà di domani, il che può demotivare il management dall'investire in tecnologia e competenze digitali e i dipendenti dall'investire il proprio tempo e i propri sforzi nel verde. edigitale della propria area di lavoro.

L'elevato livello di turbolenza può far sì che i dipendenti del settore alberghiero si astengano dal voler lavorare con la digitalizzazione e quindi perdano la fiducia in se stessi.

Come le competenze digitali, anche le competenze verdi fanno parte di quello che può essere definito un problema o una sfida malvagia a causa della mancanza di soluzioni e strategie dirette. Le competenze verdi fanno parte di un ambito estremamente complesso poiché la sostenibilità è difficile da isolare. Spesso ha molte implicazioni che possono essere difficili da prevedere e prevedere.

Sempre più professionisti si sono resi conto che l'evoluzione verde edigitale è qui per restare e non può essere ignorata. Rendersi conto che questa prospettiva di rapido e turbolento cambiamento è qui per durare significa che i professionisti dell'ospitalità devono accettare di dover abbracciare la digitalizzazione non come un risultato finale ma più come un processo eterno, movimento e stile di vita organizzativo.

Ecco perché si può sostenere che per costruire maggiore fiducia in se stessi, gli studenti, i loro insegnanti e manager devono accettare:

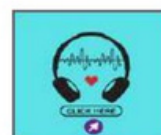


1. il fatto che la tendenza green edigitale sia un treno su cui bisogna salire prima è meglio è.

2. Che concentrarsi sul processo piuttosto che sul risultato finale può aiutare a costruire di più fiducia in se stessi tra i professionisti dell'ospitalità.



Figura 30. Fonte: Manuel Geissinger su pexels.com





## 22. Definizione: Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

**La pedagogia** è l'insegnamento dei bambini o delle personalità dipendenti. **L'andragogia** è la facilitazione dell'apprendimento per gli adulti, che sono studenti autodiretti. **L'eutagogia** è la gestione dell'apprendimento per gli studenti autogestiti. Di seguito è riportata una tabella che mette a confronto Pedagogia, Andragogia ed Eutagogia, ricreata in un formato accessibile da Teach Thought. (UIS.edu, 2023).

### Formazione generata dagli utenti

#### L'Educazione 3.0 e la Pedagogia (Andragogia, Eutagogia) del Mobile Learning

L'evoluzione del web dal Web 1.0 al Web 2.0 e ora al Web 3.0 può essere ha utilizzato una metafora di come dovrebbe evolversi anche l'istruzione, come movimento basato sull'evoluzione dall'Istruzione 1.0 all'Istruzione 3.0. (Usergenerated education.com, 2023).

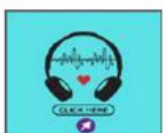
La maggior parte delle scuole vive e funziona ancora all'interno del modello Education 1.0. Si stanno concentrando su un curriculum basato sull'essenzialismo con modalità correlate di insegnamento e test. (Usergenerated education.com, 2023).

Similmente al Web 2.0, l'Istruzione 2.0 prevede una maggiore interazione tra insegnante e studente; da studente a studente; e da studente a contenuto/esperto. Alcuni insegnanti sono passati a un'Istruzione 2.0 più connessa e creativa utilizzando l'apprendimento cooperativo, progetti di apprendimento globale, wiki condivisi, blog e altri social network in classe. (Usergenerated education.com, 2023).

L'Educazione 3.0 è un approccio connettivista ed eutagogico all'insegnamento e all'apprendimento. Gli insegnanti, gli studenti, le reti, le connessioni, i media, le risorse e gli strumenti creano un'entità unica che ha il potenziale per soddisfare le esigenze dei singoli studenti, degli educatori e persino della società. Molte risorse per l'Istruzione 3.0 sono letteralmente disponibili gratuitamente. (Usergenerated education.com, 2023).

Vi è una crescente enfasi sull'utilizzo di un approccio di apprendimento trasformativo attraverso le pedagogie per rendere più efficace l'istruzione superiore alla sostenibilità (HSE). (Taimur, S. Motoharu, O., 2022). Gli autori di quel libro menzionano questo approccio anche nella prospettiva del focus sulla pedagogia professionale (IFP) per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

Allo stesso tempo, la digitalizzazione nell'IFP riguarda l'integrazione mirata della tecnologia digitale nei processi educativi al fine di raggiungere un apprendimento efficiente e risultati.



**La pedagogia digitale trova modi ottimali per integrare i metodi tradizionali di insegnamento in classe con le moderne tecnologie che consentono un accesso significativamente maggiore ai contenuti educativi e incoraggiano l'apprendimento e l'insegnamento collaborativi, sia in ambienti fisici che virtuali. (CE, 2020)**

Significativamente, la pandemia di COVID-19 ha improvvisamente sollevato la questione di come organizzare e implementare in modo efficace l'intero processo educativo in un ambiente virtuale. Questo cambiamento ha posto nuove sfide per insegnanti e formatori, ad esempio come fare un uso intensivo di strumenti digitali e insegnare in ambienti completamente virtuali, il che è stato particolarmente complicato quando si tratta di spostare l'apprendimento pratico online. (CE, 2020)

### **La pedagogia del mobile learning**

Con l'idea che la pedagogia è in linea con un metodo di insegnamento-apprendimento istruttivista-essenzialista, il mobile learning in questa categoria rientra tipicamente nella diffusione della conoscenza dei contenuti tramite app. [Secondo me, ci sono troppe app sviluppate per l'istruzione che rientrano in questa categoria, con le start-up che cercano di trarre vantaggio dall'uso degli iDevice in contesti educativi.] Il loro obiettivo è insegnare direttamente agli studenti la conoscenza dei contenuti o un'abilità grazie alla quale possono ripetere e/o essere testati sui contenuti forniti loro interagendo con le app. (Usergenerated education.com, 2023).

### **L'Andragogia del Mobile Learning**

Ancora una volta, sebbene l'Andragogia sia stata descritta per l'insegnamento dell'apprendimento degli adulti, possiamo estrarre i suoi principi di base e applicarli all'Andragogia del Mobile Learning per la maggior parte dei gruppi di età. Molte caratteristiche dell'apprendimento basato su progetti (problemi autentici e reali; apprendimento in rete; uso di strumenti digitali collaborativi) rientrerebbero nella categoria dell'andragogia del mobile learning. (Usergenerated education.com, 2023).

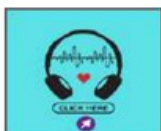
L'andragogia del mobile learning

Formazione generata dagli utenti

L'evoluzione del web dal Web 1.0 al Web 2.0 e ora al Web 3.0 può essere

ha utilizzato una metafora di come dovrebbe evolversi anche l'istruzione, come movimento basato sull'evoluzione dall'Istruzione 1.0 all'Istruzione 3.0. Ne ho parlato nelle scuole

stanno facendo Istruzione 1.0; parlare di fare Istruzione 2.0; quando dovrebbero pianificare e implementare l'Istruzione 3.0.



In un approccio eutagogico all'insegnamento e all'apprendimento, gli studenti sono altamente autonomi e autodeterminati e l'accento è posto sullo sviluppo delle capacità ed delle capacità dello studente. T

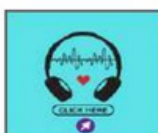
### **L'eutagogia del mobile learning**

La creazione di un ambiente di mobile learning su base eutagogica è in linea con alcune delle raccomandazioni del rapporto ECAR National Study of Undergraduate Students and Information Technology, 2011:

Utilizzare la tecnologia in modi più trasformativi, come interazioni partecipative e collaborative e per un insegnamento e un apprendimento di livello superiore che sia coinvolgente e rilevante per la vita e i piani futuri degli studenti. Utilizzare maggiormente la tecnologia per estendere l'apprendimento oltre la classe.

### **Gli studenti in un'eutagogia dell'ambiente di mobile learning:**

- Determinare cosa vogliono imparare e sviluppare i propri obiettivi di apprendimento, sulla base di un'ampia gamma di corsi desiderati risultati.
- Utilizzare i propri dispositivi e tecnologie di mobile learning per decidere come imparerà.
  - Formare le proprie comunità di apprendimento possibilmente utilizzando strumenti di social networking suggeriti e/o impostati dall'educatore. Le reti possibili, molte con app corrispondenti, includono: Facebook, Twitter, Edmodo, Instagram, siti di blog, Youtube, ecc.
- Utilizzare l'esperienza dell'educatore e degli altri membri delle comunità di apprendimento per suggerire e introdurre risorse relative ai contenuti.
- Utilizzare l'esperienza dell'educatore e degli altri membri delle comunità di apprendimento per suggerire il Web 2.0 e altri strumenti online che gli studenti potrebbero eventualmente utilizzare per dimostrare e produrre artefatti di apprendimento.
- Dimostrare il loro apprendimento attraverso metodi e mezzi che funzionano meglio per loro. Potrebbe includere l'utilizzo dei propri dispositivi mobili per bloggare, creare saggi fotografici, eseguire screencast, realizzare video podcast, disegnare, cantare, ballare, ecc.
- Prendere l'iniziativa per chiedere feedback all'istruttore e ai suoi colleghi. Esso è la loro scelta se utilizzare quel feedback o meno.
- Alcune attività di apprendimento generali che hanno il potenziale per essere introdotte nell'educazione che utilizza un approccio eutagogico include:
  - Formare le proprie reti di apprendimento personale (PLN) guidate dagli interessi
  - Curare le risorse online
  - Progettazione di app e giochi
  - Sviluppare un'ampia gamma di possibili incarichi di corso da cui a lo studente può scegliere.



## 23. Approccio educativo

La comprensione dell'approccio educativo europeo si basa sulla promozione delle competenze chiave per una cultura dell'insegnamento e dell'apprendimento partecipativo. Attraverso i nostri formati educativi inclusivi e orientati alla diversità, creati da e per i giovani, i partecipanti hanno il potere di diventare cittadini attivi impegnati a favore di un'Europa pluralistica e aperta. (Understandingeurope.org, 2023).

### Innovazioni nella pedagogia e negli ambienti di apprendimento

'[...] le pedagogie non sono strumenti tecnici in grado di navigare facilmente attraverso ambienti diversi, ma idee e strategie utilizzate da professionisti in grado di adottarle e adattare alle esigenze degli studenti. (CE, 2020).

Esiste una vasta gamma di pedagogie e qui ci concentreremo su quelle più rilevanti per l'IFP ed esploreremo il modo in cui le tecnologie digitali possono supportarle: apprendimento incarnato, esperienziale, misto e basato sul gioco<sup>89</sup>. Non si escludono a vicenda ma possono essere "organizzati e combinati in modi diversi per migliorare la loro efficacia e creare approcci unici all'insegnamento e all'apprendimento<sup>90</sup>". Inoltre, è importante notare che le pedagogie non dovrebbero essere viste separatamente da altre dimensioni dell'insegnamento e dell'apprendimento, in particolare dalla gestione della qualità all'interno delle scuole e dalla creazione di comunità di pratica. (CE, 2020)

**Fondamentalmente, l'IFP è una forma di apprendimento incarnato ed esperienziale.** L'apprendimento incarnato enfatizza l'uso del corpo nella pratica educativa per connettere il fisico, l'emotivo e il sociale. È al centro della formazione professionale, perché centrali sono le applicazioni degli aspetti psicomotori e fisici dell'attività e della prestazione. Uno studente non può imparare ad essere un buon cuoco senza la conoscenza corporea di come un ingrediente possa influenzare il sapore del cibo, o diventare un parrucchiere senza la conoscenza corporea di come risulteranno i diversi tipi di capelli (ricci, grossolani...) durante il taglio /arricciarli/colorarli. Per quanto riguarda l'apprendimento digitale, ciò solleva importanti questioni riguardo al ruolo delle simulazioni come la realtà aumentata e virtuale nel supportare l'IFP. (CE, 2020).

**L'apprendimento esperienziale è l'apprendimento attraverso la riflessione sul fare. Ha una corrispondenza chiara ed evidente con l'IFP che include l'apprendimento sul posto di lavoro in ambienti simulati.** Varie tecnologie digitali possono supportare l'apprendimento esperienziale e alcune sono in uso da qualche tempo e sono ben consolidate (ad esempio, insegnamento e apprendimento basati su video – vedere il riquadro sotto) e la simulazione di volo, che consente un apprendimento esperienziale altamente realistico a costi e rischi inferiori rispetto alla cosa reale.

L'hardware e il software sono altamente sofisticati ma, per questo motivo, anche costosi.

Tale tecnologia trova ampia applicazione, ad esempio nel settore sanitario per la simulazione dell'assistenza sanitaria<sup>93</sup> e nell'industria del legname per il funzionamento delle segherie<sup>94</sup>. Più recentemente,

la realtà virtuale è emersa per consentire simulazioni più coinvolgenti, come nel caso dei veicoli a motore o della verniciatura a spruzzo industriale. (CE, 2020).

**Una forma sempre più popolare di apprendimento esperienziale nell'IFP è l'apprendimento basato su progetti.** Si tratta di un approccio incentrato sullo studente che prevede l'esplorazione attiva delle sfide del mondo reale attraverso progetti organizzati attorno a una domanda o sfida chiave. L'apprendimento basato su progetti è prezioso per insegnare non solo competenze tecniche ma anche competenze chiave che sono diventate sempre più importanti nel mercato del lavoro, un ruolo enfatizzato dalle istituzioni europee. Gli approcci basati sulle competenze, come l'apprendimento basato su progetti<sup>98</sup>, sono ben compresi nell'istruzione professionale e si adattano particolarmente bene agli studenti adulti e a tempo parziale. (CE, 2020).

**La psicologia dell'educazione** si riferisce allo studio di come le persone tendono ad apprendere e conservare le informazioni. Si tratta di studiare le differenze nei metodi di apprendimento di ogni individuo, nonché i vari metodi di insegnamento e processi didattici utilizzati. Gli psicologi dell'educazione studiano i processi di apprendimento dell'infanzia e dell'adolescenza e considerano i fattori esterni e gli aspetti comportamentali che possono influenzare il modo in cui uno studente apprende. (BORDIA, D., 2022).

**La psicologia dell'educazione** mira a migliorare i processi di insegnamento e aiutare gli insegnanti a comprendere come avviene l'apprendimento e quali metodi di insegnamento dovrebbero essere utilizzati per promuovere l'apprendimento in classe. Aiuta inoltre gli insegnanti a utilizzare metodi di apprendimento innovativi per migliorare il modo in cui l'istruzione viene impartita nelle classi (BORDIA, D., 2022).

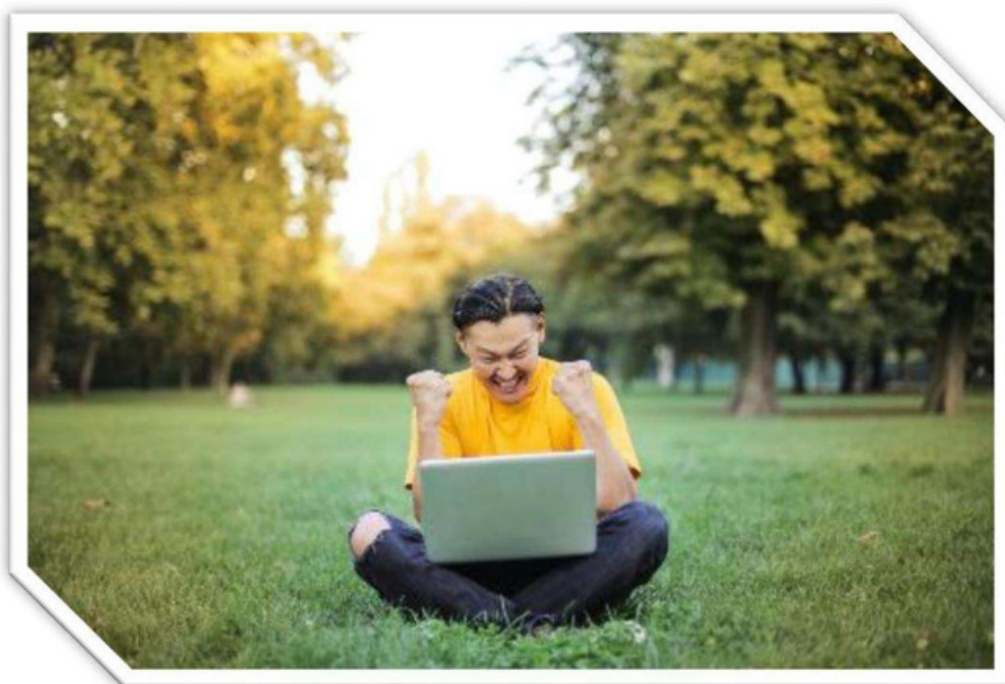
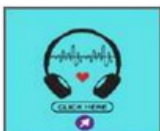


Figure 31. Source Andrea Piacquadio at pexels.com



## 24. Metodologia educativa

**Per metodologia educativa** si intende la peculiare modalità di attuazione delle funzioni e delle attività orientate al raggiungimento degli obiettivi formativi. (Gento, S, 2015).

**La metodologia** si riferisce alla strategia generale e alla logica del progetto di ricerca. Si tratta di studiare i metodi utilizzati nel tuo campo e le teorie o principi alla base di essi, al fine di sviluppare un approccio che corrisponda ai tuoi obiettivi. (Scribbr, 2023)

**I metodi** sono gli strumenti e le procedure specifici utilizzati per raccogliere e analizzare i dati (ad esempio esperimenti, sondaggi e test statistici). (Scribbr, 2023)

**Per metodologia di insegnamento** si intende l'uso, l'impiego di alcuni metodi; **mentre insegnare "un metodo"** significa usare quel particolare metodo/modo...

Spiegazione: la metodologia di insegnamento è insegnare la scienza dei metodi, mentre i metodi di insegnamento insegnano modi di fare qualcosa.

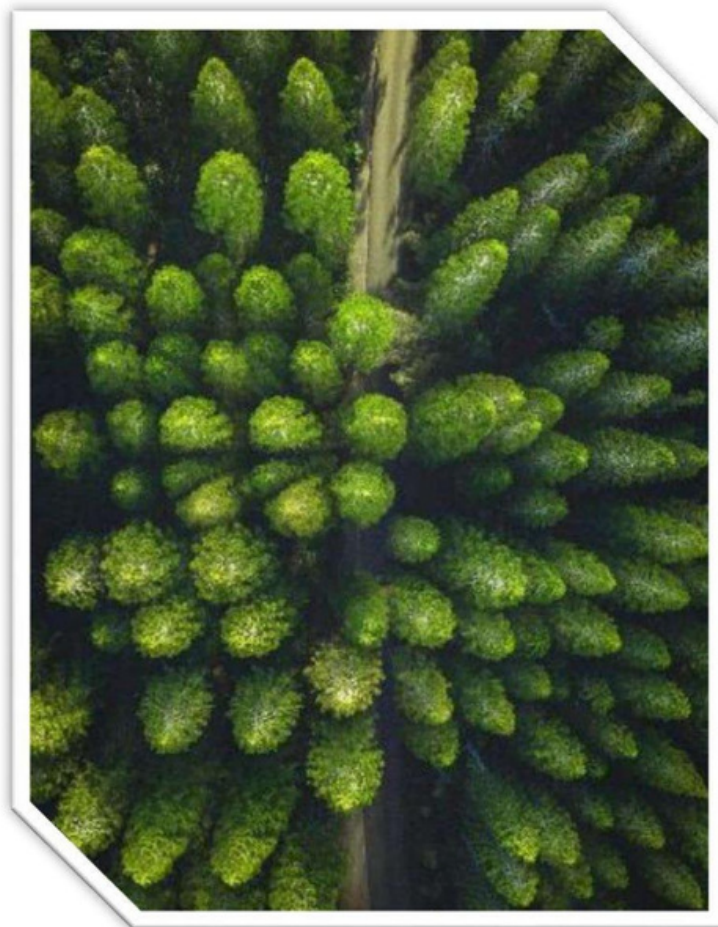


Figura 32. Fonte Lukas Rodriguez su pexels.com



## 25. Metodo educativo

**La pedagogia è un metodo di insegnamento, adottato da un insegnante, che prevede stili di insegnamento, teoria, valutazione e feedback.**

(Nanjundaswamy, C., et al., 2021).

La pedagogia dipende da vari fattori come il sistema sociale, il contenuto delle informazioni e il destinatario. Un individuo esprime la pedagogia dell'insegnamento riferendosi all'educatore, allo stile di consegna dei contenuti alla classe. Mentre un formatore pianifica una lezione, prenderà in considerazione **vari metodi** per fornire le conoscenze e le informazioni influenzate dalle sue preferenze formative, dall'esperienza e dalla scelta del contesto. Ci sono diverse ragioni dietro la sua decisione di utilizzarlo: principi pedagogici efficaci e, nel tempo, ogni educatore adotta i propri principi pedagogici. Metodi pedagogici generalmente classificati in:

- Pedagogia incentrata sull'insegnante
- Pedagogia incentrata sullo studente
- Pedagogia centrata sull'apprendimento
- Pedagogia interattiva o partecipativa

L'apprendimento sostenibile è un'idea innovativa per creare e incrementare corsi e metodologie di apprendimento e insegnamento sostenibili che infondono nello studente le competenze e le prospettive per prosperare in una situazione complessa stimolante e contribuire positivamente a rendere il mondo un posto migliore. (Nanjundaswamy, C., et al., 2021). La trasformazione dell'istruzione attraverso lo sviluppo delle TIC è travolgente nella continuazione del supporto rivoluzionario di Internet e dell'utilizzo di dispositivi collegati in rete. Di conseguenza, sono emerse modalità didattiche ed educative uniche, che sollevano nuove situazioni e scenari per dare forma alle diverse fasi della formazione. Le modalità contemporanee per la formazione virtuale includono la piattaforma Massive Open Online Courses (MOOC), che utilizza le TIC su materiali elettronici, e-book, video e trascrizioni elettroniche per facilitare l'apprendimento.

(Nanjundaswamy, C., et al., 2021). Questi metodi si sono rivelati vantaggiosi per la loro adattabilità e l'utilizzo remoto in qualsiasi momento e per aumentare le prospettive di apprendimento ubiquo senza alcuna restrizione di luogo e tempo. Il limite di queste metodologie risiede nella mancanza di interazioni in un corso, forse nella motivazione dello studente. (Nanjundaswamy, C., et al., 2021). Inoltre, le modalità di e-learning basate sulle TIC sono meccanismi per migliorare l'accesso all'istruzione. Utilizzando tali strumenti tecnologici, lo studente sviluppa soluzioni innovative alle questioni e ai problemi più importanti che emergono nella società. Secondo l'Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura (UNESCO), "l'educazione allo sviluppo sostenibile mira a fornire alle persone le competenze e le conoscenze necessarie per trovare soluzioni ai problemi economici, sociali e ambientali.



## 26. Strumento educativo

Strumenti digitali	Tecnologie digitali utilizzate per un determinato scopo (Redecker, C., o per svolgere una particolare funzione, ad esempio DigCompEdu., elaborazione delle informazioni, comunicazione, 2017) creazione di contenuti, sicurezza o risoluzione di problemi
--------------------	--

Hub di apprendimento	Un hub di apprendimento è un apprendimento ricco di tecnologia ambiente sia fisico che virtuale componenti che forniscono opportunità formali e informali agli studenti di incontrarsi con colleghi, insegnanti e altri esperti nel loro campo. Qui, gli individui possono accedere a conoscenze e informazioni rilevanti, ottenere il sostegno di educatori e altri studenti e, così facendo, sviluppare nuove opportunità per migliorare i propri mezzi di sussistenza.	(CE, 2020).
----------------------	---	-------------

**L'innovazione è l'uso di strumenti, metodi o ambienti di insegnamento e apprendimento nuovi osignificativamente riprogettati** (come strumenti di apprendimento digitale, MOOC o realtà virtuale) o nuovi metodi organizzativi (ad esempio utilizzando una nuova app o un nuovo software per interagire con i datori di lavoro) volti a migliorare la qualità dell'IFP in risposta alla sostenibilità ambientale e alle esigenze sociali ed economiche. (CE,2023).

### Strumenti e credenziali di valutazione digitale

L'apprendimento e l'insegnamento innovativi si estendono a nuovi modi per migliorare l'intero processo di valutazione; dalla progettazione di strumenti e processi di valutazione, all'erogazione di valutazioni e alla valutazione e successiva rendicontazione delle prestazioni degli studenti. In questo contesto, le valutazioni digitali possono fornire soluzioni innovative per valutare le competenze degli studenti al fine di identificare progressi, sfide ed esigenze<sup>186</sup>, sebbene prove aneddotiche suggeriscano che la loro popolarità tra gli insegnanti varia<sup>187</sup>. La natura delle valutazioni sommative sta cambiando approcci nuovi e innovativi (abilitati digitalmente), ad esempio consentendo l'accesso a Internet per gli esami in una determinata materia. Gli ePortfolio, in cui uno studente può raccogliere una raccolta di documenti che rappresentano i propri risultati (ad esempio trascrizioni, registrazioni video o audio, ecc.), vengono sempre più utilizzati per valutazioni formative esommative e possono essere implementati attraverso sistemi di gestione dell'e-learning come Mahara e Moodle. L'ETF riferisce che, sebbene siano noti pochi esempi di ePortfolio nell'IFP, la Finlandia, con uno dei paesi con le prestazioni più elevate



sistemi educativi, si sta allontanando dalle tradizionali valutazioni sommative verso forme di valutazione più individualizzate che gli ePortfolio possono supportare. (CE, 2020).

## 27. Kit di strumenti

### Kit di strumenti:

Significato della definizione

una raccolta di strumenti o altre attrezzature utili generalmente conservate in una scatola o custodia;

**una raccolta di competenze, conoscenze, procedure o informazioni di esperti per un particolare argomento o attività;**

**(Dictionary.com, 2023).**

## 28. Insegnamento

**Uno specialista in pedagogia digitale** è un professionista che collabora con docenti, personale e studenti per utilizzare soluzioni tecnologiche nella realizzazione degli obiettivi di insegnamento e apprendimento (CE, 2020)

### Educatore

Nel contesto di DigCompEdu, il termine “educatore” viene utilizzato per riferirsi genericamente qualsiasi persona coinvolta nel processo di insegnamento o di trasmissione della conoscenza. In particolare, si riferisce agli insegnanti di tutti i livelli dell'istruzione formale, dall'istruzione preprimaria, primaria e secondaria, all'istruzione superiore e superiore (ad esempio, docenti universitari), all'istruzione professionale e per adulti, compresa la formazione iniziale e lo sviluppo professionale continuo. Può, per analogia, essere utilizzato anche per descrivere le persone coinvolte nell'offerta di formazione in contesti non formali e informali, ad esempio assistenti sociali, personale delle biblioteche, genitori che forniscono istruzione a domicilio, ecc. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

**Un insegnante** è una persona che fornisce istruzione agli studenti nell'istruzione formale, cioè all'interno di un istituto scolastico. Poiché il termine viene spesso utilizzato per riferirsi solo all'istruzione scolastica (vale a dire ISCED1-3), per DigCompEdu viene utilizzato il termine più ampio “educatore”. Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

**Insegnare le competenze relative all'incertezza** implica fornire agli studenti gli strumenti per gestire l'incertezza della conoscenza in un mondo complesso, più specificamente insegnando agli studenti a valutare, tollerare e ridurre l'incertezza. (CE, 2020).

Il modello mira a stabilire un apprendimento e uno sviluppo sostenibili degli studenti attraverso l'assorbimento dell'alfabetizzazione digitale sull'insegnamento e l'apprendimento. Inoltre, ciascuno studente è attivamente coinvolto nelle attività per progettare, sviluppare e fornire risorse per l'insegnamento e l'apprendimento.

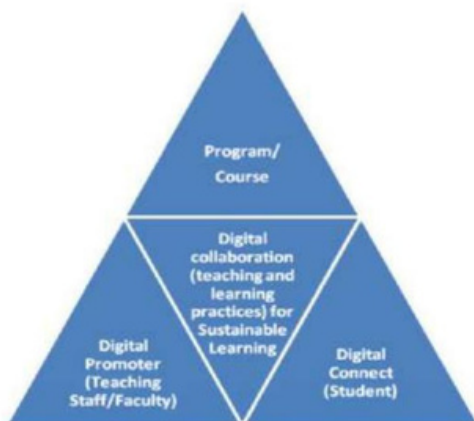
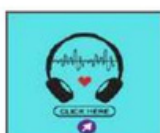


Figura 33. Modello concettuale di collaborazione digitale e apprendimento sostenibile. Fonte: Nanjundaswamy, C., et al., 2021).



## 29. Apprendimento

**L'apprendimento attivo** è una forma di istruzione che enfatizza la ricerca di informazioni, l'organizzazione delle stesse in modo significativo e la possibilità di spiegarle agli altri durante le interazioni con colleghi e istruttori, che comporta un ciclo di attività costanti e feedback<sup>373</sup>. Molti studi hanno dimostrato gli effetti positivi dell'apprendimento attivo sugli atteggiamenti, sulle competenze e sui risultati dell'apprendimento degli studenti<sup>374</sup>. Le forme di apprendimento attivo includono l'apprendimento basato su progetti, su problemi o sull'indagine, anch'essi descritti di seguito. (CE, 2020).

**L'apprendimento misto** prevede il modo in cui l'e-learning viene combinato con i metodi tradizionali in classe per creare una nuova metodologia di insegnamento ibrida. (CE, 2020).

**L'apprendimento basato sulla discussione** consente il coinvolgimento degli studenti attraverso domande rivolte all'istruttore e la partecipazione degli studenti. Ciò richiede che gli studenti contribuiscano e imparino gli uni dagli altri in un ambiente diretto da istruttori preparati. (CE, 2020).

**L'apprendimento incarnato** è un modo di insegnare coinvolgendo tutto il corpo, ad esempio insegnando matematica lanciandosi a vicenda piccoli sacchi di sabbia (EC, 2020).

**L'apprendimento esperienziale** è il processo di apprendimento attraverso l'esperienza, che include ad esempio l'apprendimento pratico. (CE, 2020).

**L'apprendimento basato sull'indagine** è un metodo di apprendimento e insegnamento che dà priorità alle domande, alle idee e all'analisi degli studenti e può includere casi di studio, progetti di gruppo, progetti di ricerca e lavoro sul campo. (CE, 2020).

**L'apprendimento basato su laboratorio** è l'apprendimento che avviene in un laboratorio ed è particolarmente adatto all'apprendimento esperienziale, basato su progetti o problemi. (CE, 2020).

**L'apprendimento basato sui problemi** è un metodo di apprendimento che prevede che gli studenti risolvano problemi del mondo reale come forza trainante per il curriculum. (CE, 2020).

**Apprendimento basato su progetti (PBL)**. Il PBL è un approccio centrato sullo studente in cui gli studenti si impegnano nell'esplorazione attiva delle sfide e dei problemi del mondo reale attraverso il coinvolgimento in progetti organizzati attorno a una domanda o sfida guida. (CE, 2020).

**Apprendimento autodeterminato** “Un processo in cui gli studenti prendono l’iniziativa per identificare i bisogni di apprendimento, formulare obiettivi di apprendimento, identificare le fonti di apprendimento, implementare strategie di risoluzione dei problemi e riflettere sui processi di apprendimento per sfidare le ipotesi esistenti e aumentare le capacità di apprendimento”. (Il concetto è legato ai concetti di apprendimento autodiretto e autoregolato. Di questi tre è il più impegnativo al livello di autonomia dello studente. Poiché un livello così elevato di autonomia può essere troppo ambizioso per alcuni contesti di apprendimento e insegnamento o gruppi di studenti, in DigCompEdu il concetto di

viene data preferenza all'apprendimento autoregolato. Redecker, C., DigCompEdu., 2017) riferendosi a Blaschke, 2012; <http://www.rtschutz.net/2014/12/self-directed-vs-self-determined.html>).

**L'apprendimento auto-diretto** è un processo in cui gli individui prendono l'iniziativa, con o senza l'aiuto di altri, nel diagnosticare i propri bisogni di apprendimento, formulare obiettivi di apprendimento, identificare risorse umane e materiali per l'apprendimento e scegliere e implementare un apprendimento appropriato. (CE, 2020).

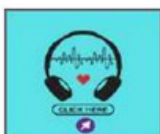
**L'apprendimento autoregolato** si riferisce all'apprendimento guidato dalla metacognizione (pensare al proprio pensiero), dall'azione strategica (pianificazione, monitoraggio e valutazione dei progressi personali rispetto a uno standard) e dalla motivazione all'apprendimento. "Autoregolamentato" descrive un processo attraverso il quale si prende il controllo e si valuta il proprio apprendimento e il proprio comportamento. (Wikipedia) Il concetto è legato ai concetti di apprendimento autodiretto e autodeterminato. Poiché questi ultimi due richiedono un grado di autonomia più elevato, non realizzabile in tutti i contesti educativi, per DigCompEdu viene privilegiato il concetto di "apprendimento autoregolato". Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

**Apprendimento basato sui servizi (SBL).** SBL è un approccio educativo che combina obiettivi di apprendimento con il servizio alla comunità al fine di fornire un'esperienza di apprendimento pratica e progressiva rispondendo ai bisogni della società. (CE, 2020).

### Apprendimento basato sul gioco

I giochi digitali sono già uno strumento relativamente popolare nella formazione e nell'apprendimento extracurricolare e hanno avuto successo nel coinvolgere persone con esperienze negative di pedagogie "tradizionali". Si adatta quindi potenzialmente bene all'IFP, anche se finora sembra relativamente sottoutilizzato. Il gioco si è rivelato utile per sviluppare competenze chiave. L'impegno dell'IFP con queste competenze fino ad oggi in termini di progettazione di programmi/qualifiche è stato molto variabile e il gioco può offrire modi economicamente vantaggiosi per migliorare la loro incorporazione nei programmi di studio –

i giochi volti a sviluppare determinate competenze chiave potrebbero essere "neutri rispetto al settore" e quindi utilizzati nella maggior parte dei programmi di IFP. Per quanto riguarda le competenze tecniche/professionali, i costi di sviluppo dei giochi (per replicare i tipi di esperienze immersive che potrebbero coinvolgere soprattutto i giovani studenti) potrebbero limitare la loro applicazione a determinati set di competenze in determinati settori dell'industria e del commercio. (CE, 2020).



## 30. Approcci educativi rilevanti nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Per creare una piattaforma di apprendimento online per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, un punto di partenza per la creazione di attività di apprendimento (oltre al modello in cinque fasi di Gilly Salmon) dovrebbe essere il quadro delle competenze digitali per i cittadini (Vuorikari, Kluzer & Punie), 2022). Il quadro introduce cinque aree in cui le competenze digitali sono separate.

- 1) Conoscenza delle informazioni e dei dati
- 2) Comunicazione e collaborazione
- 3) Creazione di contenuti digitali
- 4) Sicurezza
- 5) Risoluzione dei problemi

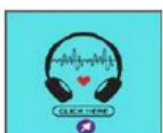
Le cinque aree sono ulteriormente suddivise in 21 sottoaree. Quando si creano attività di apprendimento, queste sottoaree diventano buoni punti di partenza. Ad esempio in Comunicazione e Collaborazione la prima sottoarea è Interagire attraverso le tecnologie digitali. Pertanto dovrebbero essere create attività di e-learning per migliorare le competenze all'interno del sistema di gestione dell'apprendimento ma anche all'interno degli strumenti di comunicazione rilevanti per le organizzazioni dell'ospitalità (secondo il concetto di apprendimento situato di Lave e Wenger).

Un'attività di e-learning all'interno di Interacting through digital technologies potrebbe essere un compito in cui ci si aspetta che gli studenti accedano al LMS, trovino un documento che attesti i gruppi in cui sono stati divisi da un e-moderatore e si incontrino online in una riunione Skype con il loro gruppo. Lo scopo dell'incontro potrebbe essere quello di presentarsi reciprocamente, definire valori comuni e creare un contratto per il gruppo. Tale attività di e-learning dovrebbe essere supportata. Per gli studenti che non hanno mai partecipato ad una riunione su Skype prima dovrebbero esserci collegamenti a materiali (ad esempio video) che introducono Skype, mostrando loro come creare un utente e come impostare una riunione. Dovrebbe esserci anche una struttura su come presentarsi in modo adeguato al gruppo e dovrebbe esserci un modello per un contratto di gruppo. Un'attività di e-learning come questa lavorerebbe sulle fasi uno e due del modello di Gilly Salmon (Salmon, 2013).

### **Educazione alla sostenibilità superiore e apprendimento trasformativo**

Gli autori del libro, nel considerare la pedagogia professionale (IFP), prendono nota anche degli approcci già definiti e raccomandati per la pedagogia della digitalizzazione dell'istruzione superiore che porta alla sostenibilità.

La natura interdisciplinare delle richieste HSE cambia poiché il movimento verso la sostenibilità non è possibile con gli attuali approcci (trasmissivi) (Moore, 2005), poiché questi approcci non forniscono agli studenti gli strumenti per affrontare questioni complesse e



questioni di sostenibilità profondamente impegnative (Sterling, 2010). È tempo di cambiare la cultura educativa per consentire la transizione verso un mondo sostenibile modificando i modi di pensare e di apprendere affinché siano più connettivi, sistemici, olistici ed ecologici (Sterling, 2001). Questo cambiamento richiede il passaggio da un approccio trasmissivo incentrato sull'insegnante a un approccio trasformativo incentrato sullo studente.

(Taimur, S. Motoharu, O., 2022).

Mezirow, uno dei leader di pensiero più significativi nel campo dell'apprendimento trasformativo, ha definito l'apprendimento trasformativo come:

“un processo attraverso il quale trasformiamo i nostri quadri di riferimento dati per scontati... per renderli più inclusivi, discriminanti, aperti, emotivamente capaci di cambiamento e riflessivi in modo che possano generare convinzioni e opzioni che si dimostreranno più vere o giustificate guidare l'azione” (Mezirow, 2000, p. 7-8),

(Taimur, S. Motoharu, O., 2022).

### Model for exploring the topic of innovation and digitalisation in VET

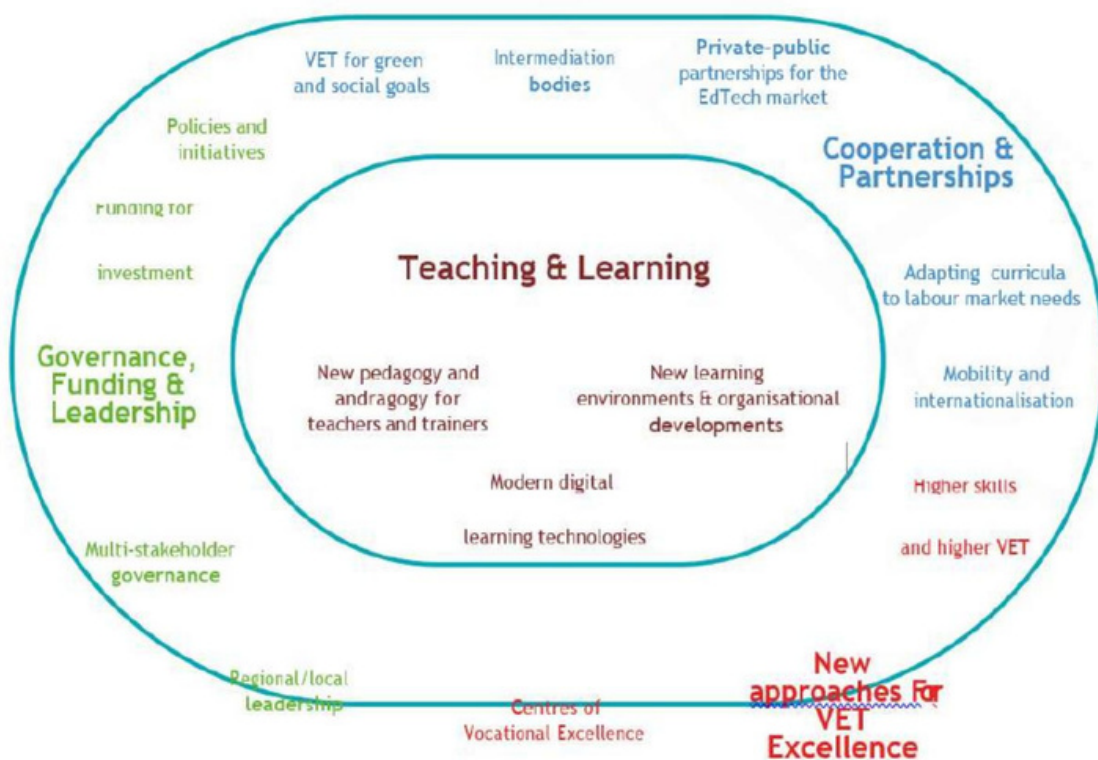


Figura 34. Modello per esplorare il tema dell'innovazione e della digitalizzazione nell'IFP. Fonte: CE, 2020.

L'IFP legata all'innovazione e alla digitalizzazione si è evoluta negli ultimi anni, ma sono necessari ulteriori progressi per sviluppare la capacità dei sistemi di IFP di integrare l'innovazione e la digitalizzazione.

L'innovazione e la digitalizzazione, in particolare, hanno il potenziale per favorire lo sviluppo della CVET e dell'IFP ai livelli più elevati, laddove è importante espandere la capacità di rispondere agli sviluppi del mercato del lavoro. (CE, 2020).



## 31. Teorie educative e concetti teorici nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

**Apprendimento situato:** l'apprendimento è sempre situato in un contesto di relazioni sociali e artefatti umani. In questo senso l'apprendimento dovrebbe essere strettamente legato alla pratica poiché le competenze non sono abilità astratte e costanti ma piuttosto legate alla situazione in cui vengono applicate (Dolin, 2020 p. 78-80).

**Impalcatura:** concetto introdotto da Lev Vygotsky che significa supporto adattato al singolo studente per condurlo nella sua zona di sviluppo prossimale.

Vygotsky ha introdotto la zona di sviluppo prossimale come una zona in cui gli studenti possono fare cose con l'aiuto. Una zona oltre la zona dello sviluppo raggiunto (che è dove gli studenti si trovano senza impalcature (Dolin, 2020 p. 75-78)

**LMS:** abbreviazione di Learning Management System che è un sistema di comunicazione per l'apprendimento online. In questo progetto è stato scelto il LMS Moodle.

**E-tivity:** attività di apprendimento online (Salmon, 2013)

**Moderatore elettronico:** secondo Gilly Salmon (Salmon, 2013) un insegnante dovrebbe moderare online. Può essere inteso come facilitazione in un contesto online. Il ruolo dell'e-moderatore cambia nelle cinque fasi del suo modello:

- 1) Accesso emotivazione
  - UN. Ruolo del moderatore elettronico: accogliente e incoraggiante
  - B. Supporto tecnico: configurazione del sistema e accesso
- 2) Socializzazione in linea
  - UN. Ruolo dell'e-moderatore: Familiarizzare e fornire ponti tra ambienti culturali, sociali e di apprendimento
  - B. Supporto tecnico: invio e ricezione di messaggi
- 3) Scambio di informazioni
  - UN. Ruolo dell'e-moderatore: Facilitare i compiti e supportare l'uso di materiale didattico
  - B. Supporto tecnico: Ricerca, personalizzazione software
- 4) Costruzione della conoscenza
  - UN. Ruolo dell'e-moderatore: processo di facilitazione
  - B. Supporto tecnico: conferenze
- 5) Sviluppo
  - UN. Ruolo dell'e-moderatore: supportare, rispondere
  - B. Supporto tecnico: fornitura di collegamenti al di fuori delle conferenze chiuse



## 32. Metodi di insegnamento e apprendimento pedagogico nella digitalizzazione della pedagogia dell'ospitalità sostenibile

### Insegnamento

Progettare e implementare dispositivi e risorse digitali nel processo didattico, in modo da aumentare l'efficacia degli interventi didattici. Gestire e orchestrare adeguatamente gli interventi di didattica digitale. Sperimentare e sviluppare nuovi formati e metodi pedagogici per l'insegnamento.

### Guida

Utilizzare tecnologie e servizi digitali per migliorare l'interazione con gli studenti, individualmente e collettivamente, all'interno e all'esterno della sessione di apprendimento. Utilizzare le tecnologie digitali per offrire orientamento e assistenza tempestivi ed mirati. Sperimentare e sviluppare nuove forme e format per offrire orientamento e sostegno.

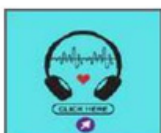
### Apprendimento collaborativo

Utilizzare le tecnologie digitali per favorire e migliorare la collaborazione degli studenti. Consentire agli studenti di utilizzare le tecnologie digitali come parte di incarichi collaborativi, come mezzo per migliorare la comunicazione, la collaborazione e la creazione collaborativa di conoscenza.

### Apprendimento autoregolato

Utilizzare le tecnologie digitali per supportare processi di apprendimento autoregolati, ovvero consentire agli studenti di pianificare, monitorare e riflettere sul proprio apprendimento, fornire prove dei progressi, condividere intuizioni e trovare soluzioni creative.

(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)





### 33. Apprendimento ibrido

L'apprendimento ibrido si verifica quando alcuni studenti sono presenti in un'aula fisica mentre altri studenti partecipano online (ad esempio tramite software per conferenze) (Mossawar-Rahmani & Larson-Daugherty, 2007). La nostra raccomandazione è che la piattaforma online di questo progetto sia sviluppata come apprendimento online con attività elettroniche sia sincrone che asincrone.

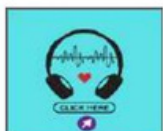
L'apprendimento ibrido non è raccomandato nell'ambito della definizione di cui sopra per questo progetto. L'apprendimento ibrido non deve essere confuso con l'apprendimento misto (Garrison, 2017 p. 100-108). Nel blended learning le attività di apprendimento asincrone e le attività sincrone vengono mescolate. Alcuni avvengono in classe (faccia a faccia) e altri online. In classe tutti gli studenti sono fisicamente presenti (quindi nessuna ibridità). L'apprendimento misto potrebbe essere una soluzione per gli studenti di questo progetto, ma è molto importante considerare le esigenze degli studenti (a scuola) rispetto ai dipendenti del settore. Per i dipendenti è consigliato un corso online con e-tivity sincrone e asincrone.

Le attività elettroniche sincrone sono attività di apprendimento online a cui gli studenti devono partecipare nello stesso momento. Potrebbe trattarsi di seguire un webinar dal vivo o di lavorare nel tuo gruppo di studio.

Le e-tivity asincrone sono attività di apprendimento online su cui è possibile lavorare indipendentemente dalla presenza di altri studenti. Gli esempi potrebbero essere la risoluzione di quiz, la visione di materiale video, ecc.



Figura 35. Fonte Ben Walsham su pexels.com



## 34. Competenze pedagogiche per la pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Nell'ambito della pedagogia dell'apprendimento e dell'insegnamento, normalmente si riconosce che esistono cinque approcci pedagogici da applicare per aumentare, elevare e stimolare la ricerca di apprendimento degli studenti in una situazione o ambiente di lezione.



Figura 36. Fonte: Suvin, C. (2021).

**1. Costruttivista:** un approccio che coinvolge attivamente gli studenti nell'apprendimento. Cercano di costruire conoscenza, invece di riceverla passivamente da un facilitatore.

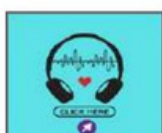
**2. Collaborativo:** in questo approccio, gli studenti imparano in gruppi, condividono le loro esperienze, sperimentano e creano un ambiente di co-apprendimento.

**3. Basato sull'indagine:** l'approccio basato sull'indagine è un apprendimento attivo in cui gli studenti si sondano a vicenda, discutono problemi e scenari, pongono domande e cercano di risolverli. Il suo apprendimento basato su problemi e progetti rientra in questa categoria.

**4. Integrativo:** questo approccio consente agli studenti di collegare ciò che imparano con il mondo reale. L'approccio rende l'apprendimento più significativo e gli studenti migliorano troppo bene la conoscenza della materia.

**5. Riflessiva:** la pratica promuove l'autoapprendimento, l'autoosservazione e l'autovalutazione. La fa con l'ausilio di progetti, lezioni, valutazioni.

Tuttavia, in un mondo educativo che oggi riconosce in misura maggiore l'apprendimento centrato sullo studente (SCL) come l'approccio più primario per trasmettere l'apprendimento, l'insieme di competenze per trasferire l'apprendimento richiede ugualmente una certa porzione di abilità pedagogiche tra coloro che lo trasmettono, ad es. , lezioni, allenatori e così via.



Innanzitutto, per riuscire a portare avanti un kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, è necessario rendersi conto che l'attenzione dovrebbe rimanere sulle lezioni che sono comunque al centro dell'attenzione quando si tratta di conoscenza.

trasferimento.

Allo stesso modo, una competenza vitale e prerequisito affinché il processo abbia successo è la capacità dei docenti responsabili di comprendere e trasmettere la conoscenza agli studenti attraverso l'uso di mezzi digitali, oltre a cercare le giuste competenze didattiche in termini di come trasmettere conoscenza e apprendimento in modo significativo e rilevante per lo studente che tengono lezioni sull'argomento.

Infine, un insieme di competenze che potrebbe essere decisivo per portare avanti con forza la pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, è la conoscenza pratica del corso su come implementarla sia nelle lezioni che nel mondo reale in cui in generale deve superare la sua prova del nove.

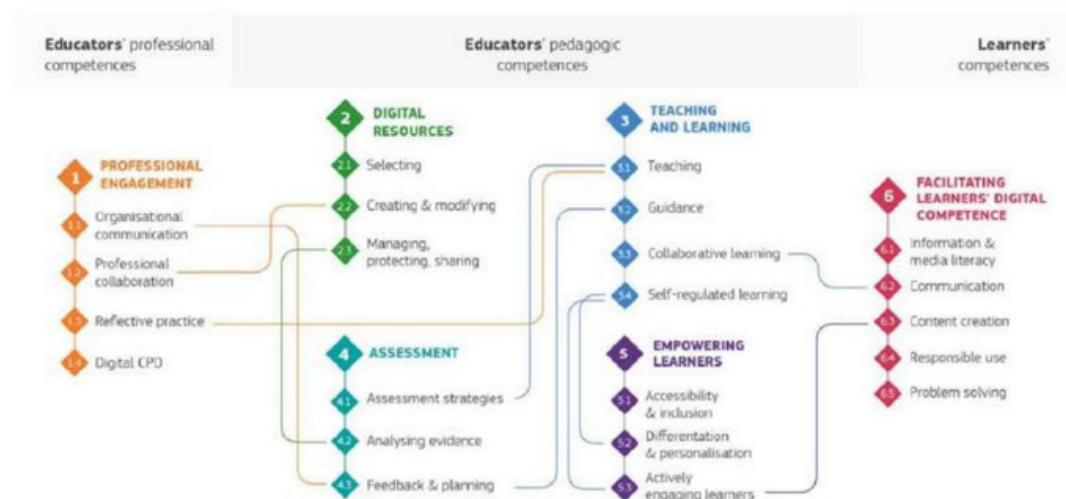


Figura 37. Fonte: THE DIGCOMPEDU FRAMEWORK (Redecker, C., DigCompEdu., 2017).

Il Quadro Europeo per le Competenze Digitali degli Educatori (DigCompEdu) risponde alla crescente consapevolezza tra molti Stati membri europei che gli educatori necessitano di un insieme di competenze digitali specifiche per la loro professione per essere in grado di cogliere il potenziale delle tecnologie digitali per migliorare e innovare la formazione scolastica.

Le sei aree DigCompEdu si concentrano su diversi aspetti della professionalità degli educatori attività:

**Area 1: Impegno professionale:** utilizzo delle tecnologie digitali per la comunicazione, la collaborazione e lo sviluppo professionale.

**Area 2: Risorse digitali:** approvvigionamento, creazione e condivisione di risorse digitali.

**Area 3: Insegnamento e apprendimento:** gestire e orchestrare l'uso delle tecnologie digitali nell'insegnamento e nell'apprendimento.

**Area 4: Valutazione:** utilizzo delle tecnologie e delle strategie digitali per migliorare la valutazione.

**Area 5: Dare potere agli studenti:** utilizzare le tecnologie digitali per migliorare l'inclusione, la personalizzazione e il coinvolgimento attivo degli studenti.

**Area 6: Facilitare la competenza digitale degli studenti:** consentire agli studenti di utilizzare in modo creativo e responsabile le tecnologie digitali per l'informazione, la comunicazione, la creazione di contenuti, il benessere e la risoluzione dei problemi. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017).

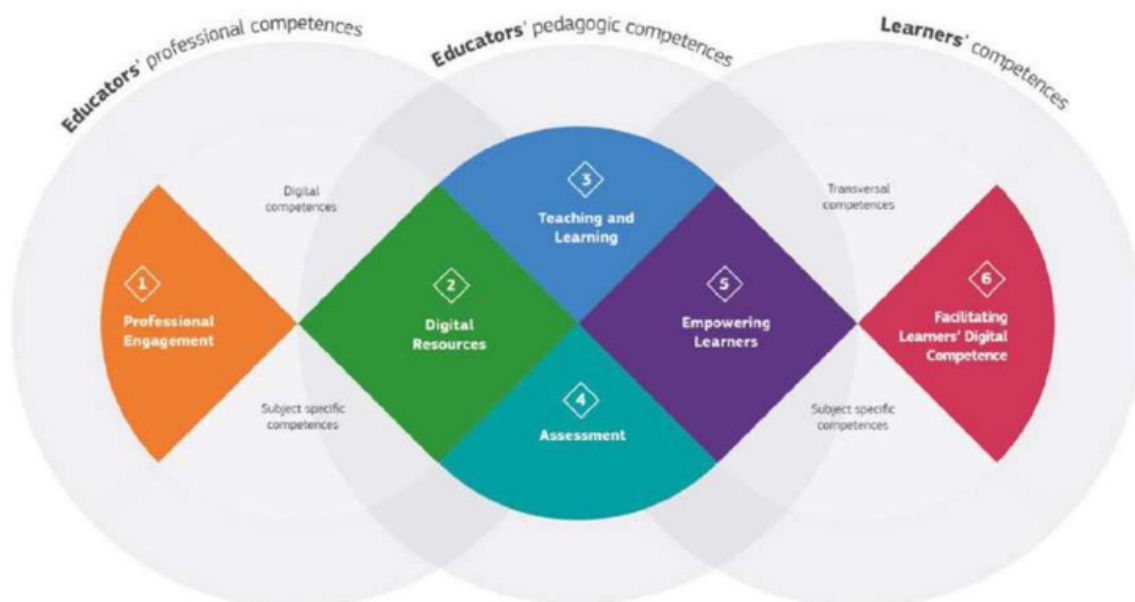


Figura 38. AREE EAMBITO DIGCOMPEDU. Fonte: Redecker, C., DigCompEdu., 2017.

Il nucleo del framework DigCompEdu è definito dalle Aree 2-5. Insieme, queste aree spiegano la competenza pedagogica digitale degli educatori, ovvero le competenze digitali di cui gli educatori hanno bisogno per promuovere un insegnamento efficiente, inclusivo e innovativo e strategie di apprendimento. Le aree 1, 2 e 3 sono ancorate alle fasi caratteristiche di qualsiasi processo didattico, supportato o meno dalle tecnologie. Le competenze elencate in queste aree descrivono in dettaglio come fare un uso efficiente e innovativo delle tecnologie digitali durante la pianificazione (Area 2), l'attuazione (Area 3) e la valutazione (Area 4) dell'insegnamento e dell'apprendimento. L'Area 5 riconosce il potenziale delle tecnologie digitali per strategie di insegnamento e apprendimento incentrate sullo studente.

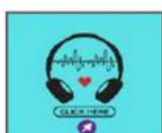




Figura 39. SINTESI DEL QUADRO DIGCOMPEDU. Fonte: Redecker, C., DigCompEdu., 2017.

### Impegno professionale

**La competenza digitale degli educatori si esprime nella loro capacità di utilizzare le tecnologie digitali** non solo per migliorare l'insegnamento, ma anche per le loro interazioni professionali con colleghi, studenti, genitori e altre parti interessate, per il loro sviluppo professionale individuale e per il bene collettivo e l'innovazione continua in L'organizzazione e la professione docente. Questo è il focus dell'Area 1.

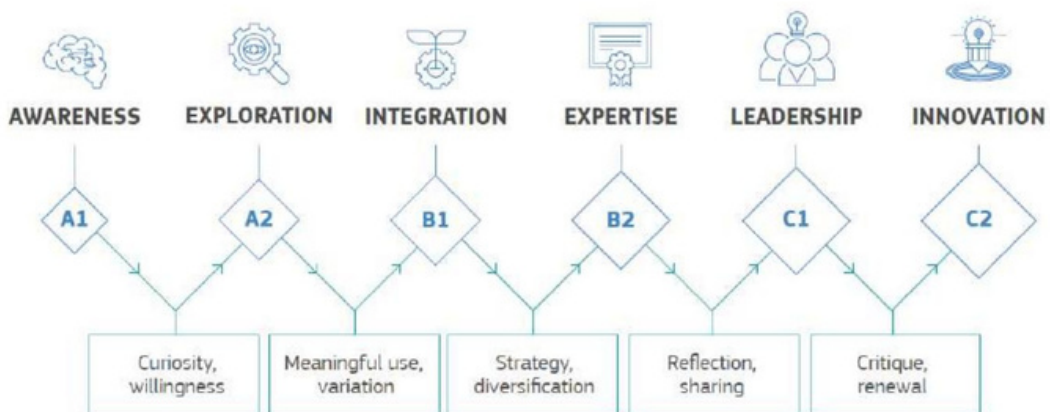


Figura 40. MODELLO DI PROGRESSIONE DIGCOMPEDU. Fonte: Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

## 35. Competenze Digitali (per la Pedagogia della Digitalizzazione dell'Ospitalità Sostenibile)

Come affermato in precedenza, il Quadro delle competenze digitali per i cittadini (Vuorikari, 2022) potrebbe essere un buon punto di partenza per definire gli obiettivi di apprendimento e anche per creare e-attività sincrone e asincrone nell'LMS Moodle. Su <http://mydigskills.eu/> è disponibile uno strumento di autovalutazione che consigliamo a tutti gli studenti di eseguire prima di impegnarsi con il modulo di apprendimento online. Sulla base dell'autovalutazione gli studenti dovrebbero essere in grado di scegliere in quali parti del modulo di apprendimento vorrebbero impegnarsi. Costruire i moduli di apprendimento attorno alle cinque aree del Quadro delle competenze digitali per i cittadini rafforzerebbe la capacità dei singoli studenti di scegliere le proprie percorsi formativo nel modulo online.

Esistono diverse competenze digitali necessarie per progettare i moduli di apprendimento nel sistema di gestione dell'apprendimento Moodle. Consigliamo vivamente a tutti i progettisti dell'apprendimento di essere introdotti a fondo a Moodle e alle sue numerose possibilità per creare diversi tipi di attività elettroniche. È molto importante che i progettisti dell'apprendimento sappiano come caricare, modificare e scaricare diversi tipi di file, come video, testo, immagini, ecc.

Raccomandiamo inoltre che i progettisti dell'apprendimento vengano introdotti agli strumenti di creazione di video, in modo che possano creare i propri video di apprendimento. Potrebbe trattarsi di video semplici come power point con aggiunta di interventi, fino a video più complessi creati da storyboard utilizzando attori, o anche interviste video con dipendenti che dimostrano competenze digitali sul posto di lavoro. È fondamentale che i progettisti dell'apprendimento comprendano il software per conferenze da utilizzare nei corsi. Come funziona il software e

quali possibilità offre il software? Gli studenti possono essere divisi in gruppi (come nelle stanze per le pause)? Tutti possono condividere il proprio schermo tra loro? C'è una funzione di chat? Come funziona? Tutti questi aspetti ed altri ancora devono essere ben approfonditi prima della progettazione dei corsi.

Sono diverse le competenze digitali necessarie per moderare e fornire supporto tecnico agli studenti durante i corsi online. È importante essere presentati a fondo a Moodle, ad esempio come assegna uno studente a un gruppo? Come si fornisce feedback a un compito che uno studente ha consegnato a Moodle? Come per i progettisti, è altrettanto importante che l'e-moderatore comprenda come funziona il software della conferenza. È una possibilità dividere il ruolo di moderatore elettronico e fornire supporto tecnico a persone diverse se ciò ha più senso. Abbiamo una buona esperienza nella creazione di forum in Moodle per difficoltà tecniche. Spesso gli studenti si aiutano a vicenda con formati video che non vengono caricati e altri problemi simili.



## 36. Competenze e metodi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nei corsi IFP di ospitalità, ulteriori seminari professionali sull'ospitalità negli ambienti di lavoro

Innanzitutto deve essere chiaro il significato della sigla ESDGC. Significa Educazione allo Sviluppo Sostenibile e alla Cittadinanza Globale. Un piano mondiale negoziato in sede Unesco che mira a mettere al centro l'educazione e la formazione di tutti i cittadini del mondo – il cittadino globale – come strumento per raggiungere gli SDG (obiettivi di sviluppo sostenibile). L'SDG 4 è al centro dell'attenzione perché dobbiamo rafforzare l'istruzione e l'apprendimento/riorientamento. (UNESCO, 2022).

Per essere in grado di pianificare attività di apprendimento che promuovano la sostenibilità, è necessario che ci sia un altro focus oltre alle competenze dirette necessarie per lavorare con la digitalizzazione nel settore dell'ospitalità. Non importa se sei un insegnante, uno studente o un dipendente del settore.

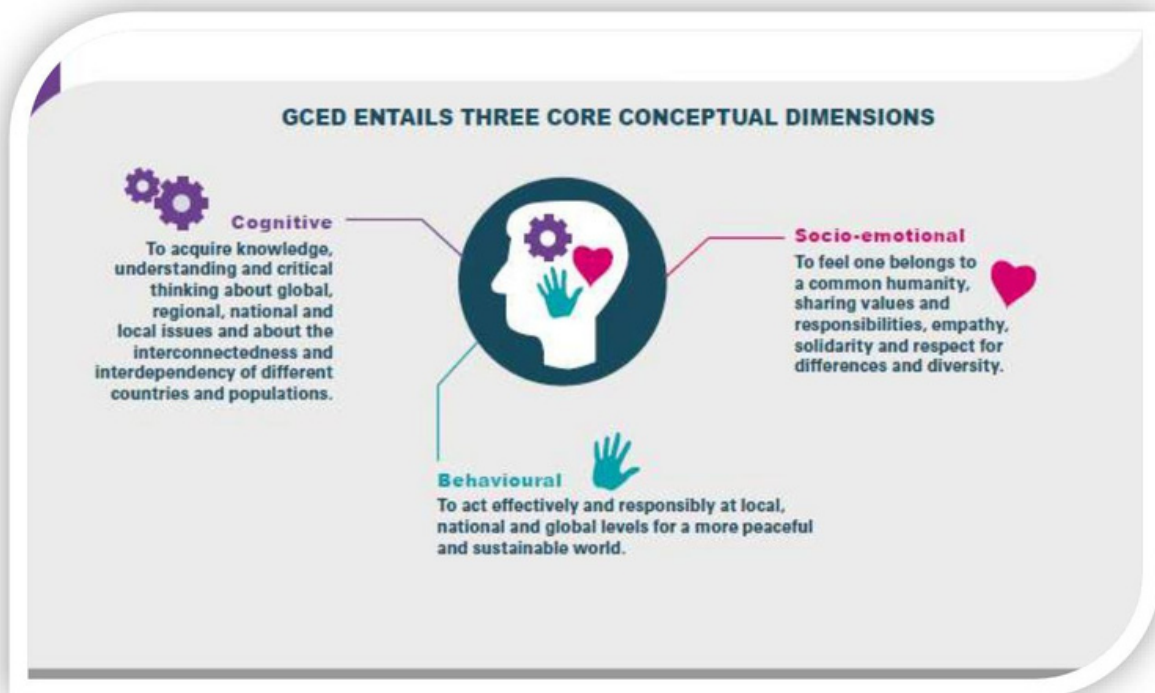
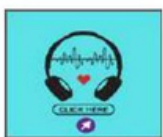


Figura 41. Fonte: UNESCO, 2022



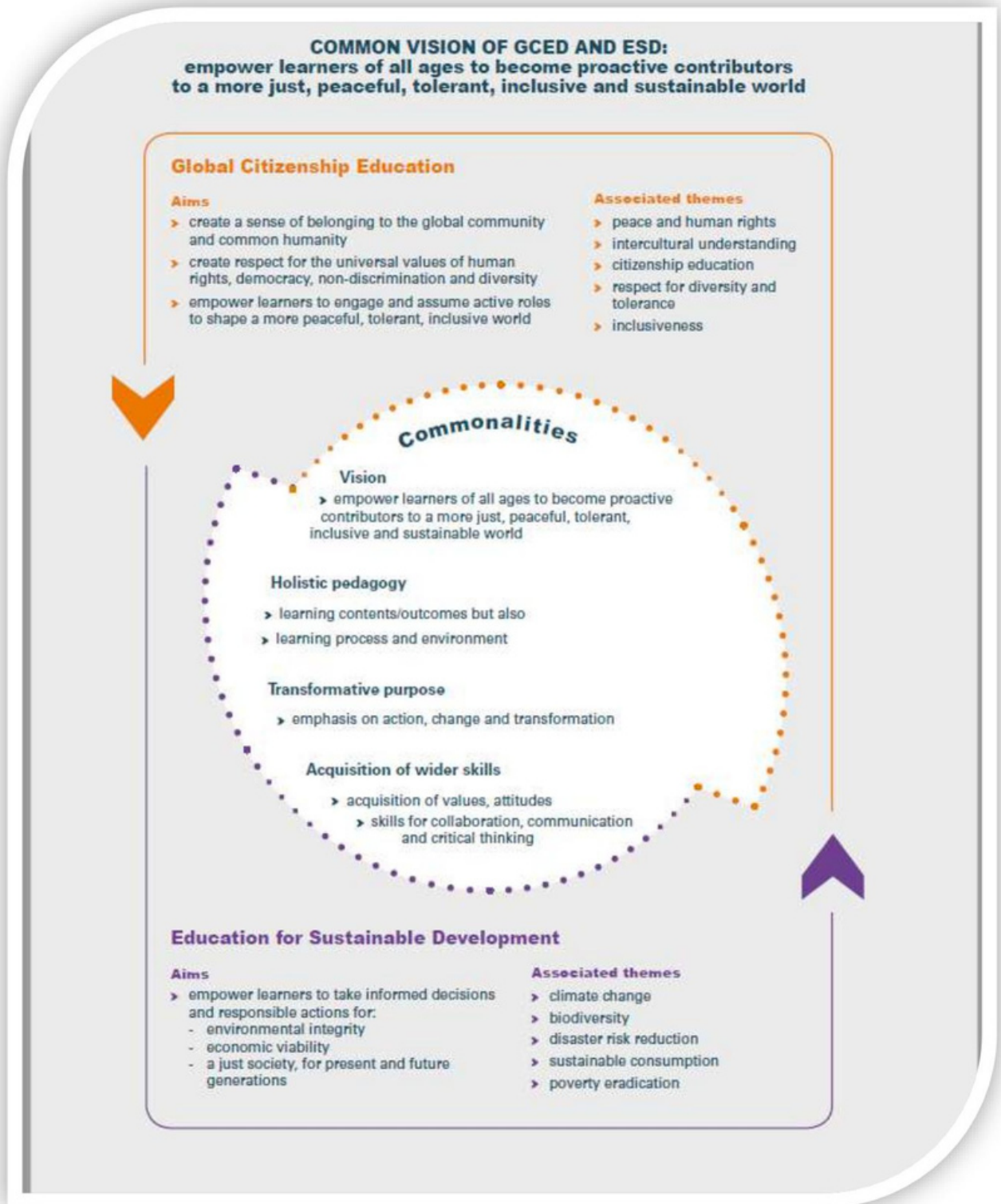
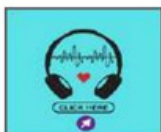


Figura 42. Fonte: UNESCO, 2022





**La metafora dell'incorporamento**

**La metafora dell'inclusione** descrive il processo di integrazione profonda di un elemento desiderabile in un sistema. È saldamente integrato nel sistema, invece di essere semplicemente imbullonato ad esso. L'elemento incorporato, tuttavia, è ancora distinguibile e non trasforma immediatamente il sistema, anche se potrebbe comunque migliorarlo la sua funzione.

**L'inclusione è una strategia** che apre la possibilità di trasformare il sistema educativo dall'interno aprendo la strada a un curriculum interdisciplinare, all'apprendimento basato sui problemi e ad approcci scolastici complessivi.

**La metafora dell'infusione**, invece, descrive il processo di un'essenza desiderabile che permea e trasforma l'ambiente in cui opera il sistema.


Quando l'infusione si riferisce al processo di dissoluzione degli aromi dal materiale vegetale, un'infusione è anche il nome del liquido o della soluzione risultante. In questo senso, l'infusione è una strategia per l'integrazione delle ESD che è più profonda dell'embedding e rappresenta una soluzione definitiva. (UNESCO MGIEP, 2017, p.18).

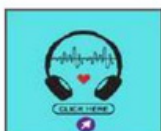
L'inclusione significa riorientare i soggetti affinché servano a uno scopo più rilevante a livello sociale e globale: quello di contribuire a un mondo sostenibile, giusto e pacifico, con i giovani motivati, preparati e responsabilizzati per affrontare le sfide locali e globali persistenti ed emergenti. (UNESCO MGIEP, 2017, p.19).

L'integrazione, quindi, promuove strategicamente un apprendimento a doppio scopo, in cui gli studenti acquisiscono conoscenze e competenze in materia e, allo stesso tempo, imparano come contribuire a una trasformazione sostenibile della società: imparano a convivere con un profondo rispetto per l'ambiente e la dignità per tutti. (UNESCO MGIEP, 2017, p.19).

UNESCO MGIEP, 2017, p.19, fa riferimento al modello "Risposte alla sfida dello sviluppo sostenibile", adattato da Sterling 2004 come citato in Lotz-Sisitka et al (2015) p.73:

Tabella 4: Risposte alla sfida dello sviluppo sostenibile		ESD corrispondente
<b>Risposte alla sfida dello sviluppo sostenibile</b>		strategie di mainstreaming
<b>(a) Negazione I</b>	È un'hype che scomparirà	Nessuna azione
<b>(b) Avvitare</b>	Aggiungere un "aspetto ecologico" a un curriculum o a programma	Aggiunta
<b>(c) Integrato</b>	Abbastanza importante da integrarsi in tutto ciò che facciamo	<b>Incorporamento</b>
<b>(d) Riprogettazione dell'integrazione</b>	Dobbiamo ripensare le basi stesse di ciò che facciamo	Infusione





Lavoratori e manager devono unire e apprendere insieme le competenze digitali collettivamente in una comunità di pratica condivisa.

L'apprendimento digitale inizia con l'adattamento della struttura organizzativa e la comprensione dei ruoli dei collaboratori per formare comunità di pratica di apprendimento fruttuose. Lo scopo di questo capitolo è rendere efficaci i corsi di apprendimento riflettendo sui ruoli di manager e dipendenti prima che i corsi e i workshop sulla digitalizzazione abbiano luogo al fine di raggiungere un apprendimento digitale sostenibile.

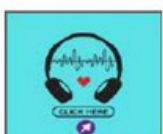
Non sarebbe bello se potessi semplicemente mandare i dipendenti a seguire un breve corso sulla digitalizzazione e poi –BANG –ottenessero la trasformazione digitale?

Sfortunatamente, questo non è un modo sostenibile di trasformazione digitale per i dipendenti o le organizzazioni.

Spesso l'idea di apprendimento è intesa in modo un po' simile al cambiamento organizzativo - come un breve processo con un inizio e una fine –come una sfida che può essere gestita e controllata dal top management. Tuttavia, la digitalizzazione è un animale speciale che per molte ragioni è qui per restare e offre numerose opportunità e sfide per tutte le divisioni dell'organizzazione. La trasformazione digitale che il settore dell'ospitalità sta attraversando è meglio intesa non come un'unica ondata di cambiamento ma come una realtà costante.

Se accettiamo che la digitalizzazione debba essere considerata come uno stato permanente di cambiamento e sviluppo, questa nozione è importante per il modo in cui progettiamo e pianifichiamo il modo in cui i dipendenti del settore alberghiero dovrebbero imparare a implementare gli strumenti digitali nella loro vita lavorativa. Se le aziende del settore alberghiero vogliono svilupparsi, devono abbandonare e adeguare i modi tradizionali e gerarchici di strutturare l'organizzazione. Poiché la digitalizzazione può essere caratterizzata come un cambiamento costante, è utile progettare una struttura organizzativa che copra le opportunità del cambiamento. Mentre le strutture gerarchiche sono efficaci nel mantenere lo status quo nell'organizzazione, le strutture di rete dinamiche e decentralizzate sono più efficaci nell'accogliere il cambiamento digitale nell'organizzazione. Il cosiddetto nuovo modello di IT alimenta il dinamico e vivace cambiamento in corso dell'IT nel settore dell'ospitalità. (GPI in linea, 2020).

Quando si progetta un corso di apprendimento sulla digitalizzazione nel settore dell'ospitalità, vale la pena riconsiderare il processo di apprendimento. Invece di optare per un corso classico con un inizio e una fine in cui gli studenti spesso ricordano solo un minimo degli obiettivi del corso, si può sostenere che abbia più senso sostenere e coltivare nella pratica abitudini e processi in un modo che lo renda più fattibile per i dipendenti nell'abbracciare l'apprendimento digitale e realizzare un cambiamento digitale sostenibile nel lungo periodo. Ciò significa che i responsabili dell'apprendimento devono preoccuparsi maggiormente di ciò che accade dopo il corso? Come possiamo garantire che gli studenti possano avere successo non solo durante il corso ma DOPO che il corso è finito? Quali sono i ruoli dei dipendenti quando imparano a digitalizzare? Come possiamo insegnare ai dipendenti e agli attori del settore dell'ospitalità un apprendimento continuo e permanente?



Possono esserci molte risposte a queste due domande chiave. Alcune di queste risposte possono essere trovate nella teoria della collaborazione che prende le mosse dalla ricerca scandinava sulla comunicazione organizzativa e anche nella teoria chiamata Comunità di pratica di Etienne Wenger. (Wenger-Trayner, E. eB. 2015).

## 37. Risorse nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

<b>Digitale Risorse</b>	Il termine si riferisce solitamente a qualsiasi contenuto pubblicato in formato leggibile dal computer. Ai fini di DigCompEdu viene fatta una distinzione tra risorse digitali e dati.  Le risorse digitali in questo senso comprendono qualsiasi tipo di contenuto digitale che sia immediato comprensibili per un utente umano, mentre i dati devono essere analizzati, trattati e/o interpretati per essere utili agli educatori.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
-------------------------	--	-----------------------------------

**Le risorse digitali, o fonti digitali**, si riferiscono a qualsiasi tipo di informazione o supporto archiviato o trasmesso in formato digitale, ad esempio su un computer o Internet. Ciò può includere documenti di testo, immagini, file audio e video e set di dati. Le risorse digitali sono sempre più importanti nella ricerca accademica, poiché consentono un accesso rapido e semplice a un'ampia gamma di informazioni provenienti da varie fonti. (Studysmarter.co.uk, 2023).

Quando si progetta un corso ci sono molte cose da tenere in considerazione. Il modello di relazione didattica offre un quadro di riferimento da considerare per i progettisti dell'apprendimento (Hiim & Hippe, 2011). Ci sono sei categorie correlate nel modello da considerare:

### 1) Condizioni di apprendimento

Quali conoscenze pregresse hanno gli studenti? Cosa sarà nuovo per loro? Quali sono i loro interessi? Ci sono bisogni speciali per alcuni studenti che devono essere affrontati?

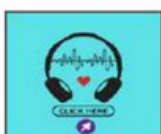
Per garantire che l'insegnamento sia adatto al nostro gruppo di studenti è essenziale mappare le condizioni di apprendimento. Questo è anche uno dei motivi per cui raccomandiamo che il modulo di apprendimento online sia strutturato attorno al Quadro delle competenze digitali per i cittadini (Vuorikari, 2022). Ciò consente agli studenti di autovalutarsi (<http://mydigiskills.eu/>) e fornisce agli insegnanti una preziosa conoscenza delle competenze digitali degli studenti.

### 2) Impostazione

Gli ambienti sono fattori che aumentano o diminuiscono le possibilità di apprendimento.

È fondamentale per il risultato dell'apprendimento valutare le impostazioni durante la progettazione del modulo. Quali software avremo a disposizione oltre a Moodle (ad es. per la creazione di video, conferenze, ecc.)? Gli studenti saranno distribuiti in diverse organizzazioni o si incontreranno in un'aula?

### 3) Obiettivi



Gli obiettivi di apprendimento sono essenziali per progettare il modulo e le e-tivity.

Gli obiettivi di apprendimento dovrebbero essere definiti come conoscenze, abilità e competenze che gli studenti dovrebbero aver acquisito al termine del corso. Il Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF) dovrebbe essere preso in considerazione per garantire il giusto livello di apprendimento nei diversi paesi partner.

#### 4) Contenuto

I contenuti dell'apprendimento potrebbero essere casi, modelli teorici, database statistici ecc. È in altre parole ciò di cui tratta l'insegnamento. Gli insegnanti e/o i progettisti dell'apprendimento scelgono determinati contenuti per gli studenti, ma avvolta anche gli studenti hanno un'influenza sul contenuto. Se le competenze digitali richieste sono specifiche dell'organizzazione (come sistemi di prenotazione specifici, ecc.), il modulo di apprendimento dovrebbe preferibilmente essere adattato agli studenti provenienti da organizzazioni specifiche.

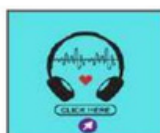
<b>Digitale Contenuto</b>	<p>Qualsiasi tipo di contenuto esistente sotto forma di dati digitali codificati in un formato leggibile dalla macchina e che può essere creato, visualizzato, distribuito, modificato e archiviato utilizzando tecnologie digitali. Esempi di contenuti digitali includono: pagine web e siti web, social media, dati e database, audio digitale, come mp3 ed e-book, immagini digitali, video digitali, videogiochi, programmi per computer e software. Per il framework DigCompEdu, il contenuto digitale è suddiviso in risorse digitali e dati.</p>	Redecker, C., DigCompEdu. (2017)
-------------------------------	--	----------------------------------

#### 5) Processo di apprendimento

Quando si progetta l'apprendimento è necessario considerarlo come un processo nel tempo. Cosa ci si aspetta che facciano gli studenti? Cosa devono fare gli insegnanti? Gli studenti lavorano individualmente? In gruppi? Eccetera.

#### 6) Valutazione

La valutazione può essere effettuata sul processo di apprendimento, sugli obiettivi di apprendimento e sul livello di apprendimento raggiunto dallo studente. È essenziale considerare gli elementi di valutazione nella progettazione del modulo di apprendimento online. Dovrebbero esserci valutazioni sul livello di comprensione degli studenti di alcuni contenuti dei corsi (ad esempio tramite quiz a scelta multipla) durante i corsi? Come verrebbero integrati il feedback degli insegnanti o quello dei colleghi? E in quali e-attività? Alla fine ci sarà una valutazione come un esame? Oppure una certificazione?



## 38. Fonti della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

### Digitale Ambiente

Un contesto, o un “luogo”, reso possibile dalla Redecker, C., tecnologia ed ai dispositivi digitali, spesso DigCompEdu. trasmessi tramite Internet o altri mezzi digitali, ad (2017) esempio la rete di telefonia mobile. Gli ambienti digitali vengono solitamente utilizzati per l'interazione con altri utenti e per accedere e pubblicare contenuti creati dagli utenti. Documenti e prove di un'interazione dell'individuo con un digitale digitale l'ambiente costituisce il loro orma.

**Le risorse digitali, o fonti digitali**, si riferiscono a qualsiasi tipo di informazione o supporto archiviato o trasmesso in formato digitale, ad esempio su un computer o Internet. Ciò può includere documenti di testo, immagini, file audio e video e set di dati. Le risorse digitali sono sempre più importanti nella ricerca accademica, poiché consentono un accesso rapido e semplice a un'ampia gamma di informazioni provenienti da varie fonti. (Studysmarter.co.uk, 2023).

Nell'ambito delle risorse digitali, possiamo dividere gli elementi in due categorie: **risorse Internet** e **risorse digitali offline**. (Studymaster.co.uk, 2023).

### Risorse Internet

- Siti web
- Blog
- Forum/chatroom
- Motori di ricerca
- Biblioteche e banche dati online

### Risorse digitali offline

- Foto/immagini
- Video
  - RegISTRAZIONI audio (Studymaster.co.uk, 2023).



## Esempi di risorse digitali offline

- Foto/Immagini: foto e altri tipi di immagini sono digitali perché sono costituiti da pixel. Le immagini possono essere create attraverso la fotografia (scattando foto con una fotocamera) utilizzando programmi creativi come PhotoShop o AutoCAD.

- I pixel sono minuscoli quadrati colorati che, se disposti insieme in modo mirato, creano immagini digitali. Ogni pixel di un'immagine viene assegnato un numero che indica al computer di che colore dovrebbe essere.

- Video: i video vengono creati utilizzando tecnologie elettroniche come smartphone o videocamere. I video risultanti vengono elaborati e archiviati come sequenze di 1e0 in codice binario (come menzionato in precedenza nell'articolo). (Studymaster.co.uk, 2023).

### Esempi di risorse digitali

<b>Tipo di risorsa</b>	<b>Esempi di risorse digitali</b> <b>Esempi di sorgenti digitali</b>
Database in linea	JSTOR, ProQuest, EBSCO
E-book	Kindle, Nook, iBooks
Archivi digitali	Archivio Internet, Biblioteca del Congresso
Mezzi sociali	Collezioni digitali Twitter, Facebook, Instagram
Fonti di notizie in linea	CNN, BBC, New York Times
Video in linea	YouTube, Vimeo, TED Talks
Riviste in linea	PLOS One, Natura, Scienza
	Google Drive, Dropbox, Canva

Strumenti basati sul Web

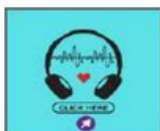
(Studymaster.co.uk, 2023).

## 39. Sistemi nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

**Servizi digitali:** servizi che possono essere forniti attraverso il digitale comunicazione, ad esempio Internet, rete di telefonia mobile, che potrebbe includere la fornitura di informazioni digitali (ad esempio dati, contenuti) e/o servizi transazionali. Possono essere pubblici o privati, ad esempio e-government, servizi bancari digitali, e-commerce, servizi musicali (ad esempio Spotify), servizi cinematografici/TV (ad esempio Netflix). (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

Il termine **sistema digitale** si riferisce a elementi come hardware, software e reti e al loro utilizzo. Potrebbero esserci molti componenti diversi che compongono un sistema; ad esempio, un computer è dotato di un'unità di elaborazione centrale, un disco rigido, una tastiera, un mouse, uno schermo, ecc. Un dispositivo periferico è un componente digitale che può essere collegato a un sistema digitale, ad esempio una fotocamera digitale o una stampante. (Digitaltechnologieshub.edu.au, 2023). I sistemi digitali sono progettati per archiviare, elaborare e comunicare informazioni in formato digitale. Si trovano in un'ampia gamma di applicazioni, tra cui controllo di processo, sistemi di comunicazione, strumenti digitali e prodotti di consumo. Il computer digitale, più comunemente chiamato computer, è un esempio di un tipico sistema digitale. Un computer manipola le informazioni in forma digitale o, più precisamente, binaria. Un numero binario ha solo due valori discreti: zero o uno. Ciascuno di questi valori discreti è rappresentato dallo stato OFF e ON di un interruttore elettronico chiamato transistor. Tutti i computer, quindi, capiscono solo i numeri binari. Qualsiasi numero decimale (base 10, con dieci cifre da 0 a 9) può essere rappresentato da un numero binario (base 2, con cifre 0 e 1). I blocchi base di un computer sono l'unità di elaborazione centrale (CPU), la memoria e l'input/output (I/O). La CPU del computer è fondamentalmente la stessa del cervello di un essere umano. (Oreilly.com, 2023).

**Il sistema scelto per il corso è il Learning Management System (LMS) Moodle.** Moodle è un software che consente ai progettisti dell'apprendimento e ai moderatori elettronici di creare e completare ambienti di apprendimento personalizzati. Moodle consente di impostare pagine diverse con diverse attività elettroniche al loro interno. Le attività possono essere aperte al completamento in qualsiasi ordine oppure possono essere progettate in un processo consecutivo in cui una attività deve essere completata prima che quella successiva si apra allo studente. In questo modo l'LMS supporta l'accesso ai contenuti didattici e consente di progettare processi di apprendimento. Moodle supporta diversi tipi di attività elettroniche come quiz, materiali video, chat, forum, feedback peer-to-peer, questionari, wiki ecc.





## 40. Il significato di 8 stili di apprendimento nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

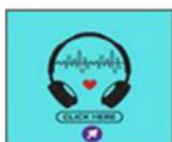
Le persone non sono d'accordo su quanti stili esistano. Ad esempio, Neil Fleming, un insegnante neozelandese, nel 1987 ha stabilito il suo popolare modello VARK, che include:

- Studenti visivi
- Studenti uditivi
- Studenti di lettura/scrittura
- Studenti cinestetici (fisici).

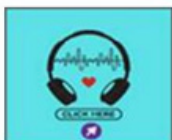
Lo specialista del comportamento umano Scott Black ha preso la ricerca del professore di Harvard Howard Gardner e l'ha messa in pratica, creando uno dei primi modi misurabili e prevedibili per determinare lo stile di apprendimento complessivo di una persona. Il processo inizia con le tue impronte digitali, sorprendentemente. Entro 24-48 ore, Black può produrre un rapporto di 36 pagine che identifica otto diversi intelletti e il modo in cui elabori personalmente le informazioni visive, uditive e cinestetiche. Verma, E. (2023).

Ecco **otto stili di apprendimento** proposti da alcuni studiosi quando vengono utilizzate parole diverse (la sequenza può variare):

Stile di apprendimento	Spiegazione
1 La linguistica Studente o Verbale Studenti (aka Linguistico Studenti)	Lo studente di lingue è colui che impara meglio attraverso abilità linguistiche tra cui leggere, scrivere, ascoltare o parlare. (Verma, E, 2023).
2 Il Naturalista o Naturale/ Natura Studenti	Il naturalista impara lavorando con la natura e sperimentandola. Se questo suona molto simile a quello di uno scienziato, è perché è così che gli scienziati imparano. Il naturalista ama le esperienze, ama osservare il mondo che lo circonda e cattura le migliori informazioni sconosciute attraverso la sperimentazione. (Verma, E, 2023).
3 Il Musical o Studente ritmico o uditivo (audio) Studenti	Lo studente musicale o ritmico è colui che impara usando la melodia o il ritmo. Sarebbe come un musicista che impara a suonare ascoltando un brano musicale o un batterista che sente i ritmi nella sua testa e per strada da fonti arbitrarie prima di metterli insieme in studio. Ma può anche essere una persona che impara meglio canticchiando, fischiando, battendo i piedi, battendo la matita sulla scrivania, dimenandosi o ascoltando musica in sottofondo. Per questa persona, la musica non è una distrazione ma aiuta invece il processo di apprendimento. (Verma, E, 2023).
4 Il cinestetico Studente o Studenti fisici (tattili).	Lo studente cinestetico è una persona che impara meglio facendo effettivamente qualcosa.

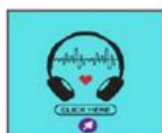


		<p>Queste persone sono anche di natura scientifica e devono interagire con gli oggetti per conoscerli (o conoscerli nel miglior modo possibile). (Verma, E, 2023).</p>
5	Il visivo o Studente spaziale o Visivo (spaziale) Studenti	<p>Uno studente visivo o spaziale è una persona che impara meglio se ha a disposizione ausili visivi per guidare il processo di apprendimento.</p> <p>Ad esempio, qualcuno che può imparare meglio da diagrammi, immagini, grafici sarebbe uno studente visivo o spaziale. Queste persone tendono ad essere orientate alla tecnica e ad entrare nei campi dell'ingegneria.</p> <p>Un esempio di questo tipo di studente potrebbe essere una persona che diventa un ingegnere informatico o un programmatore. Ma i migliori studenti sono quelli che apprendono in modo visivo o spaziale. Perché? <b>Perché essere abili nella programmazione e nell'IT richiede che tu sia un forte studente visivo spaziale. Quasi tutto ciò che ha a che fare con i computer è concettuale e quindi si basa su rappresentazioni grafiche o visive di componenti che non possono essere effettivamente visti (ad esempio i byte).</b> (Verma, E, 2023).</p>
6	L'oblogico Matematico Studente o Logico (analitico) Studenti	<p>Lo studente logico o matematico deve classificare o categorizzare le cose. Tendono anche a comprendere relazioni o schemi, numeri ed equazioni, meglio di altri. <b>Si tratta ovviamente di ingegneri, scienziati, matematici e altre professioni tecniche.</b> (Verma, E, 2023).</p>
7	L'interpersonale Studente o Sociale Studenti (aka Linguistico Studenti)	<p>Lo studente interpersonale è qualcuno che impara relazionandosi con gli altri.</p> <p>Spesso queste persone condividono storie, lavorano meglio in team e confrontano le loro idee con quelle degli altri. In un certo senso, gli altri li aiutano a pensare a nuove idee. Spesso sono naturalmente buoni leader e giocatori di squadra. Vedi spesso queste persone in vari campi della psicologia o delle scienze sociali. (Verma, E, 2023).</p>
8	L'intrapersonale Studente o solista Studenti	<p>Lo studente intrapersonale, in contrapposizione a quello interpersonale, è qualcuno che lavora e impara meglio quando è solo.</p> <p>Stabiliscono obiettivi individuali che sono impegnativi, ma non impossibili. Sono anche motivati da forze interne, piuttosto che esterne. Sono spesso individui introversi, ma non sempre. <b>Queste persone spesso entrano in campi creativi, diventano imprenditori e talvolta proprietari di piccole imprese. Ma di solito si trovano in campi o industrie che consentono loro di lavorare senza supervisione diretta.</b> (Verma, E, 2023).</p>



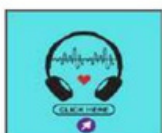
## 41. Casi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET dell'ospitalità sostenibile: sintesi

Gli aggiornamenti saranno disponibili dopo il lancio del Corso di Digitalizzazione dell'Ospitalità Sostenibile nei sei Paesi partner del progetto nel 2023.



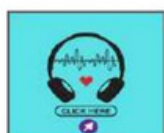
## 42. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET nel settore dell'ospitalità sostenibile in Lettoni

Gli aggiornamenti saranno disponibili dopo il lancio dell'Ospitalità Sostenibile Corso di Digitalizzazione in HOTEL SCHOOL Hotel Management College, Lettonia in 2023.



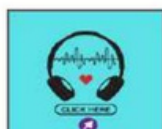
## 43. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET dell'ospitalità sostenibile in Danimarca

Gli aggiornamenti saranno disponibili dopo il lancio del corso sulla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile presso la Dania Academy, in Danimarca, nel 2023.



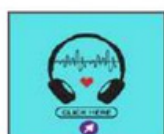
## 44. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET dell'ospitalità sostenibile in Spagna

Gli aggiornamenti saranno disponibili dopo il lancio del corso sulla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile in Spagna nel 2023.



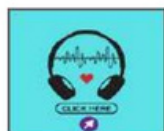
## 45. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET nel settore dell'ospitalità sostenibile a Cipro

Gli aggiornamenti saranno disponibili dopo il lancio del corso sulla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile a Cipro nel 2023.



## 46. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET dell'ospitalità sostenibile in Italia

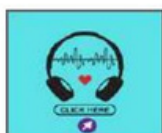
Gli aggiornamenti saranno disponibili dopo l'avvio del Corso di Digitalizzazione dell'Ospitalità Sostenibile nella Scuola Italiana dell'Accoglienza in Italia nel 2023.





## 47. Caso pratico sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET dell'ospitalità sostenibile in Svezia

Gli aggiornamenti saranno disponibili dopo il lancio del corso sulla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile in Svezia nel 2023.



## 48. Revisione delle buone emigliori pratiche mondiali sull'integrazione della digitalizzazione: sintesi

In questa parte del manuale, vorremmo presentare alcune delle migliori pratiche da tutto il mondo per quanto riguarda i processi di digitalizzazione del settore dell'ospitalità. È importante sottolineare che i processi e le pratiche descritti sono fortemente connessi allo sviluppo complessivo della digitalizzazione e non possono quindi essere separati dallo sviluppo generale che interessa la maggior parte dei settori aziendali. Gli sviluppi in quelle che comunemente sono conosciute come “tecnologie all'avanguardia” come AI, VR, AR e simili sono in una certa misura guidati dagli sviluppi tecnologici in altri settori economici e successivamente confluiti nell'attività di hotel, operatori turistici e altri attori provenienti da con nell'ospitalità

settore.

Inizialmente, indagheremo le influenze complessive dell'integrazione della digitalizzazione nel settore dell'ospitalità per ottenere una visione complessiva delle tecnologie e delle migliori pratiche che interessano il settore in generale. Successivamente daremo uno sguardo più da vicino alle diverse regioni del mondo e descriveremo il modo in cui si avvicinano all'integrazione delle opportunità digitali loro fornite. Ovviamente, il processo/maturità di inclusione varierà a seconda della maturità digitale e delle differenze culturali, che avranno un impatto significativo sulla veridicità dell'adattabilità tecnologica.

- Nel sottocapitolo presenteremo a te, lettore, una visione generale degli sviluppi più recenti al livello mondiale riguardanti l'integrazione della digitalizzazione nel settore dell'ospitalità.
- Nel sottocapitolo esamineremo la Cina. Abbiamo scelto il mercato cinese come un'unità separata, poiché qui il tasso di sviluppo tecnologico è in rapido sviluppo. Molte delle tendenze descritte prendendo come esempio il marchio cinese si applicheranno quindi all'intera regione asiatica

Nel sottocapitolo ci concentreremo sul mercato americano con particolare attenzione al mercato nordamericano. Storicamente, lo sviluppo dei progressi tecnologici è stato originato dal settore dell'ospitalità americano

giustifica un sottocapitolo con questo focus.

Nel suo recente rapporto sullo sviluppo dello stato attuale della digitalizzazione al livello mondiale, la Harvard Business Review pone chiaramente le basi per la tendenza generale che domina la crescente attenzione alla digitalizzazione –Covid19:

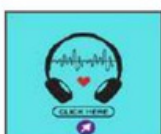
“Eppure nel sondaggio di quest'anno, il terzo annuale condotto dalla Harvard Business Review Analytic Services: un sorprendente 95% dei dirigenti segnala un aumento



l'importanza di una strategia di trasformazione digitale nel loro settore: la percentuale più alta registrata fino ad oggi. Cosa potrebbe spiegare l'aumento? In una parola, Covid-19. La pandemia globale ha sottolineato cupamente l'imperativo di utilizzare la tecnologia come leva per cambiare il modo in cui le organizzazioni raggiungono i propri obiettivi. Il Covid-19 ha messo a dura prova le nostre strategie di trasformazione digitale. Il divario crescente tra coloro che sono in grado di rispondere rapidamente e con successo al cambiamento, e coloro che non lo sono, sta confermando il valore di una strategia di trasformazione digitale. In altre parole, l'hype è reale". (HBR, 2022).

Come per gli sviluppi descritti in precedenza nell'altro materiale di questo progetto, Covid19 è –ed è stato –l'evento che ha dato origine all'imperativo per le aziende di tutti i settori di business di passare al digitale in un modo mai visto prima. Il primo passo nella definizione di un quadro di buone pratiche è quindi quello di fare i conti con la mutata realtà post Covid19: o si passa al digitale o si fallisce! Questo ovviamente transcende anche il mondo dell'ospitalità dove aziende come la start up tecnologica svedese Digital Guest (maggiori informazioni su [www.digitalguest.com](http://www.digitalguest.com)) hanno creato un modello di business per aiutare gli hotel a rendere il loro servizio clienti digitale al 100% attraverso un semplice processo digitale. In seguito al lockdown questa azienda, insieme a molte altre aziende intrinsecamente tecnologiche, ha aiutato soprattutto il settore alberghiero a diventare molto più digitale rispetto al passato. E questo sembra suggerire uno schema secondo cui lo sviluppo tecnologico che interessa sembra provenire dall'esterno del settore dell'ospitalità piuttosto che dall'interno. Prendiamo ad esempio la rivoluzione che i Social Media (SOME) hanno avuto nel settore dell'ospitalità, dove grandi entità SOME come Facebook e YouTube hanno aperto la strada nel cambiare il modo in cui gli hotel e gli operatori turistici gestivano le loro attività di marketing, ma anche come questa rivoluzione tecnologica ha cambiato completamente il modo in cui operatori – grandi e piccoli – del settore dell'ospitalità si impegnano con i loro ospiti. Da quasi lo 0% di interazione digitale con l'ospite, i social media hanno costretto radicalmente il settore ad accettare che il servizio clienti non fosse necessariamente qualcosa che avveniva nella sfera psichica ma dovesse anche essere condotto online per soddisfare i clienti sempre più esperti di tecnologia.

Oltre al settore imprenditoriale, il Covid19 ha modificato in modo permanente anche il settore educativo. Milioni di scolari, insieme a studenti di università e altre istituzioni educative, sono passati dalla frequenza fisica a quella virtuale. Per la maggior parte, questo cambiamento è avvenuto dall'oggi al domani, mentre la pandemia ha lentamente ma inesorabilmente chiuso le società e le istituzioni in tutto il mondo. Ciò ha influito anche sul numero di noi che lavoravamo durante il Covid19, poiché avere un ufficio a casa e fare riunioni online è diventato una cosa comune nella maggior parte delle aziende. Ciò è ancora molto vero, poiché un vasto numero di dipendenti preferisce ancora lavorare da casa e le aziende devono ancora adattare di conseguenza la propria cultura e il proprio stile di leadership (HBR, 2022). I meeting online in particolare sono stati, e continuano ad essere, una sfida per gli hotel che si sono affidati



pesantemente sulle attività delle conferenze, poiché sempre più ospiti delle conferenze spostano le proprie riunioni online, annullando così la necessità di una sala conferenze fisica.

Resta da chiedersi se in futuro gli ospiti della conferenza preferiranno ancora gli incontri fisici o se l'alternativa virtuale diventerà più allettante per le aziende. Il fatto è che passare al digitale comporta molti vantaggi per le aziende, soprattutto se si considera il risparmio sui costi che ciò comporta.

Oltre al Covid19, lo sviluppo tecnologico generale, in particolare nell'ambito delle "tecnologie all'avanguardia", ha reso più urgente per le imprese una maggiore propensione al digitale. Questo sviluppo tecnologico non può essere isolato, ma deve essere accompagnato da un cambiamento culturale e strategico all'interno dell'azienda. Nel loro recente rapporto sulla digitalizzazione del settore alberghiero, Hotel Tech Reports afferma chiaramente che un prerequisito per una digitalizzazione di successo degli hotel deve essere considerato:

“La trasformazione digitale non riguarda solo gli investimenti tecnologici, ma si riferisce ai modi in cui le organizzazioni si ristrutturano per adattare e alterare la cultura aziendale per potenziare le innovazioni che sfruttano la tecnologia e portano le loro attività a nuovi livelli di crescita... Le trasformazioni digitali comportano una certa digitalizzazione delle risorse e/o un aumento dell'uso della tecnologia, ma affinché una trasformazione abbia successo, deve coinvolgere olisticamente anche cambiamenti culturali e operativi. Ciò potrebbe significare un cambiamento nella leadership, l'adozione di un nuovo modello di business, l'evoluzione della cultura aziendale o la rivalutazione del modo in cui l'azienda offre valore ai propri clienti”.

Fonte: Hotel Tech Report, 2022

Per raggiungere questo obiettivo con successo, gli hotel (e altre società di ospitalità per impostazione predefinita) devono considerare i seguenti elementi per sfruttare appieno il potenziale di una trasformazione digitale (Hotel Tech Report, 2022):

- Passaggio 1: scegli un obiettivo specifico per i tuoi sforzi di trasformazione digitale e rispettalo fedelmente durante l'intero processo, ad esempio: maggiore soddisfazione del cliente, aumento delle entrate, diminuzione dei costi, ecc.

- 

- Passaggio 2: assicurati di misurare i progressi verso questo obiettivo e di stabilire degli standard per raggiungerlo.

- 

- Passo 3: Rispettare i cambiamenti culturali che accompagnano il cambiamento tecnologico. La tecnologia non può essere separata dalla realtà culturale nella quale deve prosperare. Se introduci il sistema di prenotazione più sofisticato nel business, ma i tuoi dipendenti non sono in grado di comprenderne le funzionalità (o, peggio ancora, la sua importanza), si verificherà sicuramente un fallimento. ! (LM, 2022)



Riepilogare le migliori pratiche alivello mondiale:

- Passare al digitale o andare via: la pandemia di Covid19 ha alimentato la necessità per gli attori del settore dell'ospitalità di ristrutturare il modo di gestire le proprie attività affinché fosse più guidato dalla tecnologia. Il mantra durante il Covid19 è diventato "go digital or go away". Il primo consiglio di best practice è quindi quello di considerare se la tua azienda ha modificato il proprio modello di business per diventare più incline al digitale.

In caso contrario, ciò potrebbe giustificare difficoltà nel rimanere competitivi nel prossimo futuro poiché l'imperativo tecnologico acquisirà crescente slancio.

- Nel tentativo di diventare più gestite digitalmente, le aziende del settore dell'ospitalità DEVONO adottare un approccio olistico che implichi considerazioni su come integrare il cambiamento in modo che si allinei con la strategia e la cultura dell'azienda. Passare al digitale non produrrà i risultati attesi se i tuoi dipendenti non sono a bordo.

L'aspetto culturale sopra menzionato aiuterà anche a determinare se sceglierai o meno di promuovere i tuoi sforzi di digitalizzazione. La competenza tecnologica non risiede solo nella capacità di un'azienda di utilizzare le più recenti possibilità tecnologiche, ma anche nel comprendere e accettare la necessità di digitalizzazione, ora e in futuro.

Come accennato all'inizio di questo capitolo, generalizzare sullo sviluppo tecnologico in tutto il mondo è un compito piuttosto arduo, poiché sia le differenze culturali che quelle tecniche svolgono un ruolo vitale. Bisogna tuttavia riconoscere che, ad esempio, il Covid-19, menzionato come un punto di svolta cruciale per il progresso dello sviluppo tecnologico nel settore dell'ospitalità (e in effetti anche in molti altri settori), è stato un fenomeno globale che ha interessato tutte le parti del globo. Infine, va sottolineato che la digitalizzazione è fondamentale per tutti i settori economici come mezzo per raggiungere la competitività futura. Come conclude la BEI (Banca Europea per gli Investimenti) nel rapporto sull'era digitale:

“La digitalizzazione è associata a migliori performance aziendali. Le imprese digitali tendono ad avere una produttività più elevata rispetto alle imprese non digitali, hanno pratiche di gestione migliori, sono più innovative, crescono più rapidamente e creano posti di lavoro meglio retribuiti. Uno dei principali ostacoli specifici dell'Europa è la distribuzione sfavorevole delle dimensioni delle imprese. Ci sono molte piccole imprese nell'Unione Europea che non investono nelle tecnologie digitali. Queste aziende considerano le normative del mercato del lavoro, le imprese le normative e la mancanza di finanziamenti esterni rappresentano i principali ostacoli agli investimenti, che potrebbero ulteriormente esacerbare il ritardo nell'adozione della tecnologia digitale”. (BEI, 2020)



## 49. Buone pratiche per l'integrazione della digitalizzazione: Cina

Poiché descrivere lo sviluppo della digitalizzazione in tutto il mondo è stato un compito che ha dovuto essere gestito con precauzione (a causa della cultura, dell'abilità digitale, ecc.), le stesse considerazioni devono essere prese quando si parla della Cina. L'assoluta vastità del paese richiede che siano prese precauzioni quando si tenta di generalizzare.

Esiste, ad esempio, una grande differenza nell'adattabilità digitale tra la regione costiera di Shanghai e le regioni e le città, ad esempio, dell'Alta Mongolia. In Occidente siamo soliti pensare alla Cina come a un paese, ma considerando che stiamo parlando di quasi 1/5 della popolazione mondiale, dobbiamo riconoscere che enormi differenze all'interno della Cina appariranno quando si affronterà la digitalizzazione.

In generale sembrano esserci 5 megatrend specifici che guidano gli sforzi di best practice per la digitalizzazione in Cina (McKinsey, 2021), e li esploreremo di seguito come un modo per discutere i metodi di best practice per il settore dell'ospitalità, poiché questi megatrend influenzano tutti affari anche in Cina.

### **Megatrend 1: La grande integrazione del commercio al dettaglio**

Sebbene questo possa sembrare uno strano punto di partenza quando si ha a che fare con il settore dell'ospitalità, lo sviluppo del settore della vendita al dettaglio in Cina offre comunque una lezione preziosa per gli operatori del settore: la necessità di comodità ed efficienza è stata un fattore trainante del successo del settore della vendita al dettaglio in Cina.

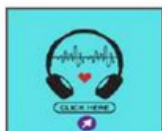
I clienti risentono di questo sviluppo nelle loro aspettative e il settore dell'ospitalità in Cina dovrà adattarsi alle esigenze dei suoi ospiti.

### **Megatrend 2: La virtualizzazione dei servizi**

Spinto dalla pandemia di Covid-19 che ha tenuto chiusa la Cina per più di 2 anni, il dominio virtuale è in continua crescita, soprattutto nel settore dell'istruzione, dove la digitalizzazione ha fatto un enorme passo avanti in Cina. Ciò è particolarmente vero per le parti della Cina rurale, dove la domanda di insegnanti qualificati è stata un problema costante che è stato alleviato dal passaggio al digitale avviato dal Covid-19. Come accennato in precedenza nel sottocapitolo riguardante lo sviluppo mondiale, il Covid-19 è stato di gran lunga il punto di svolta che ha salutato il passaggio alla digitalizzazione dei servizi, e in Cina ciò è stato particolarmente evidente. Ancora una volta, questa è una tendenza a cui le aziende dell'ospitalità devono adattarsi per soddisfare le esigenze dei propri clienti.

### **Megatrend 3: La rivoluzione della mobilità**

Come il Megatrend numero 1 relativo al settore della vendita al dettaglio, anche questo non è direttamente correlato al settore dell'ospitalità, tuttavia le conseguenze della rivoluzione della mobilità influenzeranno in modo provocatorio soprattutto il settore della ristorazione in Cina. In breve, la rivoluzione della mobilità comprende il passaggio alle auto guida autonoma, che sostituiranno il fattore umano nella guida dei veicoli, e l'uso dei droni per la guida autonoma.



esempio. Ciò aprirà infinite opportunità per la consegna di cibo da asporto, soprattutto nelle principali città della Cina.

#### **Megatrend 4: digitalizzazione della vita sociale**

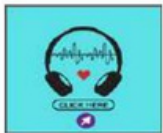
Chiunque sia stato in Cina di recente riconoscerà che la vita si divide in due categorie: il mondo “reale” e il mondo virtuale. La novità è che i due sembrano fondersi in misura sempre maggiore, il che significa che le società di ospitalità non possono più considerare i propri servizi come prevalentemente fisici o virtuali. Le attrazioni turistiche devono, ad esempio, adattare tecnologie all'avanguardia come i tour in realtà virtuale nel portafoglio di prodotti per soddisfare le richieste dei loro clienti che vivono ora a un crocevia tra il

Mondo “reale” e virtuale. Lo stesso vale per hotel, ristoranti e luoghi per eventi dove gli incontri virtuali guadagneranno slancio sul mercato cinese. E no, non stiamo pensando al tuo incontro Zoom standard con tutto ciò che comporta, ma a un incontro virtuale che si avvicina così tanto all'esperienza “reale” che quasi non riesci a notare la differenza!

#### **Megatrend 5: IOT (Internet delle cose)**

Il grado in cui le aziende del settore alberghiero in Cina possono imparare, soprattutto dalle aziende manifatturiere, nell'utilizzo della tecnologia IOT come parte del loro modello di business, definirà il modo in cui rimarranno competitive in futuro. Ciò è particolarmente vero per il settore alberghiero e della ristorazione, dove la tecnologia IOT può migliorare notevolmente gli sforzi di sostenibilità dell'intero settore in Cina.

In sintesi, i 5 megatrend sopra descritti definiranno le migliori pratiche per le aziende del settore alberghiero sul mercato cinese. Non tutti i settori del settore alberghiero saranno colpiti allo stesso modo dai diversi Megatrend ma, considerato il salto di qualità che lo sviluppo digitale ha compiuto in Cina negli ultimi 15 anni, si può affermare con certezza che avere un DNA digitale è fondamentale per sopravvivere sul mercato. L'ospitalità cinese è segnata.



## 50. Buone pratiche per l'integrazione della digitalizzazione: con particolare attenzione agli Stati Uniti

Come nel caso della Cina, e nell'ottica dello sviluppo della digitalizzazione a livello mondiale, anche dobbiamo premettere che gli stessi fattori influenzano lo sviluppo digitale negli Stati Uniti.

In generale, lo sviluppo tecnologico intersettoriale – rispetto all'Europa – sembra essere migliore negli Stati Uniti. Come conclude un recente rapporto della BEI (Banca Europea per gli Investimenti): “L'adozione delle tecnologie digitali in Europa è lenta rispetto agli Stati Uniti. In questo rapporto, esaminiamo le prove sulla posizione dei settori aziendali dell'UE e degli Stati Uniti in termini di attività di digitalizzazione utilizzando nuovi set di dati a livello aziendale... Una scoperta chiave è che le aziende europee affermate sono in ritardo rispetto alle loro omologhe statunitensi in termini di attività di digitalizzazione”. (BEI, 2020)

La relazione tuttavia non sottolinea in quali settori specifici, ad esempio nel settore dell'ospitalità, tale differenza sia evidente. Né è stato possibile trovare rapporti o ricerche affidabili sulle condizioni specifiche riguardanti lo sforzo di digitalizzazione del settore dell'ospitalità negli Stati Uniti, ma presumiamo che le stesse condizioni che influenzano il mercato globale dell'ospitalità in generale si troveranno anche negli Stati Uniti. settore dell'ospitalità, come l'integrazione di “tecnologie all'avanguardia”.

Un ambito in cui soprattutto gli hotel negli Stati Uniti devono migliorare la propria posizione è tuttavia il cambiamento causato dal Covid-19 sul futuro delle riunioni. Fino allo scoppio del Covid-19, la natura delle riunioni era vista prevalentemente come un esercizio fisico, che generava una parte sostanziale dei flussi di entrate degli hotel, tuttavia lo sviluppo post Covid-19 ha visto un cambiamento nel comportamento delle preferenze dei consumatori. Questa, tuttavia, non è solo una tendenza che riguarda gli hotel negli Stati Uniti, ma qualcosa che deve essere affrontata come un'opportunità di business da varie parti della catena alimentare dell'ospitalità. Nel suo rapporto sul settore dell'ospitalità dal 2023, Deloitte etichetta questi nuovi viaggiatori come “laptop lggers” e definisce chiaramente le possibilità che offrono al settore dell'ospitalità in generale.

Molti fornitori di servizi di viaggio hanno riconosciuto l'ascesa di questa tendenza e stanno adattando le proprie offerte per soddisfare le nuove esigenze di questo gruppo. Alcune compagnie aeree stanno ripensando le proprie mappe delle rotte per accogliere i crescenti modelli di business ibridi e i viaggi di piacere. 17 I marchi alberghieri che si rivolgono prevalentemente ai viaggiatori d'affari stanno investendo in migliori infrastrutture per il lavoro a distanza, cambiando la disposizione delle camere per avere più spazio di lavoro in camera, offrendo una gamma più ampia di servizi e attività ecosì via, per attirare i viaggiatori di piacere.18 Affitti privati prevedono soggiorni più lunghi e una maggiore domanda internazionale in futuro e lo attribuiscono all'aumento del lavoro remoto e ibrido. I trasportatori di laptop rappresentano un'opportunità redditizia per i viaggiatori





Questo modello potrebbe portare a un circolo vizioso di feedback positivo, poiché sempre più fornitori modellano le proprie offerte per attirare questo viaggiatore, offrendo ai viaggiatori maggiori incentivi a trarne vantaggio. (Deloitte, 2023).

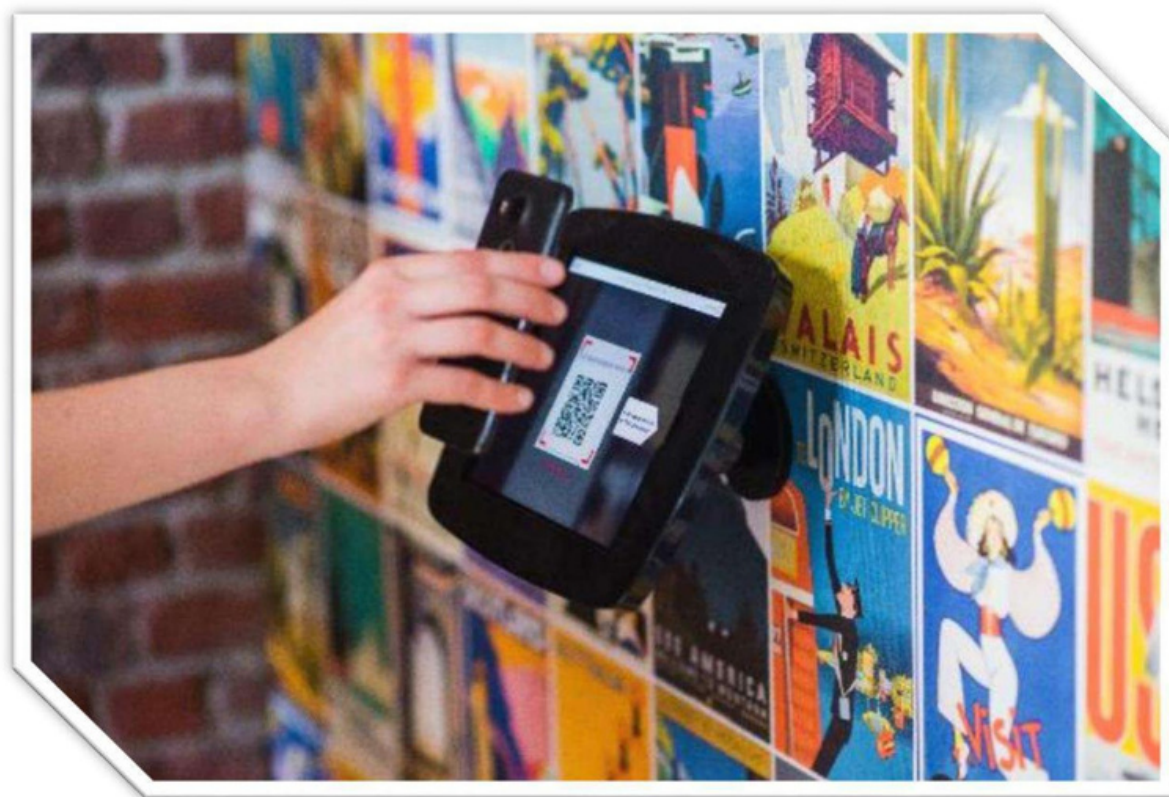
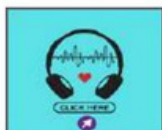


Figura 43. Sistema di gestione dei visitatori Ssource Proxyclick su pexels.com



## 51. Buone pratiche per l'integrazione della digitalizzazione: Sud America

In Sud America, come nella maggior parte dei paesi del mondo, le restrizioni della pandemia hanno colpito il settore del turismo quasi come nessun altro settore, e la necessità di trovare alternative ha portato la digitalizzazione a diventare uno dei pilastri della ripresa e della riattivazione di hotel e strutture alberghiere e ristoranti.

Tra le sfide per il settore c'è l'investimento nei processi di trasformazione digitale che per molti alberghi, soprattutto indipendenti, erano incipienti prima della pandemia. Oltre a integrare soluzioni e assumere talenti per sviluppare la propria impronta digitale, gli hotel possono generare sinergie con i loro colleghi, richiedere il sostegno del governo o collaborare con fornitori di tecnologia (González, V, 2022).

Il settore alberghiero deve sfruttare i dati che emergono dall'interazione digitale per comprendere questo nuovo consumatore, spinto dall'ascesa dei dispositivi mobili e dei social network, che comprende i turisti che viaggiano per piacere, ma anche coloro che viaggiano per affari o lavoro. Ma il settore deve anche essere preparato a offrire un'esperienza che si adatti sia ai nativi digitali, per i quali cercare o prenotare un hotel tramite app non è un problema, sia al consumatore tradizionale che sta appena entrando nella sfera digitale.

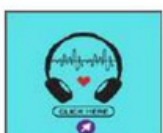
In questo senso, sono emerse alternative come quella di Ayenda che non solo generano vendite ma sviluppano anche un'intera presenza digitale per raggiungere le persone più emancipate di oggi, il consumatore.

Ayenda è la più grande catena alberghiera dell'America Latina nella regione per numero di proprietà. Con il suo motto "proprio ciò di cui hai bisogno", offre alloggi standardizzati con un alto livello di servizi di base, prezzi accessibili, un sistema di prenotazione attraverso canali digitali e posizioni diverse in ogni destinazione. Attualmente opera in Colombia, Perù e Messico.

Ayenda dispone di 450 hotel in Perù, Colombia e Messico e la sua sfida principale è aumentare l'adozione digitale e i livelli di fiducia degli utenti durante la ricerca e la prenotazione di alloggi. "Per quanto riguarda la situazione attuale della digitalizzazione nei diversi paesi sudamericani in cui operano, vedono il Messico come un paese più adattato dove è molto più facile per i suoi cittadini scaricare un'app e prenotare un alloggio. Al secondo posto c'è la Colombia, dove c'è più istruzione c'è ancora bisogno di questo tipo di competenze digitali. Infine, il Perù è un paese con grandi potenzialità e opportunità di crescita.

Olaclick è un altro buon esempio di startup che ha aiutato con l'integrazione e trasformazione in alcune aree dell'America Latina e focalizzato sulla ristorazione.

Tre partner europei hanno deciso di espandere e aiutare con la loro idea imprenditoriale.



Con l'inizio dell'emergenza sanitaria hanno visto come le piccole imprese soffrissero più di quelle digitali. I ristoranti stavano chiudendo i battenti. Le abitudini dei consumatori stanno cambiando completamente, ma la maggior parte dei ristoranti non ha idea di come adattarsi ai cambiamenti introdotti dalla pandemia.



Olaclick è una piattaforma semplice che in pochi passaggi permette a ristoranti e piccole cucine di operare con consegna a domicilio per iniziare a vendere quasi a costo zero utilizzando il canale leader, comunicazione WhatsApp.

"Ciò consente alle imprese di sviluppare la propria strategia commerciale,

con un proprio canale di vendita, con il controllo sui margini e garantendo la propria sostenibilità futura. La loro presenza digitale online è pronta in meno di 10 minuti", afferma il cofondatore spagnolo durante una visita a Miami (Cano, 2021).

In America Latina l'80% delle ordinazioni al ristorante avviene tramite telefono tradizionale. Secondo il dirigente, la sua nuova piattaforma permette la creazione di

e-commerce per raggiungere il consumatore direttamente.

Operano principalmente a Lima (Perù), ma anche in Brasile, Messico e Colombia. Il Brasile attualmente rappresenta il 60% del mercato.

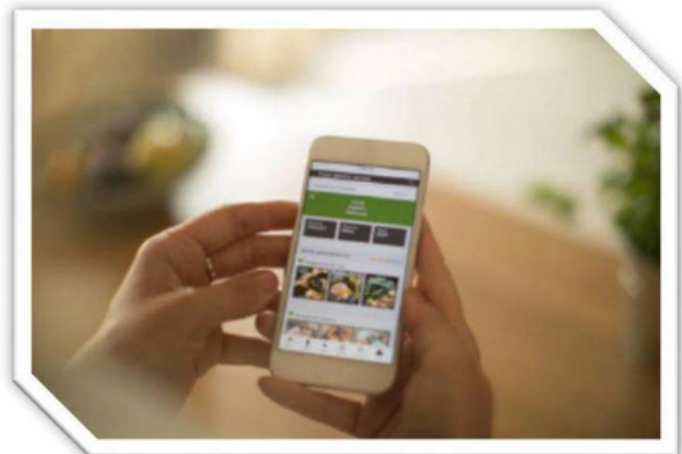
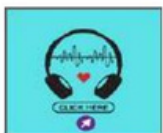


Figura 45. Fonte: dal team spagnolo



## 52. Buone pratiche per l'integrazione della digitalizzazione: India

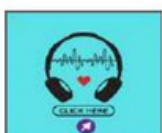
Sebbene abbia subito un'accelerazione dall'inizio della pandemia, l'integrazione tecnologica è stata relativamente lenta nei settori dei viaggi edell'ospitalità rispetto ad altri settori. Tuttavia, non è più così. In precedenza, solo una manciata di strutture disponeva di tecnologia innovativa nelle loro camere, ma oggi gli albergatori indiani hanno iniziato a rinnovare la loro attuale infrastruttura alberghiera per soddisfare i requisiti di distanziamento sociale edigiene legati al COVID per garantire la sicurezza sia degli ospiti che dei dipendenti.

Il settore dell'ospitalità sta diventando più intelligente con l'introduzione del check-in senza contatto, dei menu basati su QR edella comunicazione multicanale, che in precedenza erano considerati novità. E aproposito di tecnologia, il tour AR/VR degli alloggi è uno dei punti di svolta nel settore dell'ospitalità, poiché fornisce agli ospiti un ambiente digitale in cui visualizzare se stessi prima di prenotare la vacanza, garantendo un'esperienza senza soluzione di continuità per gli ospiti. Nei prossimi mesi eanni assisteremo a un aumento delle funzionalità tecnologiche per facilitare un'esperienza di viaggio senza attriti.

Inoltre, vi è una crescente necessità di essere più rispettosi dell'ambiente, preservare le risorse naturali e ridurre le emissioni di carbonio, e l'adozione di pratiche verdi etendenze sostenibili, come la vita in comunità, sta rapidamente guadagnando terreno. Le persone sono sempre più consapevoli delle sfide ambientali. Di conseguenza, sono alla ricerca di opzioni di alloggio alternative, come eco-villaggi, ostelli per backpacker, cottage rurali, fattorie senza rifiuti, ecc. Atal fine, il settore dell'ospitalità, e in particolare i marchi di ostelli per backpacker, offrono esperienze- soggiorni che incoraggiano uno stile di vita comunitario per i viaggiatori.

Non c'è dubbio che i servizi pubblici siano costosi nel settore dell'ospitalità. Spese elevate epratiche insostenibili comprimono i margini di profitto e mettono a repentaglio la salute finanziaria e la sostenibilità a lungo termine dell'establishment. Con l'implementazione di tecnologie come apparecchiature e sensori intelligenti, il settore dell'ospitalità sta rapidamente snellendo le operazioni, ottimizzando i costi attraverso il monitoraggio in tempo reale el'intervento tempestivo in caso di problemi. Dalle macchine ai vassoi per alimenti, l'uso di tecnologie innovative può aiutare a gestire risorse e inventario in tempo reale, notificare al personale le esigenze di servizio e consentire una pianificazione a lungo termine, il tutto, in definitiva, a migliorare l'esperienza degli ospiti.

La previsione per gli investimenti e la crescita nel 2021 nel settore dei viaggi edel turismo indiano in India prevedeva una crescita dell'8,8% per raggiungere 2.827,5 miliardi di INR (63,7 miliardi di dollari) (Gilani, V., 2 novembre 2022). Quindi gli hotel indiani hanno una grande opportunità di imparare dal settore in tutto il mondo ed investire tempestivamente in un'economia basata sulle prestazioni.



sistema di sostenibilità che aiuterà l'hotel a migliorare continuamente la propria efficienza e performance.

La sfida più grande per il settore è che è frammentato, ad eccezione di pochi grandi operatori. Gli hotel più piccoli non sono in grado di visualizzare l'impatto più ampio delle loro attività. Avendo una conoscenza e una capacità limitate di investire in interventi tecnologici, è assolutamente necessario per loro calcolare accuratamente i costi e i risparmi derivanti dai diversi interventi al fine di massimizzare il ROI.

Alcune buone pratiche implementate in India per la digitalizzazione e la sostenibilità del settore dell'ospitalità includono:

RateGain, uno dei più grandi elaboratori al mondo di prenotazioni alberghiere, informazioni sui prezzi e intenzioni di viaggio dei clienti, RateGain Fondata nel 2004 e con sede in India, oggi RateGain lavora con le prime 23 delle 30 catene alberghiere, le prime 25 delle 30 agenzie di viaggio online e tutti i migliori autonoleggi, incluse 8 aziende Global Fortune500. RateGain Travel Technologies Limited è un fornitore globale di soluzioni SaaS per i viaggi e l'ospitalità che lavora con oltre 2200 clienti in più di 100 paesi aiutandoli ad accelerare la generazione di entrate attraverso l'acquisizione, la fidelizzazione e l'espansione delle quote di portafoglio (RateGain Technologies Limited wd).

L'obiettivo principale di questa azienda e delle sue pratiche è concentrarsi sull'ospitalità aiutando le aziende

accelerare il reddito

l'acquisizione di attraverso

generazioni, la fidelizzazione e

l'espansione della condivisione del portafoglio.

Offre viaggi e

soluzioni di ospitalità in un ampio

spettro di settori verticali tra cui hotel,

compagnie aeree, agenzie di viaggio online

Figura 46. Fonte: dal team spagnolo

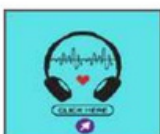
("OTA"), società di meta-ricerca, case vacanze,

operatori di pacchetti, noleggio auto, ferrovie,

società di gestione dei viaggi, crociere e traghetti.

Il prodotto sviluppato da RateGain Technologies Limited:

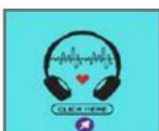
- DHISCO Switch Connectivity: il software di distribuzione alberghiera aiuta a rafforzare il business esistente o ad esplorare nuove opportunità di mercato
- Guest Experience Management: è un pluripremiato fornitore di servizi social soluzioni multimediali per il settore dell'ospitalità
- Optima: una piattaforma di Rate Intelligence in tempo reale che aumenta le entrate manager per rimanere al passo con la concorrenza e le tendenze del mercato.



- Parity+: è un sistema di parità tariffaria personalizzabile e intuitivo per gli hotel, analizza lo status quo della parità tariffaria, definisce strategie per ridurre al minimo la perdita di ricavi e migliora la reputazione del marchio con l'unica soluzione di parità tariffaria acircuito chiuso del settore.
- RezGain: è un gestore di canali di distribuzione intelligente che collega i partner della domanda ai partner dell'offerta
- Distribuzione intelligente: è una piattaforma dirompente che sfrutta l'intelligenza artificiale per scoprire nuova domanda e semplificare e accelerare la mappatura e l'impostazione dei canali.



Figura 47. Fonte Markus Spiske su pexels.com



## 53. Buone pratiche per l'integrazione della digitalizzazione: l'Europa

Il turismo è una delle principali attività economiche dell'Unione europea, contribuendo per circa il 10% all'Unione europea e l'ospitalità è uno dei settori legati al turismo.

Anche il settore del turismo e dell'ospitalità dell'UE si trova ad affrontare i cambiamenti introdotti dalla rivoluzione digitale. Molti clienti oggi pianificano e prenotano autonomamente viaggi, come soggiorni ovoli, tramite agenzie di viaggio online, motori di ricerca e metasearch e fanno un uso crescente di tecnologia mobile e app.

Alcuni condividono le proprie esperienze di viaggio in hotel e ristoranti attraverso scambi personali su piattaforme di social media, blog di viaggio o canali commerciali come TripAdvisor.

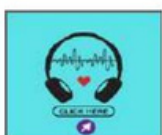
La maggior parte delle aziende al servizio dei turisti e dei clienti del settore alberghiero hanno compreso la necessità di adattare i propri prodotti ai cambiamenti nel funzionamento del mercato e, di conseguenza, hanno lanciato vari servizi online e automatizzati.

Molte imprese al servizio delle esigenze turistiche offrono anche vari servizi online e automatizzati. L'automazione e i robot vengono utilizzati anche nel settore dell'ospitalità, ad esempio per consentire agli ospiti di effettuare il check-in, per rispondere alle domande dei clienti, per offrire informazioni sulle attrazioni locali, sul meteo o sui voli o per offrire tour virtuali di un hotel. Alcuni ristoranti utilizzano addirittura i robot per servire il cibo. Altri hanno sostituito i menù cartacei con quelli tablet.

Anche la trasformazione digitale ha facilitato la transizione verso il turismo green. Gli strumenti digitali, ad esempio: social media, chatbot e assistenti digitali, facilitano la prevalenza delle informazioni sulle dimensioni dello sviluppo sostenibile nel turismo, la diffusione di buone pratiche sul campo e la promozione di obiettivi di sviluppo sostenibile nel settore del turismo e dell'ospitalità.

Il panorama globale dell'innovazione sta cambiando rapidamente a causa della crescente importanza della digitalizzazione, degli investimenti immateriali e dell'emergere della Cina.

Molte delle principali aziende di tecnologia digitale hanno sede al di fuori dell'Europa, principalmente negli Stati Uniti o in Cina. Le imprese dell'UE rappresentano circa il 20% delle più grandi aziende di ricerca e sviluppo, ma sono meno frequentemente tra le principali aziende tecnologiche globali, in settori quali l'elettronica di consumo, la sicurezza informatica, le infrastrutture e i servizi digitali. A questo proposito, le aziende dell'UE sono in ritardo nell'adozione delle tecnologie digitali, in particolare nel settore edile e per le tecnologie dell'Internet delle cose (IoT).



Un altro dato importante è che l'adozione delle tecnologie digitali in Europa è lenta rispetto agli Stati Uniti nel rapporto "Chi è preparato per la nuova era digitale?" sviluppato dalla Banca Europea per gli Investimenti denominata (Banca Europea per gli Investimenti 2020)

In questo rapporto sono stati esaminati i dati sullo stato dei settori economici dell'UE e degli Stati Uniti in termini di attività di digitalizzazione e una delle principali conclusioni è che le aziende con sede nell'UE sono in ritardo rispetto alle loro controparti statunitensi in termini di attività di digitalizzazione.

Tuttavia, in Europa ci sono grandi iniziative sull'integrazione della digitalizzazione e della sostenibilità nel settore dell'ospitalità, alcuni esempi sono i seguenti:

### **Pacchetti di viaggio ecologici nei Paesi Bassi**

Nei Paesi Bassi, il settore del turismo utilizza Carmacal per misurare la propria impronta di carbonio.

Un'evoluzione dei calcolatori tradizionali, che consente ai tour operator di creare pacchetti di viaggio rispettosi dell'ambiente.

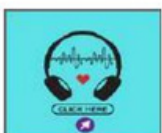
Carmacal è uno strumento B2B innovativo che, nell'ambito del progetto CARMATOP, è stato sviluppato principalmente per consentire agli operatori turistici di misurare in modo semplice e intuitivo l'impronta di carbonio completa e dettagliata dei loro pacchetti turistici (Segittur 2022).

A differenza di altri calcolatori, che misurano solo i fattori di emissione generali e si concentrano principalmente sul trasporto aereo o sull'alloggio, Carmacal consente di calcolare l'impatto della CO2 in modo olistico poiché include il trasporto, l'alloggio e le attività intraprese dal turista nella destinazione. Per utilizzarlo, gli operatori turistici devono acquistare licenze d'uso annuali e possono accedere allo *Figura 48*. Fonte: team spagnolo strumento tramite una connessione online.



Lo strumento consente agli operatori di creare pacchetti di viaggio basati su criteri di sostenibilità, oltre alle consuete variabili di prezzo, qualità e convenienza:

- **Mobilità:** permette la selezione del mezzo di trasporto, tra un totale di venticinque opzioni e le sue caratteristiche per ottenere una previsione più accurata.
- **Alloggio:** fornisce un database di diverse catene alberghiere che ne stimano l'impatto su base individuale e personalizzata e, se non incluse, le offerte





la possibilità di categorizzare l'alloggio e calcolare un valore medio in base alle sue caratteristiche.

- **Attività:** identifica le attività che hanno il maggiore impatto in termini di generazione di emissioni di anidride carbonica.

L'iniziativa è stata sviluppata da ANVR, un'associazione di tour operator olandesi che richiede a tutti i suoi membri di soddisfare requisiti minimi per pratiche sostenibili.

Ha ricevuto numerosi premi globali, essendo il vincitore di:

- Green Feather 2015, per la migliore iniziativa olandese di turismo sostenibile.
- Tourism for Tomorrow 2016, assegnato da World Travel & Tourism Consiglio (WTTC, Consiglio mondiale dei viaggi edel turismo)
- Premio 2017 dell'Organizzazione Mondiale del Turismo per l'Innovazione nella Ricerca e Tecnologia

Tecnologie Big Data & Analytics negli alloggi di Barcellona e Berlino

Tracciamento online per ottimizzare la gestione delle strutture ricettive nella destinazione utilizzando le tecnologie Big Data & Analytics.

L'implementazione di questo strumento per il settore ricettivo è stata utilizzata in collaborazione con un'azienda specializzata in tecnologie di web scraping per monitorare le piattaforme digitali di strutture ricettive e rilevare l'offerta di strutture ricettive commercializzate nella destinazione (Segittur 2022).

I sistemi o software di web scraping eseguono automaticamente query in tempo reale attraverso le API di piattaforme come Airbnb o HomeAway.



Figura 49. Fonte dal team spagnolo

Queste informazioni estratte e compilate vengono integrate nella stessa directory per confrontare successivamente i risultati ottenuti in un momento specifico con i dati storici archiviati in una piattaforma o data warehouse. Infine, le informazioni vengono aggiornate per l'analisi e l'ottenimento risultati.



L'utilizzo delle tecniche di web scraping rappresenta un'alternativa innovativa per misurare e comprendere il fenomeno della ricettività turistica, un'altra alternativa agli hotel, nonché per identificare le abitazioni abusive e comprendere il reale impatto della normativa implementata nella destinazione in termini di ricettività turistica.



## 54. Buone pratiche sull'integrazione della digitalizzazione: altri paesi

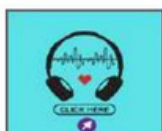
### **Romania – imprese di formazione simulata nell'IFP iniziale:**

Il Centro nazionale per lo sviluppo dell'IFP (NCTVETD) in Romania utilizza il concetto dell'impresa di formazione simulata nell'IFP iniziale. L'impresa di formazione simulata è un metodo interattivo per apprendere e acquisire competenze imprenditoriali integrando conoscenze interdisciplinari. Gli studenti sono invitati a formare gruppi coordinati da un insegnante e creare un'azienda virtuale con tutto il personale e le attività necessarie. Registrano l'azienda virtuale sulla piattaforma elettronica denominata Centro rumeno di coordinamento delle imprese di formazione (ROCT) e simulano tutte le fasi di registrazione di un'azienda reale e delle sue attività economiche. Effettuano transazioni interne ed esterne e simulano tutte le attività relative ai pagamenti, inclusa la previdenza sociale, l'assicurazione sanitaria e le tasse. Il concetto di simulazione dell'impresa di formazione posiziona gli studenti come attori principali in tutte le attività correlate ed è diventato un approccio di grande successo al lavoro basato su progetti. (CE, 2020).

### **SOLAS, Irlanda – un approccio basato sul gioco per fornire ulteriore istruzione e**

**formazione SOLAS**, l'Autorità per l'istruzione e la formazione professionale in Irlanda, ha sviluppato un fondo per l'innovazione per supportare i fornitori di FET a impegnarsi con l'industria e ad allineare la loro offerta alle esigenze di riqualificazione e miglioramento delle competenze .

In questo contesto, il Galway Roscommon Education and Training Board (GRET) sta attualmente conducendo un progetto di innovazione che mira a introdurre un approccio basato sul gioco per fornire ulteriore istruzione e formazione all'acquacoltura. Questo progetto fornirà risorse digitali a supporto del settore dell'acquacoltura, includendo un simulatore di acquafarm e una gamma di risorse basate sul gioco. Il simulatore utilizzerà eventi della vita reale per stimolare la risoluzione dei problemi applicati e il riconoscimento dei rischi. Le risorse basate sul gioco incoraggeranno la risoluzione attiva dei problemi accompagnata da un sistema di punti per creare un percorso per elevare gli studenti a compiti più complicati che riflettono il contenuto teorico specializzato delle unità. Queste risorse contribuiranno allo sviluppo di formazione sul posto di lavoro accreditata e opportunità di sviluppo professionale continuo all'interno del settore, sostenendo al tempo stesso l'insegnamento e l'apprendimento che portano a premi accreditati per l'acquacoltura che sono già stati sviluppati in collaborazione con Bord Iascaigh Mhara, l'agenzia statale irlandese responsabile per lo sviluppo dell'industria ittica irlandese.g (FET)



## 55. Il Canvas delle Abilità, delle Competenze per erogare Corsi Digitali

DigCompEdu distingue sei fasi o livelli lungo i quali tipicamente si sviluppa la competenza digitale degli educatori. Per ogni fase viene fornito un descrittore di ruolo che riflette il focus particolare dell'uso della tecnologia digitale tipico della fase di competenza. Questi descrittori di ruolo si riferiscono anche ai punti di forza relativi e ai ruoli di un educatore all'interno di una comunità professionale.

### **Nuovo arrivato (A1)**

I nuovi arrivati sono consapevoli del potenziale delle tecnologie digitali per migliorare la pratica pedagogica e professionale. Tuttavia, hanno avuto pochissimi contatti con le tecnologie digitali e le utilizzano principalmente per la preparazione delle lezioni, l'amministrazione o la comunicazione organizzativa. I nuovi arrivati hanno bisogno di guida e incoraggiamento per espandere il proprio repertorio e applicare le competenze digitali esistenti in ambito pedagogico. [collapsed]

### **Esploratore (A2)**

Gli esploratori sono consapevoli del potenziale delle tecnologie digitali e sono interessati a esplorarle per migliorare la pratica pedagogica e professionale. Hanno iniziato a utilizzare le tecnologie digitali in alcune aree di competenza digitale, senza tuttavia seguire un approccio globale coerente. Gli esploratori hanno bisogno di incoraggiamento, intuizione e ispirazione, ad esempio attraverso l'esempio e la guida dei colleghi, integrati in uno scambio collaborativo di pratiche.

### **Integratore (B1)**

Gli integratori sperimentano le tecnologie digitali in una varietà di contesti e per una serie di scopi, integrandole in molte delle loro pratiche. Li usano in modo creativo per migliorare diversi aspetti del loro impegno professionale. Sono ansiosi di espandere il loro repertorio di pratiche. Stanno, tuttavia, ancora lavorando per capire quali strumenti funzionano meglio in quali situazioni e per adattare le tecnologie digitali alle strategie e ai metodi pedagogici. Gli integratori hanno solo bisogno di un po' più di tempo per la sperimentazione e la riflessione, integrati dall'incoraggiamento alla collaborazione e dallo scambio di conoscenze per diventare esperti.

### **Esperto (B2)**

Gli esperti utilizzano una gamma di tecnologie digitali in modo sicuro, creativo e critico per migliorare le loro attività professionali. Selezionano intenzionalmente le tecnologie digitali per situazioni particolari e cercano di comprenderne i vantaggi e gli svantaggi

diverse strategie digitali. Sono curiosi e aperti a nuove idee, sapendo che ci sono molte cose che non hanno ancora provato. Usano la sperimentazione come mezzo per espandere, strutturare e consolidare il loro repertorio di strategie.

Gli esperti sono la spina dorsale di qualsiasi organizzazione educativa quando si tratta di pratica innovativa.

**Capo (C1)**

I leader hanno un approccio coerente e completo all'utilizzo delle tecnologie digitali per migliorare le pratiche pedagogiche e professionali. Fanno affidamento su un ampio repertorio di strategie digitali da cui sanno scegliere quella più appropriata per ogni determinata situazione. Riflettono continuamente e sviluppano ulteriormente le loro pratiche. Scambiando con i colleghi, si tengono aggiornati su nuovi sviluppi e idee. Sono una fonte di ispirazione per gli altri, a cui

trasmettere la propria competenza.

**Pioniere (C2)**

I pionieri mettono in discussione l'adeguatezza delle pratiche digitali e pedagogiche contemporanee, di cui essi stessi sono leader. Sono preoccupati per i vincoli e gli inconvenienti di queste pratiche e spinti dall'impulso a innovare ulteriormente l'istruzione. I pionieri sperimentano tecnologie digitali altamente innovative e complesse e/o sviluppano nuovi approcci pedagogici. I pionieri sono una specie unica e rara. Guidano l'innovazione e rappresentano un modello per gli insegnanti più giovani.

Per ciascuna delle 22 competenze vengono forniti descrittori di livello e dichiarazioni di competenza che consentono agli educatori di comprendere il loro livello di competenza e le loro specifiche esigenze di sviluppo.

<p>Dettagliato      informazione      disponibile      Qui:      È <a href="https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu/digcompedu-framework/digcompedu-proficiency-levels_en">https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu/digcompedu-framework/digcompedu-proficiency-levels_en</a></p>
--



## 56. Il Canvas delle Competenze per progettare Corsi Digitali

### Creazione di contenuti digitali

Tabella 6: Competenze digitali per la creazione di contenuti digitali, Fonte DigCompEdu (2017).

Progressione		Dichiarazioni di competenza
Nuovo arrivato (A1)	Facendo <b>poco uso</b> di strategie di Fostering creazione di contenuti digitali da parte degli studenti	Non considero, o lo faccio solo molto raramente, come favorire la creazione di contenuti digitali da parte degli studenti. Incoraggio gli studenti ad esprimersi utilizzando le tecnologie digitali, ad esempio producendo testi, immagini, video.
Esploratore (A2)	<b>Incoraggiare</b> gli studenti a utilizzare le tecnologie digitali per la creazione di contenuti	Implemento attività di apprendimento in cui gli studenti utilizzano le tecnologie digitali per produrre contenuti digitali, ad esempio sotto forma di testo, foto, altre immagini, video, ecc.
Integrator (B1)	<b>Implementare</b> attività a favore del digitale creazione di contenuti da parte degli studenti	Incoraggio gli studenti a pubblicare e condividere le loro produzioni digitali. Utilizzo una serie di diverse strategie pedagogiche per consentire agli studenti di esprimersi digitalmente, ad esempio contribuendo a wiki o blog, utilizzando ePortfolio per le loro creazioni digitali.
Esperto (B2)	Utilizzare <b>strategicamente una serie</b> di strategie pedagogiche per favorire la creazione di contenuti digitali da parte degli studenti	Permetto agli studenti di comprendere il concetto di copyright e licenze e come riutilizzare i contenuti digitali in modo appropriato. Rilevo e contrasto il plagio, ad esempio utilizzando le tecnologie digitali.
Capo (C1)	Promuovere <b>in modo completo e critico</b> la creazione di contenuti digitali da parte degli studenti	Rifletto criticamente sull'idoneità delle mie strategie pedagogiche nel favorire la capacità di apprendimento degli studenti.

Pioniere  
(C2)

Utilizzo **di formati innovativi** per favorire la creazione di contenuti digitali da parte degli studenti

espressione digitale creativa e adattare le mie strategie di conseguenza.

Guido gli studenti nella progettazione, pubblicazione e concessione di licenze di prodotti digitali complessi, ad esempio nella creazione di siti Web, blog, giochi o app.

Rifletto, discuto, riprogettano e innovo strategie pedagogiche per favorire l'espressione e la creazione digitale da parte degli studenti.



## 57. Il quadro delle competenze per fornire i contenuti della materia attraverso i mezzi della digitalizzazione e i mezzi di digitalizzazione sostenibili

### Creazione e modifica di contenuti digitali

Tabella 7: Creazione e modifica di contenuti digitali per fornire il contenuto dell'argomento tramite mezzi di digitalizzazione e mezzi di digitalizzazione sostenibile sulla base di DigCompEdu (2017).

Progressione Dichiarazioni di competenza

digitali, di solito **io stesso** dal Potrei fare uso di risorse digitali, ma lo faccio. Principiante che modifica le risorse non le modifico o ne creo di mie (A1)  
risorse risorse.

Utilizzo software per ufficio per progettare e modificare.  
Creazione e modifica, ad

Esploratore esempio, di fogli di lavoro e quiz.

risorse utilizzando **le basi**. (A2)Creo presentazioni digitali per **strumenti** e strategie **didattiche** scopi. Quando creo risorse digitali (ad esempio presentazioni), integro alcune animazioni, collegamenti, elementi multimediali o interattivi. Apporto alcune modifiche di base al digitale Creazione e modifica delle risorse didattiche che (B1)utilizzo per adattarle alle risorse dell'Integrator utilizzandone **alcune**

eliminazione **di funzionalità avanzate** di apprendimento, ad esempio modifica o

parti, adattando le impostazioni generali.

Mi rivolgo a un obiettivo di apprendimento specifico durante la selezione, la modifica, la combinazione e la creazione di risorse di apprendimento digitale.

Integro una serie di elementi interattivi e giochi nelle mie attività didattiche da me create risorse.

Modifico e combino le risorse esistenti per creare attività di Adattare **le risorse digitali** di apprendimento adattate a un contesto e obiettivo di apprendimento **avanzati** concreti e alle caratteristiche del gruppo

Esperto (B2)

di studenti. ad un contesto di apprendimento concreto. Comprendo le diverse licenze attribuite alle risorse digitali e conosco i permessi che mi sono stati concessi per quanto riguarda la modifica

risorse. Creo e modifico complessi e interattivi Creare, co-creare attività di apprendimento digitale, ad

es. fogli di lavoro interattivi e modificare, valutazioni online, risorse online in

base ad attività di apprendimento collaborativo (ad es. wiki, contesto di apprendimento, blog), giochi,

Capo (C1)

app, visualizzazioni

utilizzando **una gamma di risorse** di apprendimento co-creo con **strategie avanzate** colleghi.

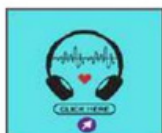
Creazione di contenuti

Pioniere (C2)

Creo le mie app o i miei giochi per supportare i miei obiettivi digitali **complessi e interattivi** educativi.

risorse





## 58. Il quadro delle competenze per istruire gli studenti su come incorporare la digitalizzazione negli studi, nei compiti enell'area di lavoro

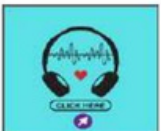
### Apprendimento autoregolato

Tabella 8: Competenze dell'apprendimento autoregolato per istruire gli studenti su come incorporare la digitalizzazione negli studi, nei compiti enell'area di lavoro sulla base di DigCompEdu (2017).

Progressione	Dichiarazioni di competenza
Nuove Fare <b>poco uso</b> del digitale tecnologie per l'auto- (A1) apprendimento regolato	Non considero o considero solo molto raramente come gli studenti potrebbero utilizzare le tecnologie digitali in attività o compiti autoregolati.
Esploratore (A2)	<p>Incoraggio gli studenti a utilizzare il digitale</p> <p><b>Incoraggiare</b> gli studenti a utilizzare le tecnologie per supportare le loro tecnologie digitali individuali nelle attività e nei compiti di autoapprendimento, attività di apprendimento regolamentate</p> <p>ad esempio per il recupero di informazioni o la presentazione dei risultati.</p> <p>Incoraggio gli studenti a utilizzare le tecnologie digitali per raccogliere prove e registrare i progressi, ad esempio per produrre registrazioni audio o video, foto, testi.</p>
<b>Implementazione</b> delle tecnologie degli integratori digitali nella progettazione (B1) di attività di apprendimento autoregolate.	Utilizzo le tecnologie digitali (ad esempio ePortfolio, blog degli studenti) per consentire agli studenti di registrare e mostrare il proprio lavoro.
	Utilizzo le tecnologie digitali per l'autovalutazione degli studenti.
	Utilizzo tecnologie o ambienti digitali (ad esempio ePortfolio, blog, diari, strumenti di pianificazione) per consentire agli studenti di gestire e documentare tutte le fasi del loro apprendimento, ad esempio per la pianificazione, per <b>supportare in modo completo</b> il recupero delle informazioni, la documentazione, l'apprendimento autoregolato riflessione e autovalutazione.
Esperto (B2)	Aiuto gli studenti a sviluppare, applicare e rivedere criteri adeguati per l'autovalutazione, con il supporto delle tecnologie digitali.
Capo (C1)	<b>Riflettere criticamente</b> sulle strategie digitali utilizzate per favorire l'apprendimento autoregolato
	Rifletto sull'adeguatezza delle mie strategie digitali nel promuovere l'apprendimento autoregolato e migliorare continuamente le mie strategie.

Pioniere  
(C2)  
Sviluppare **nuovi** formati  
digitali e/o  
**approcci** pedagogici per  
l'apprendimento autoregolato

Sviluppo nuovi formati digitali e/o  
approcci pedagogici per favorire  
l'apprendimento autodiretto.



## 59. Il quadro delle competenze per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per gli educatori IFP

Il quadro delle competenze per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per gli educatori IFP si basa su DigCompEdu (Redecker, C., DigCompEdu., 2017) considerando anche DigDomp 2.0., 2.1., 2.2.

Tabella 9: Il quadro delle competenze per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per gli educatori IFP, adattato da DigCompEdu dagli autori.

1 Impegno		
professionale Organizzativo comunicazione	1.1.	Utilizzare le tecnologie digitali per migliorare l'organizzazione comunicazione con gli studenti, i genitori e i terzi per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione Contribuire a sviluppare e migliorare in modo collaborativo le strategie di comunicazione organizzativa per garantire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione
	1.2	Collaborazione Utilizzare le tecnologie digitali per impegnarsi in collaborazione con altri professionisti educatori, condividendo e scambiando conoscenze ed esperienze in modo collaborativo pratiche pedagogiche innovative per favorire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione
	1.3	Pratica riflessiva Riflettere individualmente e collettivamente, valutare criticamente e sviluppare attivamente il proprio digitale la pratica pedagogica e quella della propria comunità educativa per garantire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione
digitalizzazione dell'ospitalità e	1.4	Digitale Utilizzare fonti e risorse digitali in modo continuativo sviluppo professionale di sé e del coinvolgimento Continuo Partecipanti professionali e stakeholder per garantire lo sviluppo sostenibile e formazione dedicata (CPD) processo della comunità/organizzazione Risorse digitali
	2.2.1 Selezione digitale risorse	Identificare, valutare e selezionare le risorse digitali per l'insegnamento e l'apprendimento per garantire la digitalizzazione sostenibile dell'ospitalità e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione  Considerare l'obiettivo di apprendimento specifico, il contesto, l'approccio pedagogico e il gruppo di studenti, quando si selezionano le risorse digitali e si pianifica il loro utilizzo per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione
	2.2. Creare e modificare	Modificare e sviluppare risorse esistenti con licenza aperta e altre risorse laddove ciò sia consentito

	<p>digitale risorse</p>	<p>per garantire la digitalizzazione sostenibile dell'ospitalità e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Creare o co-creare nuove risorse educative digitali per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione</p> <p>Considerare l'obiettivo di apprendimento specifico, il contesto, l'approccio pedagogico e il gruppo di studenti, quando si progettano le risorse digitali e si pianifica il loro utilizzo per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità / organizzazione</p>
<p>2.3. Gestire, proteggere e condivisione digitale risorse</p>		<p>Organizzare i contenuti digitali e renderli disponibili a studenti, genitori e altri educatori per l'affidamento digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Proteggere efficacemente i contenuti digitali sensibili per garantire la digitalizzazione sostenibile dell'ospitalità e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione</p> <p>Rispettare e applicare correttamente le norme sulla privacy e sul diritto d'autore per garantire la digitalizzazione sostenibile dell'ospitalità e dedicato processo educativo della comunità/organizzazione</p> <p>Comprendere l'uso e la creazione di licenze aperte e risorse educative aperte, compresa la loro corretta attribuzione per garantire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato organizzazione della comunità.</p> <p>3. Insegnamento e apprendimento</p>
<p>3.1 Insegnamento Pianificare e implementare dispositivi e risorse</p>		
		<p>digitali nel processo didattico, così da potenziare l'efficacia degli interventi didattici a favore dell'affidamento digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Gestire e orchestrare adeguatamente gli interventi di insegnamento digitale per favorire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Sperimentare e sviluppare nuovi formati e metodi pedagogici per l'istruzione per favorire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
		<p>3.2 Guida Utilizzare tecnologie e servizi digitali per migliorare la interazione con gli studenti, individualmente e collettivamente, all'interno e all'esterno della sessione di apprendimento per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Utilizzare le tecnologie digitali per offrire orientamenti e assistenza tempestivi e mirati per la promozione della sostenibilità</p>

		<p>digitalizzazione dell'ospitalità e processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Sperimentare e sviluppare nuove forme e formati per offrire orientamento e supporto per favorire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
3.3.	Apprendimento collaborativo	<p>Utilizzare le tecnologie digitali per favorire e migliorare la collaborazione degli studenti per favorire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Consentire agli studenti di utilizzare le tecnologie digitali come parte di compiti collaborativi, come mezzo di miglioramento comunicazione, collaborazione e creazione collaborativa di conoscenza per favorire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
3.4	Apprendimento autoregolato	<p>Utilizzare le tecnologie digitali per supportare processi di apprendimento autoregolati, ovvero per consentire agli studenti di pianificare, monitorare e riflettere sul proprio apprendimento, fornire prove dei progressi, condividere intuizioni e trovare soluzioni creative.</p>
<b>4.</b>	<b>Valutazione</b>	
4.1.	Strategie di valutazione	<p>Utilizzare le tecnologie digitali per scopi formativi e sommativi valutazione per favorire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Migliorare la diversità e l'idoneità dei formati e degli approcci di valutazione per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
4.2.	Analizzare le prove	<p>Generare, selezionare, analizzare criticamente e interpretare le prove digitali sull'attività, le prestazioni e i progressi degli studenti, al fine di informare l'insegnamento e l'apprendimento per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Utilizzare le tecnologie digitali per fornire feedback mirati e tempestivi agli studenti per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
4.3.	Feedback e pianificazione	<p>Adattare le strategie di insegnamento e fornire un supporto mirato, sulla base delle prove generate dalle tecnologie digitali utilizzate per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Consentire agli studenti e ai genitori di comprendere le prove fornite dalle tecnologie digitali e di utilizzarle per il processo decisionale volto a promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>

5. Dare potere agli studenti		
5.1.	Accessibilità e inclusione	<p>Garantire l'accessibilità alle risorse e alle attività di apprendimento, per tutti gli studenti, compresi quelli con bisogni speciali, per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Considerare e rispondere alle domande degli studenti (digitale) aspettative, abilità, usi e malintesi, nonché vincoli contestuali, fisici o cognitivi al loro utilizzo delle tecnologie digitali per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
5.2.	Differenziazione e personalizzazione	<p>Utilizzare le tecnologie digitali per rispondere alle diverse esigenze di apprendimento degli studenti, consentendo loro di avanzare a diversi livelli e velocità e di seguire i percorsi individuali percorsi di apprendimento e obiettivi per favorire la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
5.3.	Coinvolgere attivamente gli studenti	<p>Utilizzare le tecnologie digitali per favorire l'attività attiva e impegno creativo con un argomento volto a promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Utilizzare le tecnologie digitali all'interno di strategie pedagogiche che promuovano le competenze trasversali degli studenti e il pensiero profondo ed espressione creativa per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Aprire l'apprendimento a nuovi contesti del mondo reale, che coinvolgano gli stessi studenti in attività pratiche, indagine scientifica o risoluzione di problemi complessi, o in altri modi aumentare il coinvolgimento attivo degli studenti in argomenti complessi per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
6. Facilitare la competenza digitale degli studenti		
6.1. Informazioni e media		<p>Incorporare attività di apprendimento, compiti e valutazioni che richiedono agli studenti di articolare i bisogni informativi; per trovare informazioni e alfabetizzare risorse in ambienti digitali; organizzare, elaborare, analizzare e interpretare le informazioni; confrontare e valutare criticamente la credibilità e l'affidabilità delle informazioni e le sue fonti per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
6.2. Comunicazione digitale		<p>Incorporare attività di apprendimento, compiti e valutazioni che richiedono agli studenti di utilizzare in modo efficace e responsabile le tecnologie digitali per la comunicazione, la collaborazione e la partecipazione civica per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>

<p>6.3. Creazione di contenuti digitali</p>	<p>Incorporare attività di apprendimento, compiti e valutazioni che richiedono agli studenti di esprimersi stessi attraverso mezzi digitali in diversi formati per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/ organizzazione.</p>	<p>edi modificare e creare contenuti digitali per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/ organizzazione.</p> <p>Insegnare agli studenti come il diritto d'autore e le licenze si applicano ai contenuti digitali, come fare riferimento alle fonti e attribuire le licenze per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e il processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
<p>6.4. Uso responsabile</p>	<p>Adottare misure per garantire il benessere fisico, psicologico e sociale degli studenti durante l'utilizzo delle tecnologie digitali per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Consentire agli studenti di gestire i rischi e utilizzare le tecnologie digitali in modo sicuro e responsabile per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>	<p>Adottare misure per garantire il benessere fisico, psicologico e sociale degli studenti durante l'utilizzo delle tecnologie digitali per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p> <p>Consentire agli studenti di gestire i rischi e utilizzare le tecnologie digitali in modo sicuro e responsabile per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>
<p>6.5. Risoluzione dei problemi digitali</p>	<p>Incorporare attività di apprendimento, compiti e valutazioni che richiedono agli studenti di identificare e risolvere problemi tecnici o di trasferire le conoscenze tecnologiche in modo creativo a nuove situazioni per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>	<p>Incorporare attività di apprendimento, compiti e valutazioni che richiedono agli studenti di identificare e risolvere problemi tecnici o di trasferire le conoscenze tecnologiche in modo creativo a nuove situazioni per promuovere la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile e un processo educativo dedicato della comunità/organizzazione.</p>



## 60. Come insegnare digitalmente l'ospitalità sostenibile

Il turismo sostenibile sembra oggi in grado di intercettare un campo euristico emblematico e di conciliare esigenze e prospettive sia di una società della conoscenza che di una società verde in cui la dimensione di una conoscenza verde diventa bene comune e forma il processo per innescare il cambiamento: pedagogia, la scienza dell'educazione e della formazione, si apre a prospettive multi-stakeholder volte a progettare sistemi formativi efficaci per rispondere a queste sfide e fare della progettazione educativa sostenibile la chiave per guardare al futuro con speranza.

Negli ultimi decenni il settore turistico, oltre ad aver sempre confermato un consistente trend di crescita, ha visto cambiare le caratteristiche della domanda in relazione a nuove richieste e modalità di utilizzo delle risorse.

I metodi di insegnamento e apprendimento digitali svolgono un ruolo importante nel promuovere la sostenibilità nell'educazione turistica. L'istruzione svolge un ruolo centrale nel plasmare la trasformazione degli individui e delle società verso la sostenibilità. L'educazione allo sviluppo sostenibile è una visione educativa volta a bilanciare il benessere umano ed economico con le tradizioni culturali e il rispetto per le risorse naturali della Terra.

Applica i risultati della scienza della sostenibilità alle pratiche educative, guidando le scelte degli obiettivi di apprendimento, dei contenuti didattici e dell'insegnamento e dell'apprendimento metodi.

La scienza della sostenibilità è una disciplina scientifica nuova e indipendente che tenta di incorporare la ricerca scientifica in ambiti fisicamente, socialmente e moralmente complessi con un programma unico di risoluzione dei problemi.

L'apprendimento reso possibile dalla tecnologia (noto anche come eLearning, apprendimento online e apprendimento digitale) è stato ampiamente discusso e studiato (Bristow et al., 2011, Strauss e Hill, 2007). Questo concetto include applicazioni come ambienti di apprendimento virtuale, webinar, blog, wiki, crowdsourcing, mobile learning e uso di social media (London & Hall, 2011).

Gli istituti di istruzione superiore (IIS) hanno investito in tali tecnologie per tenersi al passo con i rapidi cambiamenti tecnologici e con questa nuova generazione di studenti immersi nell'hi-tech, conosciuti "nativi digitali" da Prensky (2001), p. 1. Ricerche più recenti riconoscono che è necessario un cambiamento radicale nel processo di apprendimento per sfruttare l'uso della tecnologia, in particolare del Web 2.0 (Liburd & Christensen, 2013) al fine di sviluppare nuovi modi di insegnare e apprendere (Dabbagh & Kitsantas, 2012).

Tuttavia, queste tecnologie in rapida trasformazione pongono sfide agli educatori che lottano per coinvolgere gli studenti e implementare modalità di apprendimento più flessibili (Eastman, Iyer e Eastman, 2011). Esistono ricerche che dimostrano la relazione tra gli strumenti digitali e il modo in cui gli studenti li sfruttano nel loro apprendimento





attività (diFilipo, 2011, Kay e Lauricella, 2011) ma poco ècondotto specificamente dal punto di vista dell'ospitalità.

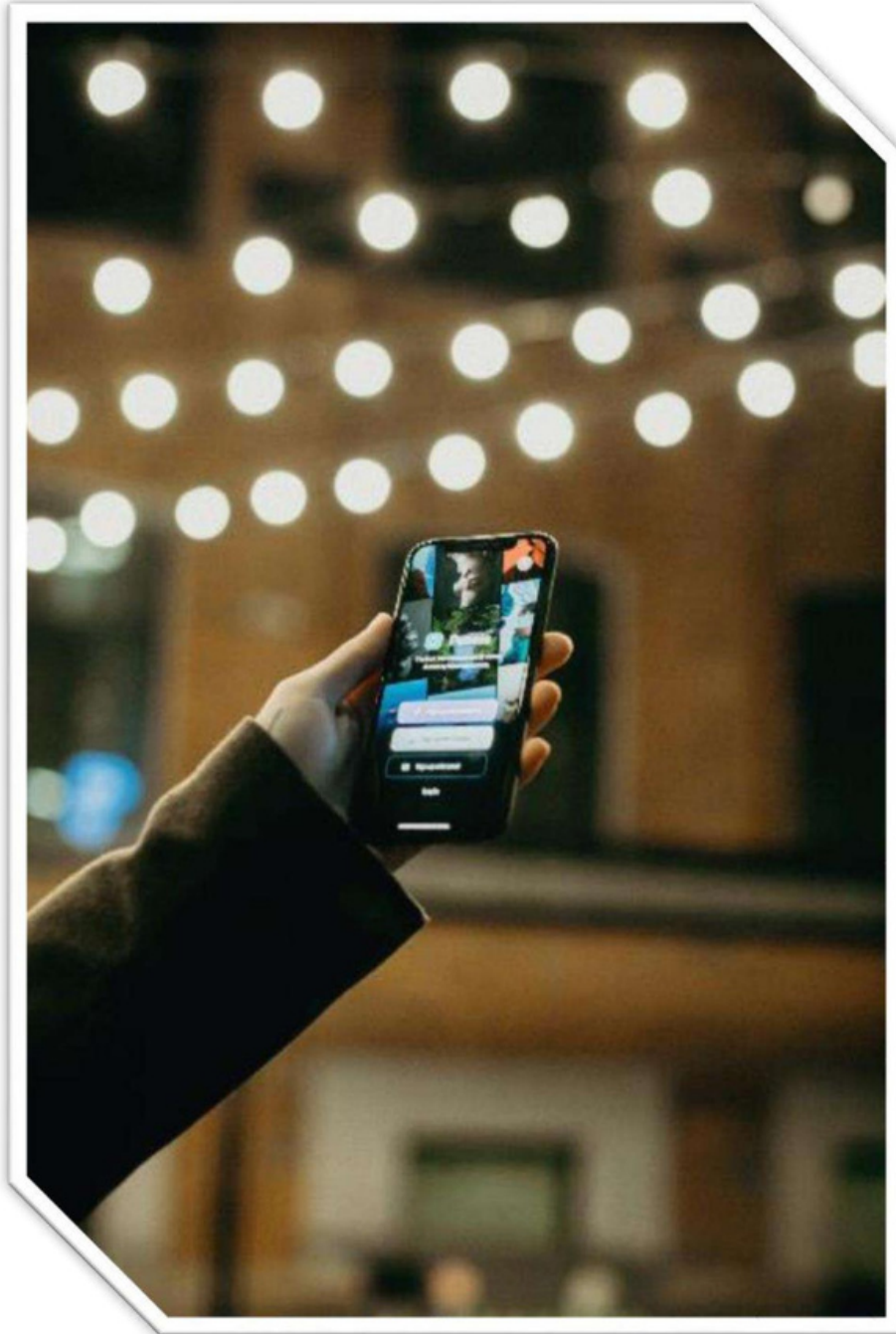


Figura 50. Fonte cottonbro studio su pexels.com



## 61. Come progettare il corso e i materiali "Digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile"

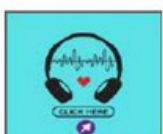
La sostenibilità è un tema ricorrente nella letteratura e nell'economia del turismo. Di conseguenza, vi è un crescente riconoscimento della necessità di includere l'IS nel curriculum degli studenti di economia e turismo. Tuttavia, ci sono pochissimi studi su come la "sostenibilità" sia incorporata nei curricula di TE.

Uno studio sul curriculum aziendale/turistico condotto in un'università australiana utilizzando la metodologia interpretativa ha indicato tre problemi chiave: (1) un curriculum affollato; (2) resistenza del personale e degli studenti alla sostenibilità; e (3) le realtà di un'istituzione complessa e multicampus. Gli atteggiamenti ambientali di un programma imprenditoriale e turistico sono stati esplorati utilizzando la New Environmental Paradigm Scale.

Nel frattempo, sono stati esaminati la necessità di insegnare la sostenibilità e come implementare l'insegnamento della sostenibilità nei curricula dell'ospitalità e del turismo [. I risultati hanno indicato vari approcci per insegnare la sostenibilità: fornire più corsi opzionali sulla sostenibilità; assegnare la sostenibilità ad alcune major; edare autonomia accademica ai professori che incorporano la sostenibilità nel curriculum dell'ospitalità e del turismo, ecc.

Dall'Anno Accademico 2017-2018, il Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino ha inserito nella propria offerta formativa il corso Eco-Management del Turismo. Contribuisce alla formazione di professionisti in grado di entrare nel settore del turismo e di sviluppare risposte alle mutevoli richieste che emergono dal settore. Al fine il percorso formativo è stato indirizzato ai principi del Turismo Sostenibile e dell'Economia del Gusto. La metodologia didattica adottata nel corso abbina le tradizionali lezioni frontali ad attività di cooperative learning o project work che consentono agli studenti di sviluppare le proprie soft skills, misurandosi con problemi reali e instaurando relazioni con gli stakeholder. Nell'AA 2020-2021 abbiamo notato un crescente interesse da parte degli studenti per il corso di Ecogestione del Turismo e per le attività di project work.

Il diffondersi della pandemia ci ha portato a riformulare le modalità operative, a conciliare le modalità dell'attività didattica con le disposizioni vigenti per contrastare la pandemia, vista la diffusione dello smart working e le limitazioni alla mobilità o all'accesso ai luoghi di lavoro. Una volta definite nel dettaglio le idee progettuali, ovvero la presentazione dei diversi contesti e l'assegnazione degli obiettivi, si è stabilito che fossero gli studenti ad individuare gli stakeholder, locali e non, da coinvolgere per raggiungere il risultato desiderato, l'utilizzo di strumenti di smart working, sono diventati nel frattempo di uso comune. Alla fine del corso abbiamo constatato che i team di studenti avevano raggiunto gli obiettivi assegnati e in alcuni casi avevano superato le aspettative. In generale abbiamo apprezzato i contenuti e le soluzioni espositive adottate, al punto da proporre agli Studenti la pubblicazione

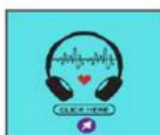


le loro opere, sia per ricordare un anno atipico, sia per evidenziare come la reazione alle difficoltà oggettive si sia trasformata in un'opportunità per realizzare un'Opera eccellente. Il volume, edito dall'Università degli Studi di Torino e intitolato “Una proposta metodologica per progettare itinerari turistici sostenibili. I project work del corso di Eco Management del Turismo a.a. 2020/2021” inaugura la Collana “Percorsi di turismo sostenibile”

Nasce a Ca' Foscari, in collaborazione con SIO - Scuola Italiana di Ospitalità, il nuovo corso di laurea triennale in “Hospitality Innovation and e-Tourism” all'insegna del turismo sostenibile. Si tratta del primo titolo di studio professionalizzante dell'Ateneo con accesso immediato al mondo del lavoro e con un forte orientamento digitale, fondamentale visto l'impatto sul mondo del turismo come le piattaforme di prenotazione di viaggi esoggiorni turistici, le piattaforme di gestione dei servizi turistici e il forte rapporto con social media e marketing digitale. Tra i partner del progetto ci sono anche TH Resorts, Club Med, Rocco Forte Hotels, Hilton Italia, Federalberghi e Confcommercio.



Figura 51. Fonte: Karolina Grabowska su pexels.com



## 62. Come integrare il processo di digitalizzazione, tema della digitalizzazione sostenibile nei programmi e nei corsi di formazione professionale nel settore dell'ospitalità e come fornire altri corsi di contenuto tramite la dig

La digitalizzazione gode di numerosi vantaggi evidenti, ad esempio l'apertura immediata ai dati, la corrispondenza semplice e veloce e la capacità di condividere e scambiare dati, porte più aperte e una maggiore semplicità e percepibilità.

Lo scopo della digitalizzazione è sviluppare ulteriormente l'accesso e promuovere la conservazione.

Abbracciare l'innovazione avanzata è utile per qualsiasi azienda all'avanguardia. La confusione fondamentale sul cambiamento avanzato è che dotarsi delle innovazioni attuali sarà sufficiente per avere successo.

A dire il vero, la digitalizzazione è più significativa di quanto possa sembrare. La digitalizzazione è importante perché aiuta a migliorare la gestione delle informazioni, a sviluppare ulteriormente l'accumulo di informazioni, a ottimizzare la trasmissione e a sviluppare ulteriormente un efficace trasporto di assistenza. Funziona allo stesso modo con la condivisione e il recupero delle informazioni e ha dimostrato di essere l'approccio più appetibile alla protezione dei dati per un lungo periodo di tempo. Il settore dell'ospitalità comprende diversi settori del settore dell'assistenza, ad esempio l'edilizia abitativa, il settore dei viaggi, le amministrazioni di cibi e bevande e persino i parchi di divertimento. Nel 2020, la dimensione del

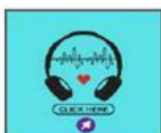
il mercato mondiale degli alloggi è arrivato a 3.486,77 miliardi di dollari USA ed è stato per arrivare a 4.132,5 miliardi di dollari nel 2021.

Uno dei modi principali in cui questo settore spera attualmente di appianare il proprio lavoro e i propri prodotti è la digitalizzazione. La digitalizzazione può aiutarti a supervisionare in modo più competente, economico e fattibile. Può aiutarti ad espandere il tuo ingresso nel mercato e la quantità di appuntamenti diretti, nonché ad acquisire clienti abituali. La digitalizzazione aiuta noi progettisti nella preparazione e nello sviluppo degli alloggi. Riteniamo che si tratti di un vantaggio straordinario per entrambe le parti in quanto consente agli amministratori o ai finanziatori di partecipare alle nostre idee progettuali fin dall'inizio e di incontrarli in uno scenario eccezionalmente sorprendente.

maniera.

Nello specifico, la digitalizzazione può aiutare a offrire ai visitatori un incontro unico nel loro genere durante la loro visita. Ciò non vuol dire che, in futuro, gli alloggi diventino luoghi tecnocratici. In effetti, anche un alloggio elegantemente amichevole con componenti avanzati attentamente coordinati può dispiegare completamente il suo impatto utile senza mai scoprire che l'innovazione è coinvolta. A nostro avviso questo è il destino della digitalizzazione degli alloggi.

In quali regioni specifiche la digitalizzazione negli alloggi è pronta a produrre benefici Informatica formale - utilizzata per trasmettere contenuti formali basati sui corsi (ad esempio



"Presentazione del GDPR") al cliente finale senza associazione critica con (o supporto da parte di) esperti, compagni o capi dell'apprendimento.

Casual informatizzato: offre incredibili possibilità di aiutare l'ambiente di lavoro informale a riprendere e utilizzare le discussioni. Nelle associazioni serie dell'informazione, l'apprendimento informatico casuale è collegato all'informazione dei dirigenti. L'approccio cooperativo dei media (vedi sotto) può assumere un ruolo significativo nella suddivisione delle informazioni tra reti competenti. L'ascesa dell'amministrazione casuale dei sistemi tramite dispositivi online consente la condivisione delle informazioni all'interno delle associazioni e a distanza.

Apprendimento misto o sostenuto: in cui l'apprendimento formale e in aggiunta quello informale possono essere uniti ("misti") con diversi tipi di apprendimento. Ad esempio, la maggior parte dei contenuti didattici può essere trasmessa attraverso conversazioni o istruzioni faccia a faccia o potenzialmente attraverso materiale testuale, ma il dialogo con diversi studenti, gli esercizi cooperativi e la ricerca/ammissione al materiale di supporto sono completamente diretti sul web. Un mix famoso è il modello di sala studio "capovolto", in cui lo spostamento delle informazioni avviene online e non in concomitanza con la conversazione sull'apprendimento svolta simultaneamente, da vicino e in modo personale o in un'aula virtuale. (7luoghi, data n/a), (CIPD, 2022).

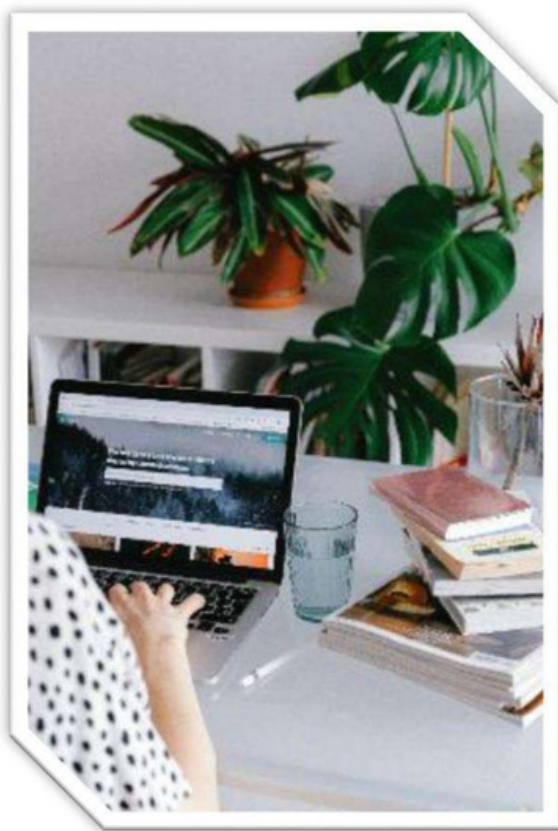


Figura 52. Fonte Anna Shvets su pexels.com

## 63. Progettazione dei contenuti del curriculum in Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Mentre l'istruzione online sta prendendo d'assalto il mondo, la progettazione del curriculum diventa vitale poiché le istituzioni educative si sforzano di progettare esperienze di apprendimento che gli studenti moderni esperti di tecnologia si identificheranno e apprezzeranno. Sono finiti i giorni in cui l'apprendimento online significava solo partecipare a una chiamata Zoom per sessioni sincrone. È necessario che vi sia un impegno asincrono di qualità come parte integrante del percorso dello studente.

I metodi di insegnamento e apprendimento svolgono un ruolo importante nel promuovere la sostenibilità nell'educazione turistica. La sostenibilità è integrata nei programmi di gestione del turismo e dell'ospitalità in molte università di tutto il mondo per rispondere alla necessità di uno sviluppo turistico sostenibile. Le competenze di sostenibilità menzionate includevano quanto segue: competenza di pensiero critico, competenza di pensiero sistemico e competenza di problem solving. La competenza di anticipazione e la competenza di pensiero strategico non sono state menzionate. Le abilità più importanti erano le seguenti capacità di pensiero di livello superiore: analizzare, valutare e creare.

Queste competenze potrebbero essere viste come parte delle competenze verdi trasversali. Per quanto riguarda le competenze trasversali, sono state enfatizzate le capacità collaborative e le capacità di comunicazione interpersonale.

Il corso dovrà formare una figura professionale innovativa, destinata a prestigiose strutture di accoglienza internazionali proprio per proporre un turismo diverso: non più mordi e fuggi, quindi sostenibilità, attenzione agli aspetti socio-culturali del territorio, competenze interculturali e grande competenza per gestire la trasformazione digitale dell'industria del turismo”.

Il corso si propone di formare figure professionali con solide basi linguistiche e culturali, con competenze specifiche nell'analisi del territorio e dell'ambiente, anche dal punto di vista socio-economico e gestionale, capaci di pianificare, gestire e indirizzare attività ed imprese, progetti e processi per il sviluppo del turismo sostenibile e responsabile e per la valorizzazione del capitale storico e umano dei territori. Il corso dovrà offrire una preparazione di base in ambito economico, geografico, antropologico e sociologico, umanistico e giuridico relativo alle interdipendenze settoriali del turismo con i beni culturali, l'ambiente, la gastronomia, i trasporti, con particolare attenzione all'incoming nazionale.

Oggi il concetto di apprendimento digitale è diventato globale. Il passaggio al modello di apprendimento digitale ci ha inevitabilmente richiesto di riconsiderare il nostro ruolo pratico ed esperto in classe. I docenti hanno ancora bisogno di trasferire le loro conoscenze, tranne per il fatto che ora la maggior parte del trasferimento delle conoscenze teoriche avviene al di fuori dell'ambiente



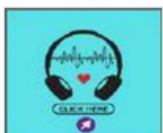
aula. È fondamentale che ogni docente comprenda che non stiamo perdendo nulla, ma che è soprattutto in aula che si svela il nostro profilo di esperto. La digitalizzazione dei nostri contenuti ha modificato le nostre pratiche didattiche cioè che viene insegnato in classe. La classe capovolta è un'occasione per riflettere sulla complementarità tra lavoro in classe (tempo sincrono) e lavoro fuori classe (tempo asincrono). Organizzare il tempo e lo spazio di apprendimento sono due componenti centrali delle attività degli insegnanti. Questa fusione di stili di apprendimento richiede la riprogettazione del percorso di apprendimento degli studenti. È un processo infinito poiché trovare il perfetto equilibrio tra il tempo sincrono e quello asincrono è fondamentale per mantenere la motivazione degli studenti.

Motivare i nostri studenti ad apprendere da soli davanti ad un computer, è un'altra sfida. Mentre procediamo con la digitalizzazione dei nostri contenuti, cerchiamo anche nuovi modi per innovare per gli studenti durante il loro periodo di apprendimento asincrono. Questa volta non dovrebbe trattarsi di un apprendimento passivo che consiste semplicemente nel guardare video. Storytelling e gamification sono tendenze ben note nel mondo educativo.

Infine, la digitalizzazione ci ha costretto a guardare i nostri corsi con occhi nuovi, a ripensare, a correre rischi, a provare cose nuove, a collaborare, a ricevere feedback e ad imparare. Questo è il tipo di ricetta che può portare all'innovazione.



Figura 53. Fonte Sanket Mishra su pexels.com



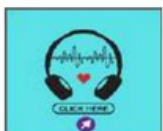
## 64. Come progettare corsi, materiali e workshop digitali per gli studi VET nel settore dell'ospitalità

L'IFP dovrebbe guidare il cambiamento verso i sistemi biologici di abilità associate. Ciò richiede nuove organizzazioni al livello nazionale e globale, piani formativi IFP aggiornati per integrare abilità e capacità per la digitalizzazione e l'ecologizzazione, quadri di conoscenza delle abilità di alto livello, circoli critici e piani amministrativi più adatti alla ragione. I quadri di IFP esistenti non possono realizzare e guidare tali cambiamenti rapidamente senza aree di forza per il pubblico-privato associazione.

Il lavoro dei partner mondiali, settoriali e provinciali dovrebbe essere sostenuto. La velocità del progresso richiede il coordinamento dei quadri di IFP iniziali e futuri, meglio associati tra i paesi e con i mercati del lavoro, il progresso e diversi tipi di preparazione dei fornitori. L'IFP dovrebbe essere aperta agli studenti di lunga durata e raggiungere i gruppi in pericolo. Deve rispondere sempre più abilmente alle necessità individuali e ai percorsi di apprendimento. Requisiti dell'IFP per impegnarsi nella ricostruzione dell'economia.

Gli studenti obbligati espongono i contrasti di apprendimento. Assistenza di educatori/mentori di alto livello. Questo studio lavora con la riflessione sul lavoro, la sperimentazione delle propensioni naturali e l'esame dei sistemi didattici basati sull'esplorazione. Creazione di valutazioni adatte a tutti i livelli di apprendimento. Creare una voce sostitutiva per sviluppare ulteriormente l'insegnamento e l'apprendimento. Creare sostituti come studenti. Connessione con gli studenti. Impara sistemi praticabili per garantire che i tuoi studenti partecipino al progresso e al progresso. Supervisionare il test dei modi di comportarsi.

Metodi efficaci per connettersi e supportare gli studenti con ostacoli. Riconoscere gli ostacoli e offrire sistemi per promuovere l'apprendimento e i risultati degli studenti utilizzando un approccio basato sulle risposte. Mostrare le basi: sviluppare gli insegnanti. Questo studio si concentra sulle basi dell'educazione come la preparazione, l'acquisizione di input, le strategie di orientamento e la costruzione di un'area locale di studenti. L'effetto dell'infortunio sull'apprendimento. Il nuovo istruttore. Comprendi cosa significa la realizzazione per il 21° secolo esposta la tua formazione in un altro spazio di sforzo e attuazione congiunti. Creare una società dell'apprendimento positiva e solida per attirare gli insegnanti nel contemporaneo mostrando metodi e pratiche didattiche. Formazione, valutazione, standard, progetti incorporati. (ETF, 2020).





## 65. Come progettare materiali e workshop sul campo sulla digitalizzazione per gli studi sulle organizzazioni dell'ospitalità

In tutto il mondo, le persone hanno iniziato a vedere i vantaggi del cambiamento avanzato. Nella formazione, questo cambiamento offre opportunità di insegnamento, apprendimento e valutazione a distanza, che possono aiutare a rendere la scuola più disponibile.

Avendo recentemente fatto tutto il necessario per completare questo cambiamento all'interno, questo è il nostro processo di pensiero che tutti i marchi dovrebbero capire riguardo a questo ciclo. Non c'è dubbio che Internet non possa soppiantare la comunicazione faccia a faccia, i vantaggi che offre alle persone a livello professionale nel panorama della formazione non possono essere trascurati. Nel settore dell'ospitalità si dovrebbero tenere seminari in presenza per approfondire l'interazione con i colleghi, ma dovrebbe essere possibile anche a distanza. Quando sarà completamente online, i coordinatori potranno utilizzarlo come un'opportunità per mostrare come possono funzionare le lezioni a distanza efficaci. Gli educatori possono quindi utilizzarlo come punto di riferimento per le loro classi.

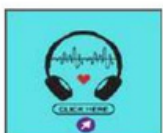
La digitalizzazione nel settore alberghiero è ancora agli inizi. Occorre tuttavia distinguere tra due ambiti della digitalizzazione: la digitalizzazione dei processi di fondazione e la digitalizzazione che può essere effettuata direttamente dai visitatori. Infatti, anche nella regione principale abbiamo notato buchi più grandi nel grado di ingresso. Numerosi alloggi non hanno acquisizioni robotizzate o forza lavoro secondo i processi del consiglio, anche se avrebbero la possibilità di creare notevoli guadagni di competenza e fondi di riserva successivamente. L'utilizzo di progressi avanzati per creare un incontro per il visitatore lo è

attualmente ancora certamente raro. Tuttavia, è proprio nel front-end che vediamo che da qui in poi le persone e l'innovazione rimarranno strettamente connesse, così come avviene anche nella nostra vita privata. Le locande se ne stanno accorgendo solo gradualmente, perché l'attività ricettiva non è un settore strettamente legato al settore informatico, bensì un'attività di gruppo. Molti albergatori lo considerano un impatto

tra due universi che non sono praticabili tra loro.

Nel modo più comune di sfruttare questa opportunità di crescita digitale, abbiamo imparato numerose cose sul processo di cambiamento digitale che potremmo voler condividere.

Ogni volta che avrai presentato al resto del tuo gruppo i mezzi qui delineati, sarai pronto per iniziare la strada verso un cambiamento digitale. L'assistenza al workshop è la dimostrazione di come si lavora e si guidano i membri attraverso un corso di co-creazione e un discorso dinamico per aiutarli ad arrivare insieme a un obiettivo specifico. Si prevede che i facilitatori dello studio utilizzino le giuste abilità e tecniche per varie circostanze per garantire che le persone siano guidate anziché supervisionate o controllate durante tutto il workshop. Mentre lavori con

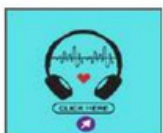


un workshop non è in alcun modo un risultato semplice, anche un facilitatore inesperto può ottenere risultati straordinari seguendo questi 18 semplici progressi. Dall'organizzazione dello studio all'impegno post-studio: ecco in breve il ciclo, che verrà spiegato più avanti:

- Conosci i membri
- Caratterizzare il motivo
- Presentare un obiettivo inconfondibile
- Pianifica qualcosa che vada oltre la giornata
- Pianificare gli imprevisti
- Metti le cose a posto
- Completa una registrazione
- Consulta le linee guida
- Condividere il piano e formulare ipotesi
- Assemblare l'affidamento con un rompighiaccio
- Lavora con, non controllare
- Documentazione di supporto (media interattivi).
- Consumazione obiettivo del sondaggio
- Visione completa degli argomenti e trasmissione delle fasi successive
- Presentare la prospettiva più elevata e impartire progressi
- Avvia e sblocca
- Feedback

Richiede la sostanza, gli strumenti, il supporto per insegnanti e studenti e una corrispondenza straordinaria per emergere. Tuttavia, seguire questo percorso può aiutare i facilitatori a trasmettere una guida significativa e a continuare a stabilire seri punti di forza per le porte aperte.

(Meylan, C., data n/a), (Timico, data n/a).



## 66. Come infondere la digitalizzazione negli ambienti di lavoro dell'ospitalità

Studiare la digitalizzazione nell'ospitalità significa entrare in un settore trainante e in crescita dell'economia italiana emondiale che offre importanti opportunità professionali.

Il mondo del turismo ha bisogno di operatori qualificati, in grado di comprendere un mercato competitivo e complesso che richiede competenze in diverse discipline - umanistiche, economiche, aziendali e giuridiche - per progettare prodotti "su misura", valorizzare il proprio territorio per essere competitivi, stare al passo con le nuove tecnologie e innovazioni, gestendo la sostenibilità e la qualità.

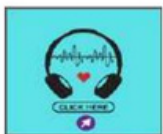
Aumenta infine il livello di digitalizzazione del viaggio. Gli utenti fanno un uso maggiore del digitale nelle varie fasi del viaggio. Aumentano, ad esempio, le prenotazioni digitali, soprattutto quelle dirette. Già nel 2020, l'indagine dell'Osservatorio su un campione di oltre 600 strutture ricettive italiane ha evidenziato il fenomeno con una crescita di 12 punti percentuali nell'incidenza delle prenotazioni dirette (61% nel 2020, 49% nel 2019), soprattutto quelle digitali (dal 10% nel 2019 al 26% nel 2020).

Anche durante il soggiorno è aumentato l'utilizzo di strumenti come il mobile check-in o il salta fila per le attrazioni, per velocizzare le operazioni e garantire il distanziamento fisico. L'ufficio è stato per decenni il fulcro dell'ecosistema lavorativo, fino a quando la pandemia di Covid-19 non lo ha cambiato per sempre. Dopo più di due anni di lavoro da remoto e in ambienti ibridi, abbiamo chiesto a designer e imprenditori di arredamento quale sarà il futuro dell'ufficio fisico

Ancor prima dello scoppio della pandemia globale che ha cambiato il nostro modo di lavorare, il mondo dell'ufficio stava attraversando un sottile cambiamento che si sarebbe poi rivelato irreversibile. Prima del 2020, le aziende erano già in competizione per adattarsi agli sviluppi imposti dalla digitalizzazione.

Da tempo, ormai, la tecnologia ha infatti trasformato gli strumenti di lavoro in dispositivi mobili – come telefoni, laptop e tablet. La possibilità di lavorare da casa e l'economia del lavoro autonomo erano già una realtà e spesso, già allora, le persone si recavano in ufficio o negli spazi di co-working esclusivamente per ragioni di interazione umana.

Questo era lo scenario del mondo del lavoro pre-pandemia. Il massiccio lockdown che ci è stato imposto e la diffusione di nuovi approcci al lavoro hanno accelerato un processo già in atto. È quindi legittimo chiedersi cosa ci aspettiamo oggi dall'ufficio e come si configurerà lo spazio di lavoro in futuro.

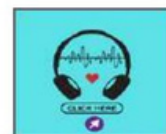


Per affrontare le numerose sfide che l'odierno settore dell'ospitalità deve affrontare, le aziende investono sempre più nelle piattaforme digitali. L'intenzione alla base di questo investimento è quella di creare un'esperienza migliore per il cliente finale progettando un ambiente di lavoro che abbia al centro la soddisfazione e il successo dei dipendenti.

Secondo l'Hospitality and Travel Survey 2021[1] condotta da IDC, quasi un quarto degli operatori che operano nei settori dell'ospitalità e dei viaggi (24,1%) afferma di aver aumentato il budget informatici per stare al passo con le richieste degli ospiti. Circa il 22% degli operatori afferma che la spesa IT verrà rafforzata per migliorare l'efficienza operativa, per automatizzare i flussi di lavoro e per offrire ai clienti nuove funzionalità sempre più tecnologiche e contactless. Sempre secondo il report, entro il 2026, il 50% delle aziende del settore travel & Hospitality sarà in grado di trovare soluzioni in grado di automatizzare completamente le attività intelligenti e le comunicazioni aperte tra dipendenti e processi di dati.



Figura 54. Fonte The Lazy Artist Gallery su pexels.com



## 67. Come differenziare icompiti e le attività sulla digitalizzazione dell'ospitalità e sulla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Molti riconoscono che non ci sono molti modi per essere fantasiosi nel settore dell'ospitalità. In ogni caso, il cambiamento digitale influenza davvero tutte le imprese

La digitalizzazione colpisce fortemente le organizzazioni consuete. È un approccio straordinario per migliorare l'esperienza dei clienti. L'integrazione di accordi digitali aiuta le organizzazioni a diventare clienti soddisfatte trasmettendo accordi creativi come appuntamenti e prenotazioni, stipendi o pagamenti, miglioramento dell'amministrazione del personale, programmi di dedizione e così via.

Il cambiamento della digitalizzazione affronta un intero insieme di opportunità per il settore dell'ospitalità, stimolando cambiamenti e sviluppi straordinari. Sempre più industrie dell'ospitalità e del turismo stanno collaborando con ingegneri di programmazione per offrire ai propri visitatori soluzioni creative e grandi attori hanno intrapreso in modo proattivo iniziative avanzate utilizzando innovazioni emergenti come IoT, VR e grandi informazioni ei risultati sono molto chiari; maggiore soddisfazione dei visitatori, migliore comprensione, migliori previsioni, migliore amministrazione.

Considerando la straordinaria idea della digitalizzazione, ci sono alcune questioni emergenti a cui l'industria dell'ospitalità dovrebbe pensare mentre abbraccia innovazioni avanzate, che incorporano sicurezza, protezione, spese e tocco umano in cordialità.

La sicurezza è una questione centrale nel cambiamento avanzato in qualsiasi settore, compresa la cordialità. Poiché le innovazioni avanzate, ad esempio, l'intelligenza artificiale e l'IoT sono eccezionalmente associate

La sicurezza è un altro componente significativo poiché le amministrazioni profondamente personalizzate dipendono dall'archiviazione edal seguire le inclinazioni e la condotta dei clienti attraverso innovazioni avanzate. I clienti sono progressivamente consapevoli della propria sicurezza dei dati, e qualsiasi interruzione delle informazioni dell'acquirente può provocare un'emergenza di cordialità.

Il cambiamento della digitalizzazione nel settore della cordialità è enorme come mai prima d'ora ed è l'opportunità ideale per il settore e le organizzazioni della gestione dell'ospitalità di abbracciare questo cambiamento

Mentre la Sostenibilità Digitale è un'idea significativa nel settore alberghiero. Le Nazioni Unite definiscono in pratica l'industria dell'ospitalità come "l'industria dell'ospitalità che valuta i suoi effetti finanziari, sociali e naturali attuali e futuri, tendendo alle esigenze degli ospiti, del business, del clima e delle reti di accoglienza".

Quando riflettiamo sulla sostenibilità, contemplare gli aspetti ecologici è semplice.



Tuttavia, come propone la definizione, gli standard di sostenibilità si riferiscono anche alle prospettive naturali, nonché agli aspetti monetari esocio-sociali.

Considerando gli aspetti naturali del settore dell'ospitalità e del turismo, numerose organizzazioni di cordialità influenzano enormemente il clima attraverso l'utilizzo di energia, acqua e diverse risorse. Ad esempio, numerosi hotel sono legittimamente colpevoli di utilizzare una quantità eccessiva di energia per l'aria condizionata, l'illuminazione, il carburante e altro hardware. Allo stesso modo, fanno una grande quantità di sprechi e prendono parte ad acquisti irragionevoli. Queste pratiche contribuiscono alla volubilità del settore dei viaggi.

Di conseguenza, portare alla luce i problemi di manutenibilità ecologica e moderare l'eredità naturale e la biodiversità sono fondamentali per mantenere ragionevole l'industria dei viaggi.

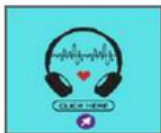
Un altro aspetto significativo della pratica del settore dell'ospitalità è l'effetto finanziario sulle reti vicine.

Un'idea finanziaria significativa nel settore economico dei viaggi è chiamata fuoriuscita. La fuoriuscita si verifica quando i vacanzieri bruciano denaro in un luogo di viaggio e il denaro non scorre all'interno dell'area locale ma si riversa. Un esempio di ciò potrebbe essere quando le organizzazioni amichevoli acquistano i loro beni da oltre l'area locale o hanno il comando centrale da qualche altra parte. Tali pratiche negano alle popolazioni locali la possibilità di svilupparsi perché vengono escluse dalla rete di produzione.

Di conseguenza, le organizzazioni di cordialità devono lavorare a stretto contatto con la popolazione locale per aiutare la loro economia.

Finalmente vogliamo davvero considerare gli aspetti socio-sociali della manutenibilità. L'industria dell'ospitalità può influenzare la validità socio-sociale delle reti locali nelle obiezioni poiché solo una piccola parte della vera cultura è indirizzata ai turisti. È essenziale che le organizzazioni dell'ospitalità monitorino l'eredità sociale e i costumi delle reti ospitanti e siano rispettosi di tali aspetti sociali.

Weinert, B. (2018), Noida, M. (2022), Johnson, C. SC. (2021).



## 68. DOPPIA TRANSIZIONE: come unire efficacemente competenze verdi e competenze di digitalizzazione per aumentare la sostenibilità dell'ospitalità

Questo capitolo può essere trovato anche nella Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

La doppia transizione verde e digitale: come le tecnologie digitali sostenibili potrebbero consentire un'UE a zero emissioni di carbonio entro il 2050. (Commissione europea, 2022).

La relazione tra le due transizioni

Idealmente, la transizione verde e quella digitale si rafforzano a vicenda. Ad esempio, la tecnologia dei registri distribuiti, che è alla base della blockchain e quindi delle criptovalute, può essere utilizzata nel tracciamento dei materiali, aiutando l'economia circolare attraverso una migliore manutenzione e riciclaggio. (Commissione europea, 2022).

E i Digital Twins, controparti virtuali del mondo reale, possono modellare, tra gli altri, il traffico, per ottimizzare i flussi di traffico, ridurre gli ingorghi e ridurre le emissioni nel processo.

Tuttavia, a volte le due transizioni possono anche entrare in conflitto. La digitalizzazione utilizza l'elettricità e molte tecnologie digitali richiedono un uso intensivo di risorse e creano rifiuti.

Possono verificarsi conseguenze indesiderate, ad esempio i proprietari di auto ibride che guidano di più perché sono più economiche. Il telelavoro ridurrebbe lo spazio negli uffici ma potrebbe portare i dipendenti a costruire stanze di lavoro separate a casa e a riscaldare o raffreddare più spazio che se fossero in ufficio. (Commissione europea, 2022).

Per sfruttare al meglio la duplice transizione sarà necessaria una gestione proattiva e integrativa. La transizione digitale sarà guidata principalmente dal settore privato a causa del suo enorme potenziale economico. Per sfruttarne i vantaggi a favore dell'ecologizzazione e limitarne gli effetti dannosi, sarà necessario il coinvolgimento dello Stato e della società civile. (Commissione europea, 2022).

Requisiti per avere successo nella transizione verde e digitale

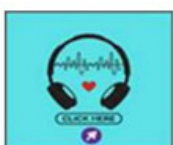
Gli autori hanno elencato una serie di requisiti per mostrare a quali condizioni questo impegno può avere successo. Questi sono di natura sociale, tecnologica, ambientale, economica e politica. (Commissione europea, 2022).

Un requisito è quello di aumentare l'impegno sociale rispetto alla necessità di cambiamento per realizzare le transizioni. Ciò non può essere imposto dall'alto, avvertono i ricercatori.

Rendere la doppia transizione equa e inclusiva può facilitarne l'accettazione. Non tutti sono in grado di acquistare costosi pannelli solari sul tetto, ma tutti i contribuenti forniscono sussidi per l'acquisto. Rendere tale tecnologia accessibile a tutti è fondamentale per una transizione giusta ed efficace. (Commissione europea, 2022).

Più dati significano anche maggiori preoccupazioni sulla privacy. Questi problemi devono essere affrontati rendendo anonimi la raccolta e la minimizzazione dei dati, raccogliendo solo la quantità di dati strettamente necessaria. (Commissione europea, 2022).

Un altro insieme di requisiti è tecnologico. È necessario creare l'ambiente infrastrutturale necessario, a cominciare da Internet a banda larga ad alta velocità



accesso per tutti. L'interoperabilità tra i dispositivi deve essere garantita e i benefici devono essere condivisi equamente, includendo le piccole e medie imprese tanto quanto le grandi aziende. (Commissione europea, 2022).

Per quanto riguarda i requisiti ambientali, la sensibilizzazione e standard ambientali più elevati potrebbero tenere sotto controllo le conseguenze indesiderate e gli effetti di rimbalzo. (Commissione europea, 2022).

In termini economici, è necessario che i mercati abilitanti evitino di rimanere bloccati in una "valle della morte dell'innovazione", quando i guadagni della ricerca non riescono a materializzarsi in forma applicata. Dovrebbe essere creato un ecosistema normativo che stabilisca elevati standard verdi e internalizzi i costi esterni dell'inquinamento e delle emissioni. Per sfruttare appieno il potenziale delle tecnologie digitali è necessario migliorare le competenze della forza lavoro. (Commissione europea, 2022).



Figura 55. Fonte: Guida ai voli in coincidenza su pexels.com





## 69. Come misurare la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Questo capitolo può essere trovato anche nella Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

La digitalizzazione fornisce l'accesso a una rete integrata di informazioni che può apportare benefici alla società e alle imprese. Tuttavia, la prova della sostenibilità nel mondo degli affari è meno studiato.

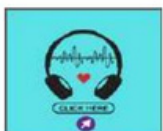
Gli obiettivi di sviluppo sostenibile, introdotti nel 2015 come parte dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, hanno il potenziale per contribuire a colmare le attuali lacune della digitalizzazione se si affrontano le questioni sottostanti. L'idea di governance basata sui dati introdotta nell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile sottolinea la necessità di "aumentare in modo significativo la disponibilità di dati di alta qualità, tempestivi, affidabili ed aggregati entro il 2030". La trasformazione digitale è descritta come "la profonda trasformazione delle attività, dei processi, delle competenze e dei modelli aziendali e organizzativi in modo strategico e prioritario, tenendo presente i cambiamenti presenti e futuri, per sfruttare appieno i cambiamenti e le opportunità di un mix di tecnologie digitali e il loro impatto accelerato in tutti i settori". (ElMassah, S.; Mohieldin, M., 2020).

Utilizzando un modello di regressione, gli autori hanno identificato i legami. Lo studio mostra i legami tra tali indicatori:

- Istruzione di qualità basata sulle TIC (SDG 4) e occupazione basata sulle TIC (SDG 8);
- Parità di genere basata sulle TIC (SDG 5) con occupazione basata sulle TIC (SDG 8) e spesa basata sulle TIC per ricerca e sviluppo (SDG 9);
- L'occupazione basata sulle TIC (SDG 8) ha un legame con l'istruzione di qualità basata sulle TIC (SDG 4) e uguaglianza di genere basata sulle TIC (SDG 5);
- La spesa in ricerca e sviluppo basata sulle TIC (SDG 9) è collegata al consumo responsabile basato sulle TIC (SDG 12) e all'uguaglianza di genere basata sulle TIC (SDG 5);
- Consumo responsabile basato sulle TIC (SDG 12) e spesa basata sulle TIC in ricerca e sviluppo (SDG 9). (Burinskienė, A., Seržante, M., 2022).

Secondo i risultati dello studio, la digitalizzazione ha un legame con i tassi di occupazione attraverso l'istruzione e l'uguaglianza di genere; l'istruzione dipende dalla spesa in ricerca e sviluppo, anche l'uguaglianza di genere dipende dalla spesa in ricerca e sviluppo; Anche la spesa in ricerca e sviluppo è fortemente legata al consumo responsabile e viceversa; e il consumo responsabile è fortemente legato alla spesa in ricerca e sviluppo. Tutte queste connessioni si formano come risultato dell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. I risultati presentati hanno un significato pratico.

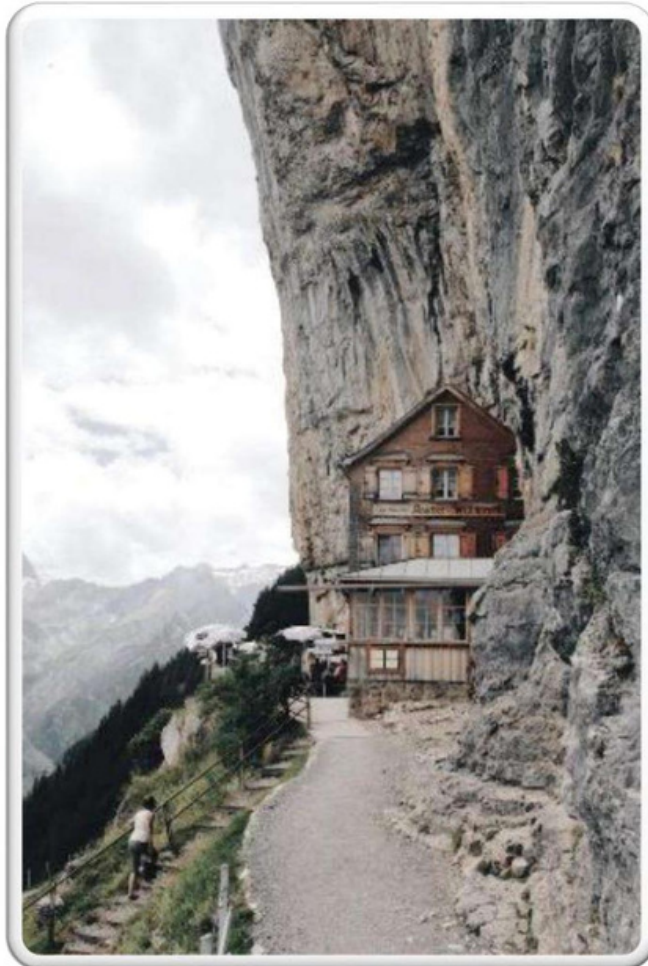
Lo studio potrebbe essere ripetuto rivedendo i collegamenti al livello nazionale e su un intervallo di tempo esteso. (Burinskienė, A., Seržante, M., 2022).



## 70. Misurare la sostenibilità

Questo capitolo può essere trovato anche nella Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

“Se non esistono misure perfette delle prestazioni, le organizzazioni utilizzano proxy – indicatori che si avvicinano o rappresentano la performance in assenza di misure perfette” (Gray et al. 2015, p19)



La misurazione non è semplicemente un'impresa tecnica, ma ha implicazioni comportamentali significative, da estremamente positive a incredibilmente negative.

(Gray et al. 2015, 20)

“Spesso la valutazione attuale la letteratura e la pratica manageriale presuppongono l'esistenza di un mondo sociale esterno al contesto

valutatore, a cui è possibile accedere e misurato. Questo è fondamentale per fare luce perché può condurre ad un approccio ingenuo e unilaterale empirismo in cui le misure tendono ad essere percepite come rappresentazioni vere della realtà. Di

Tuttavia, quando proviamo a misurare e coinvolgimento, atteggiamenti, percezioni il processo implica un'interpretazione e un'osservazione soggettiva”. (Buhman & Likely, p.12).

Secondo Buhman & Likely (p.12) è necessario un po' di “sano scetticismo” quando si ha a che fare con

*Figura 56. Fonte: Martin Péchy su pexels.com* misurazione e valutazione e questo

Vale la pena considerare come dare maggiore

enfasi agli approcci qualitativi e interpretativi attualmente sottorappresentati nella valutazione.

## 71. Misurare l'ospitalità sostenibile

Questo capitolo può essere trovato anche nella Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

C'è un detto popolare secondo cui solo ciò che viene misurato viene fatto o gestito. Vuol dire che la misurazione e la valutazione diventano sempre più una parte fondamentale e obbligatoria dei progetti e che spesso avere un buon metodo di misurazione è una porta per far approvare nuove idee progettuali. Ecco perché è fondamentale stabilire metodi e standard di misurazione su cui il settore dell'ospitalità possa concordare. Altrimenti, il detto popolare significherebbe che l'ospitalità sostenibile non verrà realizzata né gestita. (Guarini, G., 2012).

Geoffrey Heal sottolinea che l'applicazione di una delle consuete misure della performance economica – prodotto interno lordo (PIL), disoccupazione, inflazione – può essere fuorviante. “Ad esempio, in alcune parti dell'India le risorse idriche sono scarse e la falda freatica si sta abbassando. Gli agricoltori devono scavare pozzi più profondi per trovare l'acqua, utilizzando più manodopera ed energia. Ma poiché questa spesa aggiuntiva aumenta il PIL, la carenza idrica sembra aumentare il PIL dell'India e migliorare la situazione del paese”. (Guarini, G., 2012).

Un modello di misurazione è l'indice di sviluppo umano (HDI) che misura il benessere dei membri di una società e si basa su dati relativi a tre aree di welfare: salute, istruzione e reddito. Il modello non affronta direttamente la sostenibilità ambientale ma adotta un approccio sociale e rigenerativo più ampio e potrebbe eventualmente essere combinato con altre dimensioni sostenibili.

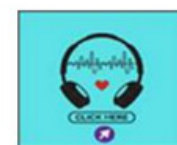


Figura 57. Fonte: dcbel su pexels.com

## 72. Misurare la digitalizzazione dell'ospitalità

Questo capitolo può essere trovato anche nella Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

“Il concetto di sostenibilità digitale è nato negli anni 2000, sostenuto da Bradley come un modo per raggiungere uno sviluppo sostenibile dal punto di vista degli artefatti e degli archivi digitali. Come proposto dalle Nazioni Unite (p. 37), lo sviluppo sostenibile si riferisce allo “sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni” (Wut, TM et al, 2021).

Secondo il documento di ricerca di Wut, c'è ancora una lacuna nella ricerca in merito ricercando come misurare la digitalizzazione dell'ospitalità. (Wut, TM; Lee, D.; Ip, WM; Lee, SW Sostenibilità digitale nell'organizzazione: sviluppo econvalida su scala. Sostenibilità 2021, 13, 3530. <https://doi.org/10.3390/su13063530>).

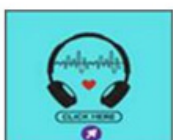
“Sebbene la sostenibilità digitale rappresenti una grande opportunità per promuovere lo sviluppo sostenibile delle organizzazioni, la ricerca precedente sulla misurazione della sostenibilità digitale es sui relativi modelli empirici è limitata. L'assenza di una scala per misurare la sostenibilità digitale ha anche limitato la possibilità di esaminare empiricamente la sostenibilità digitale e i suoi antecedenti e conseguenze associati nelle organizzazioni”. (Wut, TM et al, 2021).

Il Covid-19 ha colpito molto duramente soprattutto l'ospitalità. Tuttavia, questa crisi e la nuova normalità hanno insegnato agli studenti del settore e dell'ospitalità a lavorare online tramite software per conferenze di lavoro come Google Meet, Teams, Zoom, Skype ecc. e le tecnologie digitali hanno offerto un modo per sopravvivere durante la pandemia e un modo per crescere. all'indomani della pandemia.

Wut propone una definizione ampia e anche ristretta di ospitalità digitale:

La semplice definizione di Wut suggerisce che “la sostenibilità digitale è l'uso sostenibile delle risorse digitali”. Tuttavia, potrebbe esserci un modo più ampio di comprendere il campo considerare l'ospitalità digitale come “attività organizzative che cercano di portare avanti gli obiettivi di sviluppo sostenibile attraverso l'impiego creativo di tecnologie che creano, utilizzano, trasmettono o generano dati elettronici”. (Wut, TM et al, 2021).

In linea con la definizione semplice e ristretta, può essere utile intendere la digitalizzazione sostenibile come un investimento economico nel futuro dell'organizzazione. L'ospitalità digitale può essere classificata in quattro temi principali: produzione di contenuti, tecnologia abilitante, conservazione dei contenuti e promozione della sostenibilità digitale all'interno dell'organizzazione. (Wut, TM et al, 2021).



Poiché la pratica della sostenibilità digitale varia da azienda ad azienda, i ricercatori hanno cercato un modo condiviso per misurarla e valutarla.

Tenendo presente questa varietà contestuale, Wut et al. proporre un modello di misurazione il suo studio sviluppa una scala di parametri di sostenibilità digitale, che si basa su un'esauriva revisione della letteratura e fornisce uno strumento per la gestione aziendale

---

*La scala è composta da quattro parti:  
contenuto,  
conservazione,  
promozione,*

*tecnologia. (CybercomGroup, 2023).*

---

“percepire l'accettazione e gli ostacoli verso la sostenibilità digitale tra i dipendenti di un'organizzazione nelle aree della produzione, conservazione, promozione e abilitatori tecnologici dei contenuti”. (Wut, TM et al, 2021).

La scala è composta da quattro parti: contenuto, conservazione, promozione, tecnologia.

**“La digitalizzazione rende più semplice calcolare e visualizzare se il consumo è sostenibile, sulla base di vari presupposti, come l'equità, lo spazio per altre specie, l'inquinamento e il consumo eccessivo di risorse naturali”.** CybercomGroup. (2023).



Figura 58. Fonte: Anna Nekrashevich su pexels.com



## 73. Misurare la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Questo capitolo può essere trovato anche nella Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

La digitalizzazione gioca un ruolo nella crescente tendenza al consumismo in cui molte aziende spingono le persone a comprare più di quanto realmente desiderano, per aumentare le vendite e i profitti, spesso con un impatto negativo sul pianeta. (CybercomGroup, 2023).

“Esistono prove che trattare i cittadini come semplici consumatori la cui felicità dipende dal consumo di prodotti sta contribuendo ad un aumento delle malattie mentali”. Abbiamo bisogno di una dose di sano realismo quando lavoriamo con la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile perché offre sia un driver per un maggiore consumismo sia un driver per un consumo più sostenibile e una società dell'ospitalità basata sulla collaborazione e sulla condivisione. Si può sostenere che la sostenibilità digitale dovrebbe essere vista come qualcosa di più di un tradizionale concetto di sostenibilità che viene spesso materializzato come un'aggiunta alle pratiche esistenti, ma dovrebbe essere applicata per reimmaginare radicalmente l'organizzazione, i modelli di business e le funzioni di mercato.

“La digitalizzazione è un catalizzatore molto potente ed irrompente che può aiutare ad accelerare diverse tendenze. Non c'è nulla di intrinsecamente sostenibile nella digitalizzazione: anzi, gran parte della digitalizzazione oggi viene fatta allo scopo di migliorare solo marginalmente i sistemi insostenibili, ed è fatto accelera stili di vita e valori insostenibili”. (CybercomGroup, 2023).

“Gran parte della digitalizzazione attuale è incrementale e lineare, il che significa che si concentra sul miglioramento dell'efficienza dei sistemi attuali. Se tali sistemi contribuiscono alla sostenibilità, anche la digitalizzazione in quel contesto contribuisce alla sostenibilità. Tuttavia, il lavoro incrementale dovrebbe essere considerato insostenibile; non si dovrebbe dare per scontato, come spesso accade, che sia sostenibile o neutrale”. (CybercomGroup, 2023).



Figura 59. Fonte Thuong D su pexels.com 1



## 74. Indicatori di ospitalità sostenibile

Questo capitolo può essere trovato anche nella Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

Lo scopo della definizione degli indicatori è quello di ottenere dati o conoscenze su come l'azienda di ospitalità, una divisione, un prodotto o un progetto si sta comportando o si sta comportando in relazione alle aspettative, agli obiettivi o ai piani come l'occupazione media dell'hotel. Gli indicatori non si limitano ai dipartimenti finanziari dell'organizzazione alberghiera, ma possono essere utilizzati in qualsiasi dipartimento o disciplina sia front stage che back stage, purché il dipartimento o il progetto abbia risultati misurabili e operi in modo tale che input e output possano essere isolati in modo tale da rendere l'indicazione credibile e relativamente precisa. (Marrone, T., 2021).

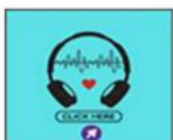
Pertanto, l'uso di indicatori consente agli attori del settore dell'ospitalità di imparare dalle proprie azioni e di vedere quale dei loro investimenti nell'ospitalità sostenibile dà i maggiori frutti. Gli indicatori supportano anche la motivazione dei professionisti perché consentono loro di seguire il processo. Un esempio potrebbe essere il 2022, quando l'industria soffrirà di prezzi elevati dell'energia. Durante questi periodi, è utile disporre di indicatori in tempo reale dei prezzi dell'energia per adattare le operazioni quotidiane ai periodi in cui i prezzi dell'energia sono bassi durante il giorno e la notte. Fortunatamente, il settore dell'ospitalità, come hotel e ristoranti, ha una tradizione nel lavorare con indicatori come recensioni online, RevPar, RevPas e ALOS (durata media del soggiorno).

Sfortunatamente, le pratiche di ospitalità sostenibile sono più complesse da misurare e valutare poiché i processi non possono sempre essere isolati da altre parti e discipline. Con una quantità crescente di dati disponibili derivanti dalla crescente digitalizzazione dell'ospitalità, diventa sempre più importante non solo disporre di indicatori ma anche di metriche giuste e più intelligenti.

L'aumento dei dati e dei possibili indicatori rappresenta un'enorme opportunità.

Tuttavia, può anche creare confusione. Secondo il documento di ricerca intitolato Identificazione degli indicatori chiave del turismo sostenibile di Agyeiwaah, "I progressi verso un settore del turismo più sostenibile a livello aziendale sono stati lenti, anche se numerosi studi hanno sviluppato una varietà di indicatori. In effetti, sono stati sviluppati così tanti indicatori che l'industria sembra essere sopraffatta dalla scelta, portando all'inazione, a un processo decisionale inadeguato o all'adozione dell'opzione più semplice". (Agyeiwaah, E., Mckercher, B., Suntikul, W., 2017).

Il documento sostiene inoltre che occorre considerare se ciascuna azienda debba decidere e sviluppare i propri indicatori in base al sito, al contesto e alle specificità dell'impresa. Il documento suggerisce una serie di indicatori quali la gestione dei rifiuti, la creazione di posti di lavoro, il mantenimento dell'integrità della comunità e la qualità della vita.

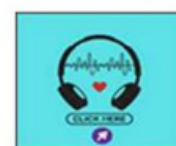


Secondo la revisione sistematica della letteratura del 2022 sugli indicatori di sostenibilità negli hotel di Reem et al., si sa poco sugli indicatori verdi che governano le pratiche sostenibili del settore alberghiero globale. (Reem, M., 2022).

Tuttavia, lo studio ha rilevato ben 356 indicatori di sostenibilità alberghiera come certificazioni, badge, istruzione, audit energetici, tasso di occupazione, costi di consumo per letto, rifiuti medi per porzione, rifiuti di servizio, numero di porzioni per ogni pasto, numero di ospiti, progettazione di edifici e infrastrutture, indicatore di presentazione, indicatore di riutilizzo, indicatore delle dimensioni delle porzioni, area della piscina per letto. (Fonte: [https://fslmjournals.taylors.edu.my/wp-content/uploads/APJIHT/APJIHT-2022-11-1/APJIHT-111\\_P7.pdf](https://fslmjournals.taylors.edu.my/wp-content/uploads/APJIHT/APJIHT-2022-11-1/APJIHT-111_P7.pdf))



Figura 60. Fonte Julia MCameron su pexels.com





## 75. Indicatori di Digitalizzazione e Indicatori di Digitalizzazione dell'Ospitalità Sostenibile

Questo capitolo può essere trovato anche nella Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

Nel settore dell'ospitalità, molte delle nostre attuali normative e strutture si concentrano sulla crescita economica, trascurando considerazioni di sostenibilità erigenerative.

Pertanto, la digitalizzazione spesso accelera l'insostenibilità. Inoltre, la digitalizzazione porta con sé nuove sfide come la privacy, la sicurezza informatica, il cyberbullismo. Oltre a incoraggiare la sostenibilità digitale, dobbiamo anche scoraggiare l'insostenibilità digitale". (CybercomGroup, 2023).

Il Rapporto sulla Sostenibilità Digitale di Cybercom evidenzia che esistono due diversi indicatori della digitalizzazione dell'ospitalità:

1. L'approccio tradizionale in cui, ad esempio, un fornitore di pannelli solari riferisce solo sull'impatto della produzione e sugli impatti derivanti dall'utilizzo dei prodotti.

2. L'approccio netto positivo in cui il fornitore di pannelli solari indicherebbe anche l'effetto sul mercato e sul consumo dei prodotti, ad esempio, spinge verso un passaggio più semplice alle auto elettriche.

Anche se rende più difficile indicare e misurare con precisione l'approccio positivo netto più ampio, è importante sottolineare l'attenzione sugli impatti indiretti significativi fornendo soluzioni nei settori che forniscono ospitalità come il settore dell'edilizia alberghiera in grado di costruire edifici intelligenti che producono più energia rinnovabile di quella che utilizzano e possono essere condivise più facilmente con le parti interessate della comunità locale.

Indicatori di sostenibilità ben noti, come la CSR

gli standard di rendicontazione, l'etichettatura, le classifiche e i criteri di approvvigionamento non si adattano bene alla nuova generazione di fornitori di soluzioni. (CybercomGroup, 2023).

I fornitori di soluzioni sono quelle aziende che cercano di affrontare la sostenibilità digitale da una prospettiva positiva, e rappresenta un passaggio dalla minimizzazione degli output negativi all'obiettivo di aumentare gli output positivi attraverso il core business.

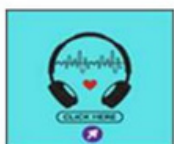
La prospettiva della soluzione sostiene che se ci si aspettasse che le aziende riducessero solo le proprie emissioni, avvolta la produzione di soluzioni sostenibili ne risentirebbe.

(CybercomGroup, 2023).

“Le imprese, le città e gli stati dovrebbero essere incoraggiati a segnalare non solo le proprie emissioni, ma anche il loro contributo alla riduzione in altri settori dell'economia.

Ciò consentirebbe un reporting positivo per il clima e catalizzerebbe l'azione tra le aziende che dispongono di soluzioni che possono aiutare a ridurre significativamente le emissioni di gas serra, ma non sono grandi emettitori (come molte aziende IT e biotecnologiche).

(CybercomGroup, 2023).



## 77. Rilevanza rispetto al GRI (Global Reporting Initiative Standard e altri parametri)

Questo capitolo può essere trovato anche nella Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

Gli standard globali per gli impatti della sostenibilità

### STANDARD DELLA GLOBAL REPORTING INITIATIVE Gli standard globali per gli impatti della sostenibilità

I GRI Standards consentono a qualsiasi organizzazione – grande o piccola, privata o pubblica – di comprendere e rendicontare il proprio impatto sull'economia, sull'ambiente e sulle persone in modo comparabile e credibile, aumentando così la trasparenza sul proprio contributo allo sviluppo sostenibile. Oltre che per le aziende, gli Standard sono estremamente rilevanti per molte parti interessate, tra cui investitori, politici, mercati dei capitali e società civile.

Gli Standard sono concepiti come un set modulare di facile utilizzo, che fornisce un quadro inclusivo dei temi materiali di un'organizzazione, dei relativi impatti ed il modo in cui vengono gestiti. (GRI, Global Reporting Initiative, 2023)

**Gli Standard Universali** – ora rivisti per incorporare il reporting sui diritti umani e la due diligence ambientale, in linea con le aspettative intergovernative – si applicano a tutte le organizzazioni;

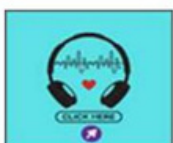
**I nuovi standard di settore** consentono una rendicontazione più coerente sugli impatti specifici del settore;

**Gli Standard Argomentali**, adattati per essere utilizzati con gli Standard Universali rivisti, elencano le informative rilevanti per un particolare argomento.

I GRI Standards consentono alle organizzazioni di rendicontare informazioni sugli impatti più significativi delle loro attività e relazioni commerciali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi gli impatti sui loro diritti umani. Tali impatti sono di primaria importanza per lo sviluppo sostenibile e per le parti interessate delle organizzazioni e sono al centro del reporting di sostenibilità.

Gli impatti delle attività e dei rapporti commerciali di un'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone possono avere conseguenze negative e positive per l'organizzazione stessa. Queste conseguenze possono essere operative o reputazionali, e quindi in molti casi finanziarie. Ad esempio, l'elevato utilizzo di energia non rinnovabile da parte di un'organizzazione contribuisce al cambiamento climatico e potrebbe, allo stesso tempo, comportare un aumento dei costi operativi per l'organizzazione a causa della legislazione che cerca di spostare l'uso dell'energia verso fonti rinnovabili.

Anche se non finanziariamente rilevanti al momento della rendicontazione, la maggior parte, se non tutti, gli impatti delle attività e dei rapporti commerciali di un'organizzazione sull'economia,



l'ambiente e le persone alla fine diventeranno questioni finanziariamente materiali.

Pertanto, gli impatti sono importanti anche per coloro che sono interessati all'organizzazione performance finanziaria e successo al lungo termine. Comprendere questi impatti è un primo passo necessario per determinare le questioni finanziariamente rilevanti per l'organizzazione.

Il reporting di sostenibilità è quindi cruciale per il reporting finanziario e di creazione di valore. Le informazioni rese disponibili attraverso il reporting di sostenibilità forniscono input per identificare i rischi finanziari e le opportunità legate agli impatti dell'organizzazione e per la valutazione finanziaria. Ciò, a sua volta, aiuta a formulare giudizi sulla rilevanza finanziaria su cosa riconoscere nel bilancio.

GRI 1: Fondazione 2021

GRI 2: Informativa generale 2021

GRI 3: Temi materiali 2021

GRI 11: Settore petrolio e gas 2021

GRI 12: Settore del carbone 2022

GRI 13: Agricoltura, Acquacoltura e Settori della pesca 2022

GRI 201: Performance economica 2016

GRI 202: Presenza sul mercato 2016

GRI 203: Impatti economici indiretti 2016

GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016

GRI 205: Anticorruzione 2016

GRI 206: Comportamenti anticoncorrenziali 2016

GRI 207: Tasse 2019

GRI 301: Materiali 2016

GRI 302: Energia 2016

GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018

GRI 304: Biodiversità 2016

GRI 305: Emissioni 2016

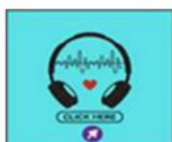
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016

GRI 306: Rifiuti 2020

GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori

2016 GRI 401: Occupazione 2016

GRI 402: Rapporti tra lavoro e management 2016



- GRI 403: Salute esicurezza sul lavoro 2018
- GRI 404: Formazione eIstruzione 2016
- GRI 405: Diversità epari opportunità 2016
- GRI 406: Non discriminazione 2016
- GRI 407: Libertà di associazione econtrattazione collettiva 2016
- GRI 408: Lavoro minorile 2016
- GRI 409: Lavoro forzato oobbligatorio 2016
- GRI 410: Pratiche di sicurezza 2016
- GRI 411: Diritti delle popolazioni indigene 2016
- GRI 413: Comunità locali 2016
- GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016
- GRI 415: Politica pubblica 2016
- GRI 416: Salute esicurezza dei clienti 2016
- GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016
- GRI 418: Privacy dei clienti 2016

---

### Indice del marchio sostenibile

---

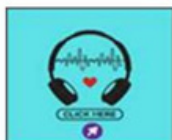
Sustainable Brand Index™ è il più grande studio europeo sulla sostenibilità dei marchi. Lo studio misura la percezione delle parti interessate sulla sostenibilità di un marchio nei vari settori epaesi.

Sustainable Brand Index™ classifica annualmente i marchi in base alla sostenibilità. Le classifiche mostrano come i marchi vengono percepiti in termini di sostenibilità dai loro principali stakeholder. I marchi vengono selezionati in modo indipendente in base alla quota di mercato, al fatturato e alla notorietà generale del marchio. Sustainable Brand Index™ è uno studio indipendente fondato nel 2011 che comprende quasi 1.600 marchi, 36 settori e80.000 interviste ai consumatori in tutta Europa (paesi nordici, Paesi Bassi ePaesi baltici).  
(Indice dei marchi sostenibili, 2022).

---

### Indice di azione per il clima

---



Le società finanziarie ed investimento possono fornire sostegno e capitale essenziali alle aziende, alle tecnologie e ai modelli di business che contribuiranno a decarbonizzare l'economia globale. Gli indici MSCI Climate Action ampliano la gamma degli indici climatici MSCI, offrendo agli investitori una scelta più ampia di soluzioni per aiutarli a rispettare i loro impegni di zero emissioni nette e integrare le considerazioni sul clima nei portafogli azionari globali. Gli indici sono progettati per aiutare gli investitori istituzionali che cercano di investire per la transizione e finanziare la riduzione delle emissioni delle aziende al fine di guidare il cambiamento nell'economia reale. Gli indici MSCI Climate Action utilizzano una nuova valutazione dell'obiettivo di zero emissioni nette di una società e della gestione del rischio climatico per selezionare la metà superiore delle società in ciascun settore GICS®1.

Gli Indici includono aziende di ogni settore che stanno adottando misure concrete per ridurre le proprie emissioni di carbonio e reinventare le proprie attività per un mondo a zero emissioni nette. Questa gamma di indici azionari globali è progettata per gli investitori istituzionali che cercano un quadro coerente per ridurre le emissioni di carbonio sostenendo le società in base alla loro disponibilità a guidare la transizione a basse emissioni di carbonio rispetto ai concorrenti.

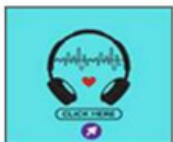
### **Indice di sostenibilità delle destinazioni globali: l'indice GDS**

Il Global Destination Sustainability Index (GDS-Index) è un programma a livello di destinazione che misura, confronta e migliora la strategia di sostenibilità e le prestazioni delle destinazioni turistiche ed eventi.

Il suo scopo è ispirare, coinvolgere e consentire alle destinazioni di diventare luoghi più rigenerativi, fiorenti e resilienti da visitare, in cui incontrarsi e prosperare.

Campo di applicazione: a differenza di altri standard e classifiche, il GDS-Index è stato creato originariamente appositamente per il settore degli eventi e dei convegni ed è l'unico programma di questo tipo al mondo. Dal 2020 abbiamo integrato nei criteri il turismo leisure, rendendolo rilevante per tutte le destinazioni del turismo leisure e business.

Origini: l'indice GDS è stato creato nel 2015 da quindici città scandinave visionarie, MCI e l'International Congress and Convention Association (ICCA). (GDSM 2020).



## 78. Simulazione ambiente di apprendimento virtuale (VLE) nell'IFP

Le tecnologie in grado di simulare la realtà, come **la realtà aumentata (AR) o la realtà mista (MR) e la realtà virtuale (VR)**, stanno ridefinendo l'interfaccia tra educatori, studenti e macchine. (CE, 2020).

Le tecnologie di simulazione sono particolarmente utili per gli studenti con stili di apprendimento più visivi o pratici o che potrebbero non avere accesso diretto ad determinate risorse a causa della loro posizione o del background socioeconomico. (CE, 2020).

AR e VR hanno un grande potenziale per aiutare gli studenti a visualizzare concetti scientifici astratti<sup>167</sup>, come l'anatomia umana o le catene alimentari, rendendoli come modelli completamente 3D che possono essere sovrapposti al mondo reale. Gli studenti possono interagire, girare e studiare un modello quanto desiderano; gli insegnanti possono quindi indirizzare gli studenti verso determinate parti del modello, fornire ulteriori indicazioni o fatti e assegnare compiti in base al modello, ad esempio trovare un organo umano in relazione alla posizione del fegato. Attraverso le cuffie virtuali, gli studenti sono anche liberi di sperimentare prodotti chimici virtuali<sup>168</sup> e visualizza immediatamente i risultati. (CE, 2020).

Sono sempre più disponibili anche app AR su dispositivi mobili, che consentono agli studenti di esplorare il sistema solare, comprendere la geometria e apprendere i cicli di vita delle piante. Gli insegnanti possono anche creare le proprie applicazioni AR, come la caccia al tesoro avventure che incorporano lavoro di gruppo e attività di problem solving. (CE, 2020).

L'intelligenza artificiale/l'analisi dell'apprendimento trova crescente applicazione nell'istruzione e nella formazione e costituisce un supporto vitale ai tipi di cambiamenti descritti sopra. (CE, 2020).

Le tecnologie digitali offrono l'opportunità di raccogliere e analizzare dati rilevanti sugli studenti su scala più ampia e più rapidamente che mai. (CE, 2020).

Offre anche la possibilità di raccogliere nuovi tipi di dati. Ad esempio, nella simulazione in realtà virtuale della verniciatura a spruzzo, è possibile raccogliere dati sulla profondità e sulla diffusione della vernice anziché affidarsi all'esperienza del tutor per giudicare l'applicazione della vernice, come avveniva in precedenza.

## 79. Fattori che influenzano l'ambiente di apprendimento virtuale (VLE) e l'ambiente di lavoro nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

In questo capitolo verranno riassunti i fattori chiave che influenzano l'ambiente di apprendimento virtuale (VLE). Quando l'apprendimento avviene in un ambiente virtuale, sia gli studenti che gli educatori devono affrontare diversi problemi che possono compromettere i risultati dell'apprendimento. Nella letteratura e nella pratica accademica, è in corso un dibattito su quale forma di apprendimento, virtuale o in presenza, produca i risultati migliori (Nortvig et al., 2018).

Uno dei fattori chiave identificati da Kerimbayev (2020) sono i fattori legati all'istruzione e alla tecnologia dell'informazione del 21° secolo. Esistono molti sviluppi tecnologici e funzionalità interessanti che possono rendere l'apprendimento virtuale ambienti attraenti per lo studente e anche per gli educatori. Esistono diversi strumenti e opzioni disponibili che possono essere integrate nell'ambiente di apprendimento virtuale per supportare approcci e interazioni pedagogici:

- La comunicazione diretta degli studenti: blog, chat, forum e social network possono essere

incorporati in VLE per garantire l'interattività e la comunicazione sociale.

La comunicazione non deve essere formale e riguardare solo il contenuto dello studio. È possibile creare chat room e caffetterie virtuali per argomenti di discussione quotidiani, educativi e non correlati,

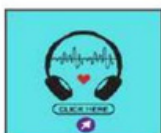
- Realtà virtuale: ci sono cinque vantaggi fondamentali nell'utilizzo della realtà virtuale in classe: visibilità (ad esempio grafica 3D), sicurezza (ad esempio pilotaggio di aerei), coinvolgimento, concentrazione (vista panoramica a 360 gradi) e possibilità di condurre docenti virtuali, laboratori virtuali

- che consentono esperimenti senza una componente di realtà, intelligenza

- artificiale, ad esempio assistenti vocali per avvisare gli studenti dei loro compiti, rivedere i concetti di studio, rispondere alle domande, gamification

- è giochi virtuali: i giochi possono essere uno strumento interattivo e divertente che supporta l'apprendimento. Giochi, gare e quiz possono supportare gli sforzi pedagogici.

L'apprendimento virtuale può essere uno strumento di apprendimento efficace se nel processo sono garantiti diversi fattori sociali e interattivi. Rovai (2002) suggerisce che VLE e l'ambiente di lavoro da un punto di vista pedagogico devono garantire che ci siano interazioni e legami sociali formati nell'ambiente virtuale. Più specificamente, classifica i fattori sociali e interattivi in quattro gruppi:



1) Spirito: dovrebbe esserci un obiettivo comune e apprendimento collaborativo, fiducia, e il legame presente nell'aula virtuale, 2) 3) avere la possibilità di Fiducia: dovrebbe esserci credibilità nel processo, nei risultati, nelle interazioni,

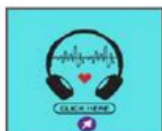
Interazione: diversi strumenti possono essere utilizzati dagli educatori per garantire che gli studenti interagire tra loro e con l'educatore,

4) Aspettative di apprendimento comuni: esiste uno scopo condiviso di apprendimento.

Un educatore o un'istituzione possono fornire una varietà di strumenti per interagire, apprendere, sperimentare e praticare in un contesto sociale, ma sono i fattori comportamentali legati all'utilizzo di un ambiente virtuale e della tecnologia che garantiranno il successo di VLE. Come concluso da Cairns et al. (2020) la tecnologia facilita nuove modalità di connessioni e relazioni, tuttavia, dovrebbero essere adattati approcci pedagogici all'insegnamento in ambienti virtuali. Tuttavia, se gli studenti non vengono adeguatamente introdotti all'ambiente di apprendimento, alle sue opportunità e ai suoi usi, il loro percorso di apprendimento ne risente (Cassidy, 2016) e gli studenti finiscono per avere risultati di studio inferiori e una minore soddisfazione per l'ambiente di apprendimento virtuale in generale. Il sottofattore di questo è la preparazione all'apprendimento tecnologico, che riassume lo sviluppo sociale, emotivo e fisico e l'esistenza delle competenze necessarie per apprendere in un ambiente virtuale. Il successo in un ambiente abilitato alla tecnologia dipende dall'atteggiamento generale nei confronti della tecnologia, dalla motivazione all'apprendimento e all'esperienza, dall'autoefficienza, dall'autocontrollo, dallo sviluppo sociale ed emotivo, dal controllo e dalla disciplina dello studente e dalle caratteristiche individuali (Jena, 2016). Se uno studente è emotivamente, socialmente e fisicamente pronto a utilizzare la tecnologia nell'apprendimento, il processo diventa più semplice. Spetta agli educatori e alle istituzioni educative garantire che ci sia materiale introduttivo sufficiente per facilitare il viaggio nel VLE prima che gli studenti diventino utenti competenti della tecnologia.

Nell'approccio pedagogico volto a insegnare la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile nell'ambiente di apprendimento virtuale, il successo dipende in gran parte dal fattore di educatori, amministrazione, consulenti, personale di supporto per la salute mentale, progettisti didattici, specialisti ICT e altre interazioni con le parti interessate. Uno studente stesso, non importa quanto sia pronto e tecnologicamente esperto, non può garantire il successo del percorso di apprendimento da solo. È la natura collaborativa e interattiva del team che può creare ambienti virtuali davvero arricchenti, soddisfacendo altrettanto importanti bisogni di apprendimento, nonché socio- emotivi (Caprara &

Caprara, 2022). L'ambiente di apprendimento e l'approccio pedagogico dovrebbero incontrarsi soddisfare le diverse esigenze degli studenti e degli educatori ed è un lavoro di squadra per garantirlo.





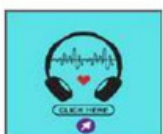
## 80. Driver della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

La pedagogia è stata confusa da molti e per molto tempo con l'insegnamento vero e proprio in classe. La pedagogia ha un'origine greca e significa un insieme di pratiche per insegnare le relazioni e “le interazioni tra insegnanti, studenti e l'ambiente di apprendimento e i compiti di apprendimento”. (Murphy, 2008, p. 35). L'insegnamento invece è la parte pratica e l'atto concreto mentre possiamo dire che la pedagogia ne è l'aspetto teorico. Sono state fatte molte discussioni per definire i principi pedagogici corretti che un insegnante deve applicare in classe, ma non c'è consenso su quali principi esatti debbano essere applicati.

Ogni classe e ogni livello di istruzione richiede un approccio diverso. Essere un insegnante di livello secondario terziario per più di 10 anni mi ha insegnato che dobbiamo essere flessibili e adattarci al livello e al background degli studenti. In generale, tuttavia, come educatori dobbiamo tenere presente che un ambiente aperto, collaborativo e partecipativo in cui gli studenti possono essere coinvolti offre agli studenti maggiori opportunità di apprendimento significativo. La pedagogia deve incoraggiare gli studenti a pensare fuori dagli schemi, a essere creativi e in generale a essere in grado di cambiare positivamente il loro modo di pensare e comprendere fornendo loro le competenze necessarie nelle società moderne (Esteban-Guitart, M. 2019). Molti autori hanno riassunto i fattori trainanti della pedagogia in principi e pratiche educative, approcci psicologici all'apprendimento e capacità di pensiero di alto livello.

Il settore dell'ospitalità ha subito grandi cambiamenti nell'ultimo decennio e la digitalizzazione è stata una delle più importanti. La maggior parte degli aspetti delle operazioni di ospitalità sono stati digitalizzati con tecnologie come AI, VR/AR, blockchain, analisi dei big data e tecnologie di connettività informatica sono alcune delle tecnologie digitali attualmente utilizzate (Narayan, R., 2022). L'industria alberghiera ha trovato nelle tecnologie digitali assistenza in molte delle questioni pertinenti al settore come la bassa produttività, la mancanza di personale qualificato e l'aumento dei costi operativi. La tecnologia è quindi diventata un pilastro importante del settore e ciò ha un effetto sul modo in cui l'istruzione e la pedagogia dovranno rispondere e trasformarsi. Un aspetto importante di questa trasformazione in atto è tenere presente che la pedagogia deve essere la luce guida in tutti i cambiamenti che devono avvenire in classe e non viceversa. Ciò significa che non applichiamo tecniche e strumenti solo per il bene della tecnologia, ma devono avere un supporto e un ragionamento pedagogico.

Abbiamo assistito a un'esplosione di conoscenze e tecniche nell'istruzione e nel settore dell'ospitalità. È importante che gli educatori combinino questi due mondi per creare uno sviluppo sostenibile che andrà a beneficio degli studenti e dell'industria. Perché ciò accada è necessario applicare i driver della pedagogia che abbiamo menzionato



sopra all'interno di un ambiente digitale. Oggi un'aula senza tecnologia è obsoleta e non fornisce agli studenti le competenze digitali di cui hanno bisogno. Ciò a sua volta renderà i laureati inoccupabili e svaluterà il valore della laurea edell'istruzione in generale. Le istituzioni accademiche si sono rese conto di quanto sopra e hanno investito nelle nuove tecnologie enella formazione del proprio personale. Tuttavia, èdifficile per le università tenere il passo con l'evoluzione della tecnologia poiché non dispongono di finanziamenti e la burocrazia non consente loro di agire con la rapidità che dovrebbero.

L'attore più importante nel sistema educativo èl'insegnante stesso.

Per condurre una digitalizzazione sostenibile dell'ospitalità, l'educatore deve essere in prima linea in questo processo. Non èun compito facile perché questa trasformazione richiede formazione ma soprattutto trasformazione culturale. Le istituzioni educative devono trasformarsi dal tentativo di preservare lo status quo a sfidarlo. Gli educatori devono acquisire competenze tecno-pedagogiche che renderanno l'insegnamento e l'apprendimento un esercizio piacevole, più interattivo ecreativo. Il loro insegnamento si concentrerà maggiormente sul pensiero critico esull'innovazione utilizzando strumenti digitali e meno sulla tradizionale trasmissione della conoscenza accademica.

La digitalizzazione dell'ospitalità sta avvenendo ora esta cambiando il modo in cui il settore dell'ospitalità opera einteragisce con ipropri clienti. Il modo in cui vengono formati i futuri dipendenti e manager degli hotel deve cambiare con esso equindi la pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile dovrà adattarsi.

La tecnologia èin grado di offrire novità einnovazioni per la formazione e l'istruzione di tutti le parti interessate rilevanti devono utilizzare.



Figura 61. Fonte Emiliano Arano su pexels.com



## 81. Fattori di successo nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Il mondo attuale e le pratiche commerciali in evoluzione impongono che i metodi pedagogici e i progressi tecnologici nel sistema di istruzione superiore debbano inevitabilmente cambiare (Timoshenko, 2021). Inoltre, è necessario sviluppare urgentemente condizioni educative e un ambiente orientato allo sviluppo coordinato di capacità intellettuali, logiche e analitiche. Una pedagogia nuova di zecca è in via di sviluppo deve porre l'accento sulle competenze adattabili degli studenti (competenze trasversali), che aiutano gli alunni a sviluppare la loro intelligenza emotiva (EI).

Affinché studenti e docenti possano raggiungere i propri obiettivi personali e istituzionali, le strategie pedagogiche sono ancora viste come i principali principi guida.

Non c'è dubbio che tutti gli aspetti della società, compresa l'istruzione, hanno subito cambiamenti a seguito della crescita delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (Portuguez Castro & Gómez Zermeño, 2020). L'uso di gadget connessi in rete ed Internet ha avuto un impatto sulle strategie convenzionali di insegnamento e apprendimento. Di conseguenza, si sono sviluppati molti approcci educativi, che riflettono questi sviluppi e pongono nuovi problemi che influenzano le procedure formative.

Le ICT sono una componente chiave dell'idea di turismo intelligente, che cerca di sviluppare nuovi processi massimizzando e ottimizzando il coinvolgimento di tutte le parti interessate (Rodrigues et al., 2022). Il termine "digitalizzato" si riferisce al modo in cui viene condotto il turismo nel ventunesimo secolo. Le tendenze nel settore dei viaggi e del turismo sono indissolubilmente legate alle capacità tecniche e non tecniche digitalizzate (Khanyisani & Thabo, 2018). Il motore tecnologico che ha guidato l'innovazione del settore negli ultimi dieci anni è stata la rivoluzione digitale. Nuove procedure e prodotti sono stati sviluppati come risultato della trasformazione digitale. Nella letteratura attualmente esistente e sostenuta da documenti di ricerca e specialisti dell'educazione, sono emerse pratiche pedagogiche che pongono una maggiore enfasi su nuovi modelli e paradigmi. Negli ultimi anni la ricerca sull'alfabetizzazione digitale si è diffusa in tutto il mondo. L'aggiornamento delle strategie pedagogiche dei docenti per affrontare le attuali lacune create dall'era dell'informazione (IA) e della cultura della conoscenza (KC) all'interno della loro pratica di insegnamento nei programmi di gestione del turismo e dell'ospitalità presenta una serie di problemi. Chiunque deve possedere determinate abilità per poter funzionare negli ambienti digitali ormai diffusi, soprattutto nel settore del turismo.

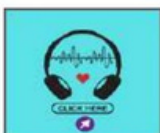
Tali competenze possono includere semplici procedure operative come l'utilizzo di Trip Advisor per effettuare prenotazioni o ottenere itinerari per i prossimi viaggi. Dovrebbe essere implementato un approccio didattico di alta qualità che delinei gli ideali di una serie di idee curriculari attuali.



Secondo Skantz-Åberg et. al (2022), Ci sono sette elementi ricorrenti della competenza digitale professionale degli insegnanti: competenza tecnologica, comprensione della materia, atteggiamenti verso l'uso della tecnologia, competenza pedagogica, consapevolezza culturale, approccio critico e impegno professionale, con i primi due che sono più prevalenti. Il processo deve essere supportato da pedagogie del turismo sostenibile, in particolare in termini di competenze professionali degli studenti necessarie per risolvere le circostanze di emergenza.



Figura 62. Fonte Gerd Altman su pexels.com



## 82. Motivazione nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

La motivazione nel contesto educativo e pedagogico si riferisce alle "ragioni che scaturiscono dai valori intrinseci degli individui per scegliere di insegnare e sostenere l'insegnamento, e l'intensità della motivazione dell'insegnante che è indicata dallo sforzo profuso nell'insegnamento come influenzato da una serie di fattori contestuali" (Jan e Yin, 2016). Sostenere la motivazione nella pedagogia per l'insegnamento della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile è di grande importanza. Tuttavia, si presume erroneamente che la motivazione in pedagogia si riferisca solo al personale docente. Come suggerito da Blašková et al. (2016), la motivazione sostenibile in pedagogia ha tre dimensioni, come mostrato nella Fig. 63.

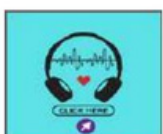


Figura 63. Dimensioni della motivazione sostenibile in pedagogia. Fonte: disegno degli autori basato su Blašková et al. (2016)

Come mostrato nella figura, la motivazione in pedagogia può essere considerata sostenibile solo quando viene data pari importanza a tre dimensioni: motivazione di insegnanti e scienziati, personale amministrativo e dirigente e studenti.

Gli insegnanti e gli scienziati devono essere motivati a svolgere i propri compiti di insegnamento e di ricerca in modo di alta qualità. Devono impegnarsi in attività di sviluppo personale e professionale e garantire l'evitamento di obiettivi negativi (come l'evitamento del lavoro, l'evitamento dell'apprendimento, l'evitamento dei compiti e altri).

Il personale amministrativo e dirigente deve essere motivato a fornire servizi e garantire lo sviluppo sostenibile dell'istituzione, dei suoi programmi e del personale. Personale



deve occuparsi anche della crescita ed dello sviluppo personale e professionale.

I motivatori che aiutano a garantire la motivazione del personale sono la creatività, la partecipazione e la partecipazione al processo decisionale.

La motivazione degli studenti si riferisce alla motivazione verso la partecipazione ad attività di sviluppo, alla volontà e al desiderio di acquisire conoscenze e sviluppare sé stessi in modo personale e professionale. Gli studenti sono principalmente motivati da attività di apprendimento cognitive produttive e da un coinvolgimento attivo con i contenuti e lo sviluppo dell'apprendimento. Se l'obiettivo personale è principalmente la formazione professionale (come nel caso della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile), gli studenti sono motivati dalla sensazione di acquisire conoscenze pratiche, esperienze pratiche e valutazione complessiva di quanto bene il programma prepara per il futuro impiego.

Negli Ambienti di Apprendimento Virtuale (VLE) l'apprendimento è descritto dal concetto di "e-learning autodiretto" (SDEL). Dal punto di vista teorico della motivazione, si tratta di un ambiente molto complesso, in cui molteplici fattori individuali, di gruppo ed esterni possono influenzare la motivazione, sia per uno studente che per un educatore. Come riassunto da Kim&Frick (2011) nel contesto SDEL e VLE, la motivazione è guidata da:

**Fattori interni:** ci sono fattori interni specifici, come l'impegno e l'attenzione nel compito, la pertinenza, l'autoefficacia o la fiducia nel compito e nell'ambiente e la soddisfazione per i risultati raggiunti e il processo che influenzano la motivazione,

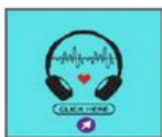
•

**Fattori esterni:** il clima generale dell'ambiente di apprendimento e della sua progettazione, il supporto per risolvere le difficoltà tecniche, l'istruzione e l'orientamento, un ambiente di apprendimento coinvolgente e accogliente e la competenza tecnologica possono tutti influenzare la motivazione,

•

**Fattori personali:** l'apprendimento personale o lo stile di insegnamento, i mezzi didattici, le caratteristiche e il temperamento individuali, il sesso, l'età, nonché la percezione della difficoltà e le esperienze passate possono tutti avere un impatto sulla motivazione.

In sintesi, come riassunto da Crumacker (2001), gli approcci pedagogici all'apprendimento e all'insegnamento stanno cambiando e adattandosi rapidamente, tenendo conto degli sviluppi dinamici delle tecnologie dell'informazione e dell'istruzione. figura 2 mostra il quadro delle interazioni tra la motivazione dello studente e dell'istruttore.



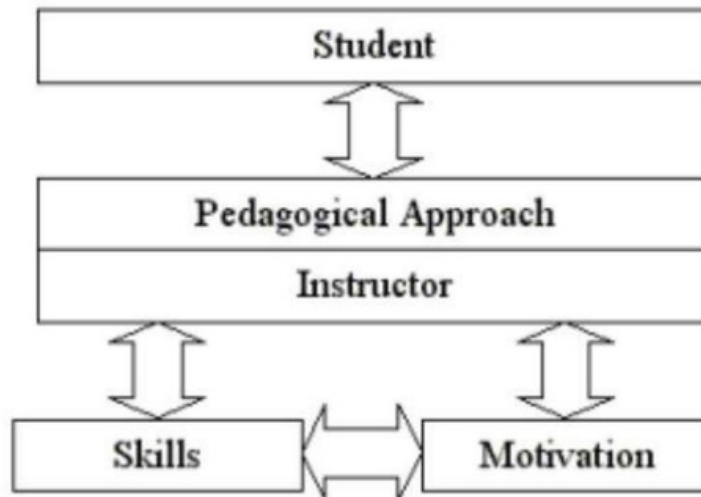


Figura 64. Il quadro della motivazione degli studenti e degli insegnanti, Fonte: Crumpacker (2001)

Come si può concludere dalla Figura 2, la motivazione è un risultato e una combinazione di istinto e fattori estrinseci, abilità e approccio pedagogico.



Figura 65. Fonte Thirdman su pexels.com 1



## 83. Impegno nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Il coinvolgimento degli studenti generalmente si riferisce alla misura in cui gli studenti partecipano alla loro istruzione, mentalmente e fisicamente (Axelson & Flick, 2011). Il coinvolgimento degli studenti è considerato dalla maggior parte degli educatori come una variabile significativa verso il miglioramento delle prestazioni degli studenti e un ambiente di classe favorevole. Il coinvolgimento degli studenti può variare notevolmente a seconda del livello di istruzione (ad esempio primario, secondario terziario) o del contesto stesso, sia che si tratti di istruzione formale o impartita online (Beer, Clark & Jones, 2010). Gli educatori sono costantemente alla ricerca di modi nuovi e innovativi per aumentare il coinvolgimento degli studenti utilizzando tecnologie sempre più nuove per stare al passo con la digitalizzazione nel settore dell'ospitalità. Dalla mia esperienza personale mi sono reso conto che è diventato sempre più difficile coinvolgere gli studenti poiché utilizzano già molte tecnologie nella loro vita quotidiana e si aspettano lo stesso dai loro docenti. Diventano più impazienti di rimanere in un ruolo passivo in cui il docente fornisce le informazioni e loro le consumano. Mentre la parte fisica è facile poiché sono obbligati a partecipare all'istruzione formale, la parte mentale deve essere vinta.

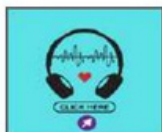
Esistono diverse categorie di coinvolgimento, come possiamo vedere nella tabella seguente. Un educatore deve tenerli a mente e cercare di lavorare con loro al meglio delle sue capacità. L'impegno fisico è importante poiché gli studenti hanno bisogno di partecipare ad attività che li renderanno partecipi, li entusiasmeranno e li aiuteranno a fare ciò che hanno appena imparato. L'educatore deve favorire anche l'impegno intellettuale del materiale insegnato utilizzando la tecnologia come assistenza e come parte di un approccio pedagogico attentamente pianificato. La categoria culturale di impegno diventa sempre più importante poiché in molti paesi gli studenti appartengono a diversi gruppi etnici e religioni. Questo è ovviamente il caso dell'istruzione terziaria. Anche l'impegno comportamentale è importante poiché l'evoluzione degli studenti come personalità e futuri cittadini sarà di grande aiuto nella loro vita da adulti.

Tabella 10: Categorie di incarichi: descrittori e definizione		
Categoria di impegno	Descrizione:	Esempio dalla letteratura di ricerca:
Intellettuale	L'impegno intellettuale viene talvolta definito anche impegno "cognitivo", "accademico", correlato all'assorbimento di uno studente nei compiti intellettuali.	"Un serio investimento emotivo e cognitivo nell'apprendimento, utilizzando capacità di pensiero di ordine superiore (come analisi e valutazione) per aumentare la comprensione, risolvere problemi complessi e costruire nuova conoscenza" (Willms, Friesen





		e Milton, 2009, p.6)
Fisico	<p>L'impegno fisico è stato descritto in Può trattarsi della partecipazione termini di partecipazione fisica attiva di uno studente ad "attività dello studente alle lezioni grazie alle pratiche con movimento fisico" attività di pianificazione dell'insegnante (Wiesner-Groff, 2012) o definita che implicano movimento o impegno come l'impegno di uno studente in attività fisiche. in lezioni di educazione fisica in cui "gli studenti impegnati persistono in tentativi attivi e faticosi di padroneggiare le conoscenze e le abilità che possiedono". incontrare e mostrare una preferenza e un godimento per attività fisica" (Bevans et al., 2010).</p> <p>L'impegno culturale è spesso definito Harper e Quaye (2009)</p>	
Culturale	<p>come il fatto che gli studenti di tutte le sostengono che culture si sentano accettati e accolti l'impegno culturale coinvolge sia nell'ambiente di apprendimento (Hess, gli studenti che l'istituzione Lanig &amp; Vaughan, 2007). educativa, "gli studenti non dovrebbero essere i principali responsabili dell'impegno personale... ma invece gli amministratori e gli educatori devono favorire le condizioni che consentono alle diverse popolazioni di studenti di essere coinvolte". Harper &amp; Quaye, 2009, citato in Trowler, V., 2010 pag. 5)</p>	
Comportamentale	<p>L'impegno comportamentale è Fredricks et al. (2004, p.62) stato definito come: a. partecipazione hanno osservato che, "In ad attività centrate sulla scuola, come generale, queste definizioni non attività extrascolastiche (ad esempio, fanno distinzioni tra i vari tipi di Fullarton, 2002); comportamento, come la partecipazione ad attività scolastiche accademiche e non accademiche".</p>	



Categoria di incarico Descrizione: Esempio tratto dalla letteratura di ricerca:

**L'impegno intellettuale** viene talvolta definito anche impegno "cognitivo" o "accademico", correlato all'assorbimento di uno studente nei compiti intellettuali. Un serio investimento emotivo e cognitivo nell'apprendimento, che utilizza capacità di pensiero di ordine superiore (come analisi e valutazione) per aumentare, comprendere, risolvere problemi complessi o costruire nuova conoscenza" (Willms, Friesen e Milton, 2009, p.6)

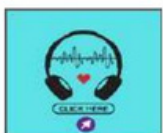
**L'impegno fisico** è stato descritto in termini di partecipazione fisica attiva dello studente alle lezioni grazie alle attività di pianificazione dell'insegnante che implicano movimento o impegno in attività fisiche. Può trattarsi della partecipazione di uno studente ad "attività pratiche con movimento fisico" (Wiesner-Groff, 2012) o definita come l'impegno di uno studente in lezioni di educazione fisica in cui "gli studenti impegnati persistono in tentativi attivi e faticosi di padroneggiare le conoscenze e le abilità che possiedono". incontrano e mostrano una preferenza e un piacere per l'attività fisica' (Bevans et al., 2010).

**L'impegno culturale** è spesso definito come il fatto che gli studenti di tutte le culture si sentano accettati e accolti nell'ambiente di apprendimento (Hess, Lanig & Vaughan, 2007). Harper e Quaye (2009) sostengono che l'impegno culturale coinvolge sia gli studenti che l'istituzione educativa, "gli studenti non dovrebbero essere i principali responsabili dell'impegno... ma invece gli amministratori e gli educatori devono favorire le condizioni che consentano alle diverse popolazioni di studenti di essere coinvolte". Harper & Quaye, 2009, citato in Trowler, V., 2010, pagina 5)

**Il coinvolgimento comportamentale è stato definito come:**

UN. partecipazione ad attività centrate sulla scuola, come attività extrascolastiche (ad esempio, Fullarton, 2002); Fredricks et al. (2004, p.62) hanno osservato che, 'In generale, queste definizioni non fanno distinzioni tra vari tipi di comportamento, come la partecipazione ad attività scolastiche accademiche e non accademiche'. (Fonte: Davies, L., Newton, D. e Newton, L., 2018).

A quanto sopra possiamo aggiungere l'impegno emotivo che possiamo dire sia il primo più importante nella gerarchia degli impegni (Skinner, Kinderman e Furrer, 2009). Se uno studente non piace l'insegnante, o l'ambiente in cui si trova o è successo qualcosa al di fuori della scuola, allora non gli importerà nessuno dei moduli insegnati. Dato che non possiamo controllare cosa succede nella sua casa o i rapporti con i suoi amici possiamo concentrarci sugli altri due elementi. L'insegnante e l'ambiente che creiamo sono di grande importanza e gli strumenti digitalizzati di cui disponiamo possono svolgere un ruolo importante nell'impegno pedagogico.



## 84. Valutazione e accertamento nella pedagogia dell'ospitalità sostenibile La digitalizzazione: prima, durante, dopo. Misurare l'efficacia.

Esaminare cosa e come insegna la valutazione fa parte della pedagogia della valutazione (Patton, 2017). I presupposti, i valori, le premesse, le priorità, i processi di creazione di senso e i principi utilizzati nei vari sistemi di valutazione variano. Identificare e comprendere una pedagogia della valutazione richiede di chiarire e illuminare i concetti chiave.

La sostenibilità digitale offre molte potenziali applicazioni. Allude a ecosistemi tecnologici, come numerose piattaforme di pagamento mobile, crowdsourcing, prestiti peer-to-peer, enormi set di dati finanziari, blockchain, token digitali e Internet delle cose. Le opportunità per una crescita sostenibile si sono quindi aperte abbastanza recentemente. Di conseguenza, la comunità di ricerca presta maggiore attenzione alla sostenibilità digitale. L'obiettivo principale di questo articolo è creare una base di conoscenza con documenti scelti nell'area della sostenibilità digitale.

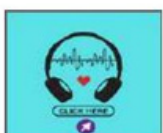
In particolare, gli hotel utilizzano una varietà di tecnologie per aiutarli a migliorare l'immagine aziendale, aumentare l'efficienza, risparmiare energia, gestire saggiamente le risorse, monitorare le prestazioni della concorrenza, estendere i canali di distribuzione e sviluppare piani migliori. L'idea di un hotel intelligente è diventata più popolare grazie all'applicazione della tecnologia intelligente negli alloggi.

**La valutazione può** aiutare nel processo decisionale basato sui dati sulle sfide educative e sugli approcci pedagogici:

- assistere nella creazione di obiettivi di ricerca misurabili e mirati;
- creare uno studio per assistere nel raggiungimento degli scopi e degli obiettivi della ricerca;
- raccogliere e organizzare le informazioni rilevanti;
- utilizzare le tecniche analitiche appropriate per analizzare i dati;
- aiutare a interpretare i risultati per orientare le scelte;
- se applicabile, informare le principali parti interessate dei risultati.

La valutazione basata sugli obiettivi si basa sull'idea che la definizione degli obiettivi migliora l'efficacia e ci indirizza a concentrarci e valutare il raggiungimento degli obiettivi.

Basandosi sull'idea che gli interventi hanno maggiori probabilità di successo se sono fondati su una teoria del cambiamento, la valutazione guidata dalla teoria ci indirizza a prestare attenzione a valutare la teoria del programma. Il fondamento della valutazione incentrata sull'utilizzo è l'idea che identificando e collaborando con gli utenti previsti sugli usi previsti, l'utilizzo sarà migliorato. Per cogliere i risultati emergenti in situazioni dinamiche complesse, dobbiamo essere aperti e agili. La valutazione dello sviluppo si basa sulla teoria della complessità, che ci incoraggia a farlo. Dopo



raccogliendo i dati, la procedura passa all'interpretazione, che comporta lo svolgimento di un'analisi valutazione.

### **Strumenti e credenziali di valutazione digitale**

L'apprendimento e l'insegnamento innovativi si estendono a nuovi modi per migliorare l'intero processo di valutazione; dalla progettazione di strumenti e processi di valutazione, all'erogazione di valutazioni e alla valutazione successiva rendicontazione delle prestazioni degli studenti.

In questo contesto, le valutazioni digitali possono fornire soluzioni innovative per valutare le competenze degli studenti al fine di identificare progressi, sfide e bisogni, sebbene prove aneddotiche suggeriscano che la loro popolarità tra gli insegnanti varia<sup>187</sup>. La natura delle valutazioni sommative sta cambiando con approcci nuovi e innovativi (abilitati digitalmente), ad esempio consentendo l'accesso a Internet per gli esami in una determinata materia. Gli ePortfolio, in cui uno studente può raccogliere una raccolta di documenti che rappresentano i propri risultati (ad esempio trascrizioni, registrazioni video o audio, ecc.), vengono sempre più utilizzati per valutazioni formative e sommative e possono essere implementati attraverso sistemi di gestione dell'e-learning come Mahara e Moodle. (CE, 2020).

**La valutazione formativa** si riferisce a un'ampia varietà di metodi che gli insegnanti utilizzano per condurre valutazioni in itinere della comprensione, dei bisogni di apprendimento e dei progressi accademici degli studenti durante una lezione, unità o corso. L'obiettivo generale della valutazione formativa è raccogliere informazioni dettagliate che possono essere utilizzate per migliorare l'istruzione e l'apprendimento degli studenti mentre avviene. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

**La valutazione tra pari** è un processo mediante il quale gli studenti valutano i compiti o i test degli altri, sulla base dei parametri di riferimento dell'insegnante. La pratica viene utilizzata per far risparmiare tempo agli insegnanti, migliorare la comprensione dei materiali del corso da parte degli studenti e migliorare le loro capacità metacognitive. La valutazione tra pari può consentire agli studenti di assumersi la responsabilità e gestire il proprio apprendimento; consentire agli studenti di imparare a valutare e sviluppare capacità di valutazione per tutta la vita; migliorare l'apprendimento degli studenti attraverso la diffusione della conoscenza e lo scambio di idee; motivare gli studenti a impegnarsi più profondamente con il materiale del corso.

(Redecker, C., DigCompEdu., 2017) riferendosi a Fonte: Adattato da Wikipedia; Centro per l'eccellenza nell'insegnamento della Cornell University, <http://www.cte.cornell.edu/>

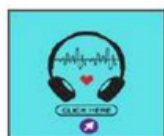
**L'autovalutazione** implica la capacità di essere un giudice realistico delle proprie prestazioni. I sostenitori dell'autovalutazione suggeriscono che abbia molti vantaggi, ad esempio: fornisce un feedback tempestivo ed efficace e consente agli studenti di valutare rapidamente il proprio apprendimento; consente agli istruttori di comprendere e fornire un rapido feedback sull'apprendimento; promuove l'integrità accademica attraverso l'auto-segnalazione degli studenti

del progresso dell'apprendimento; promuove le capacità di pratica riflessiva ed automonitoraggio; sviluppa l'apprendimento autoregolato; aumenta la motivazione degli studenti; migliora la soddisfazione derivante dalla partecipazione a un ambiente di apprendimento collaborativo; aiuta gli studenti a sviluppare una serie di competenze personali e trasferibili per soddisfare le aspettative dei futuri datori di lavoro. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017, facendo riferimento alla fonte: Cornell University Center for Teaching Excellence <http://www.cte.cornell.edu/>)

**Uno strumento di autovalutazione** è uno strumento che assiste i professionisti nella loro autovalutazione, cioè nel valutare l'efficacia delle loro prestazioni in tutte le aree di responsabilità, e nel determinare quali miglioramenti sono necessari (adattato <http://www.businessdictionary.com/definition/autovalutazione.html>).

All'interno di questo rapporto il termine viene utilizzato per riferirsi a programmi online sotto forma di questionari che consentono agli insegnanti di valutare le proprie competenze digitali con l'aiuto di una serie di domande. Solitamente viene fornito un feedback sotto forma di report, identificando aree di forza e aree di sviluppo. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017) riferendosi

**Le valutazioni sommative** vengono utilizzate per valutare l'apprendimento degli studenti, l'acquisizione di competenze e i risultati accademici al termine di un periodo didattico definito - tipicamente alla fine di un progetto, unità, corso, semestre, programma o anno scolastico. I risultati della valutazione sommativa vengono spesso registrati come punteggi o voti che vengono poi inseriti nel curriculum accademico permanente dello studente. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017) riferendosi a Fonte: The Glossary of Education Reform <http://edglossary.org/summative-assessment/>)



## 85. Feedback nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Il feedback non è consiglio, adorazione o valutazione. Il feedback è la conoscenza di quanto si sta facendo bene nel perseguimento di un obiettivo. Dare e ottenere feedback sono due processi distinti, nessuno dei quali è semplice. In un contesto pedagogico, è fondamentale comprendere sia come fornire che come ricevere feedback. Il feedback può essere nella forma di:

- Commenti scritti,
- Commenti elettronici,
- Incontri con privati,
- Suggerimenti dai colleghi,
- Feedback elettronico (Suggerimenti Leader, nd).

Il feedback non dovrebbe essere fornito solo dopo il compito, poiché ciò può essere piuttosto scoraggiante e lascia meno spazio per miglioramenti e azioni che uno studente può intraprendere per migliorare.

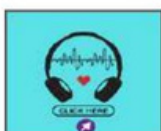
Il feedback dovrebbe essere fornito anche prima ed durante l'attività o il processo, per garantire un feedback meno giudicante e più incoraggiante (García-Yeste, 2013).

Il feedback è utile per insegnanti e studenti. Aiuta a scoprire come possono imparare e migliorare e a sviluppare fiducia in se stessi e negli altri, promuovendo la capacità di apprendere. Autori Smith et al. (2016) propongono un concetto di "pedagogia reattiva" che spiega il concetto di dialogo dello studente tra feedback interno ed esterno e la capacità dell'insegnante di incoraggiare gli studenti e farli credere in se stessi e nelle loro capacità di completare i compiti, gli incarichi e superare le sfide. Un feedback efficace e reattivo ha un effetto su:

• **Autoregolamentazione:** quando uno studente partecipa attivamente al proprio percorso di apprendimento, crea pensieri, atteggiamenti e comportamenti che aiutano a raggiungere obiettivi e ad avere successo. Il feedback ha un ruolo cruciale nell'autoregolamentazione, in particolare il feedback interno, su quanto bene viene eseguito il compito, ma anche il feedback esterno da parte di istruttori, colleghi, genitori e altri.

• **Autoefficacia:** riflette le convinzioni e le aspettative della persona rispetto al corso, che di conseguenza influiscono sulla prestazione. Il feedback ha un ruolo importante nel promuovere il sentimento di competenza, che consente di credere in se stessi e di conseguenza di riuscire nel compito.

Nel complesso è concluso da Smith et al. (2016) che il feedback che gli studenti ricevono ha la massima importanza sul modo in cui partecipano all'apprendimento, e in che modo



molto credono in se stessi. L'autoregolamentazione e l'autoefficacia consentono agli studenti di impegnarsi nello sforzo necessario per completare il compito e avere successo.

Un buon feedback è definito dall'Università di Greenwich, Learning and Teaching

Unit, e definisce un buon feedback come:

- incoraggia l'attenzione al compito di valutazione, focalizzando quello dello studente impegnato nel compito,
- motiva lo studente a continuare a lavorare, incoraggiandolo a fare il meglio che possono,
- fornisce la prova delle buone pratiche esistenti, in modo che lo studente sappia cosa e perché hanno fatto bene,
- chiarisce gli standard attesi - per la parte di valutazione
- indicazioni su dove e come migliorare (Che cos'è un feedback di buona qualità, 2022).

Successivamente, Nicol e. sviluppano sette principi di buona pratica di feedback

Macfarlane-Dick (2006), mostrato nella figura seguente:

1. Helps clarify what good performance is (goals, criteria, expected standards);
2. Facilitates the development of self-assessment (reflection) in learning;
3. Delivers high quality information to students about their learning;
4. Encourages teacher and peer dialogue around learning;
5. Encourages positive motivational beliefs and self-esteem;
6. Provides opportunities to close the gap between current and desired performance;
7. Provides information to teachers that can be used to help shape teaching.

Figura. Sette principi per un buon feedback. Fonte: Nicol e Macfarlane-Dick (2006)

Si può concludere che un buon feedback fornisce una valutazione tempestiva delle buone prestazioni e delle discrepanze. È importante che il feedback venga fornito in un formato incoraggiante e motivante, anziché scoraggiante.

Considerati gli ultimi sviluppi tecnologici, Neri et al. (2002) spiegano che il feedback può essere dato automaticamente e istantaneamente. Il feedback assegnato dal sistema può essere soggetto a errori, tuttavia viene costantemente migliorato. Il punteggio e il feedback creati automaticamente possono essere di grande aiuto per gli educatori, poiché possono aiutarli a focalizzare l'attenzione e l'attenzione sugli studenti in classe e a concentrarsi sull'auto-miglioramento. Naturalmente, né gli insegnanti né i sistemi automatici hanno bisogno di fornire feedback su ogni singolo errore degli studenti, poiché ciò può essere scoraggiante.



## 86. La comunicazione nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

### Comunicazione digitale

Comunicazione utilizzando la tecnologia digitale. Esistono varie modalità di comunicazione, ad esempio la comunicazione sincrona (comunicazione in tempo reale, ad esempio utilizzando Skype o video chat o Bluetooth) e quelle asincrone (comunicazione non simultanea, ad esempio e-mail, sms) utilizzando ad esempio uno a uno, uno a molti, o modalità multi-a-molti. (Redecker, C., DigCompEdu. 2017)

Il campo della comunicazione nella pedagogia e il suo insegnamento possono essere fatti risalire a secoli fa a studiosi greci come Isocrate, Socrate, Platone e Aristotele, nonché agli studiosi romani Cicerone e Quintiliano, tra gli altri (Feezel, JD, 2018).

La comunicazione in classe ha attraversato varie fasi, dall'ambiente molto rigido e disciplinare in cui gli studenti non avevano diritti ed dovevano seguire rigorosamente determinate regole all'ambiente più democratico e interattivo che esiste all'interno delle classi. Inoltre, le tecnologie digitali hanno fornito agli educatori più strumenti per comunicare con i propri studenti in modo sincrono o asincrono dove, il luogo e il tempo non sono importanti affinché la comunicazione avvenga.

Essere un educatore efficace significa molto più che conoscere molto bene la materia che stai insegnando. Molto importante è il modo in cui comunichi con i tuoi studenti e come puoi creare con loro una relazione che ti permetterà di influenzare positivamente il processo di apprendimento. Per esperienza personale ho incontrato docenti brillanti con curriculum e attività di ricerca impressionanti, ma a cui mancava la capacità di comunicare con i loro studenti. Creare un ambiente in cui gli studenti sentano di poter interagire seguendo determinate regole ed essere in grado di esprimersi è fondamentale affinché l'educatore possa migliorare la sua influenza su di loro. Questo rapporto insegnante-studente che si sviluppa ha plasmato personalità e aspirazioni professionali per molte generazioni in molti paesi diversi. Gli insegnanti devono essere in grado di implementare strategie efficaci che rendano l'apprendimento entusiasmante, accessibile ed efficace.

In ogni tentativo di migliorare la comunicazione tra insegnanti e studenti, la comunicazione emotiva è fondamentale (Quinlan, KM, 2016). Gli studenti hanno bisogno di attaccarsi emotivamente al loro insegnante ed essere in grado di sentirsi a proprio agio con lui. Nell'ambito del processo educativo mi sono trovato da entrambi i lati della classe e questo è stato dimostrato oltre ogni dubbio. Siamo disposti a seguire e ascoltare di più gli insegnanti che ci piacciono ed a cui ci fidiamo piuttosto che il contrario. Nello sforzo di creare una connessione emotiva, l'umorismo può svolgere un ruolo positivo. Molti difficili e





le situazioni conflittuali possono essere risolte o alleviate utilizzando l'umorismo che renderà tutti più rilassati e li metterà a proprio agio. È la personalità dell'insegnante e la situazione specifica che aiuterà in questa direzione.

Per una comunicazione efficace il linguaggio non verbale utilizzato gioca un ruolo significativo ed è stato sottolineato da diversi studiosi (ad esempio, Yu, 2011; Wendt, JL e Courduff, J., 2018, Sutiyatno, 2018, Nakatsukasa, K. e Loewen, S., 2017). La comunicazione non verbale comprende gesti fisici, contatto visivo, linguaggio del corpo, sorridere anche alzando le sopracciglia (Hsu, 2010). Le interazioni di cui sopra migliorano la stimolazione sensoriale degli interlocutori, risultando in interazioni più intense ed efficaci (York, 2013).

La comunicazione riflessiva deve essere al centro di ogni classe moderna.

Gli insegnanti hanno tanti strumenti in mano e bisognerebbe ricorrere all'uso delle tecnologie digitali. Gli insegnanti devono essere anche buoni ascoltatori per essere in grado di comprendere l'umore della classe e adattarsi di conseguenza. L'era degli educatori che insegnavano dalla propria scrivania è finita da tempo. Possono utilizzare video, applicazioni didattiche (es Kahoot), diari, esercizi, visite scolastiche per rendere l'apprendimento più emozionante e divertente e, in definitiva, più interattivo e riflessivo. La tecnologia può essere utilizzata per insegnare ogni possibile argomento e modulo, compresi i corsi di ospitalità e turismo.



Figura 66. Foto di origine su pexels.com 1

## 87. Monitoraggio nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

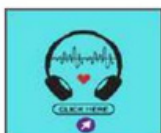
Il monitoraggio del processo pedagogico nel sistema "insegnante-studente" consiste in un insieme di attività di supervisione ed diagnosi delineate dalla necessità del processo di insegnamento oltre a fornire in dinamica i livelli di padronanza del materiale didattico da parte degli studenti e i suoi adattamenti. In altre parole, il monitoraggio è una supervisione costante delle attività nel sistema "insegnante-studente" che consente l'osservazione e la correzione necessaria per sviluppare l'alunno dall'ignoranza alla conoscenza.

Per raggiungere la sostenibilità, la digitalizzazione consente di realizzare infrastrutture robuste in ogni applicazione. È già stato dimostrato che decisioni intelligenti basate su dati in tempo reale migliorano i servizi di ospitalità grazie alla tecnologia digitale. Numerose ricerche teoriche ed empiriche del passato hanno approfondito l'importanza delle tecnologie digitali nel settore alberghiero.

Pertanto, le moderne scienze teoriche e applicate si trovano ad affrontare la sfida di sviluppare un sistema per ottenere informazioni oggettive sui risultati della formazione in conformità con gli standard educativi, compresa la definizione di criteri, procedure e tecniche di valutazione, l'organizzazione del monitoraggio pedagogico e il suo utilizzo come parte integrante della gestione della qualità dell'istruzione (Saudabaeva et al., 2016).

La maggior parte dei programmi mira a modificare le prospettive dei partecipanti sullo sviluppo sostenibile, a promuovere la comprensione delle sfide correlate all'ESS e a incoraggiare la crescita di competenze, attitudini, abilità, comportamenti e disposizioni cruciali adeguati agli obiettivi dell'ESS. Nonostante vengano utilizzati framework diversi la letteratura per identificare le competenze essenziali, le principali competenze relative all'ESS ivi elencate includono (Edwards et al., 2020):

- Pensiero sistemico
- Pensiero sul futuro (o anticipatorio)
- Pensiero basato sui valori (o normativo)
- Pensiero strategico (o orientato all'azione)
- Collaborazione (o interpersonale)
- Capacità di risoluzione dei problemi
- Orientamento all'azione



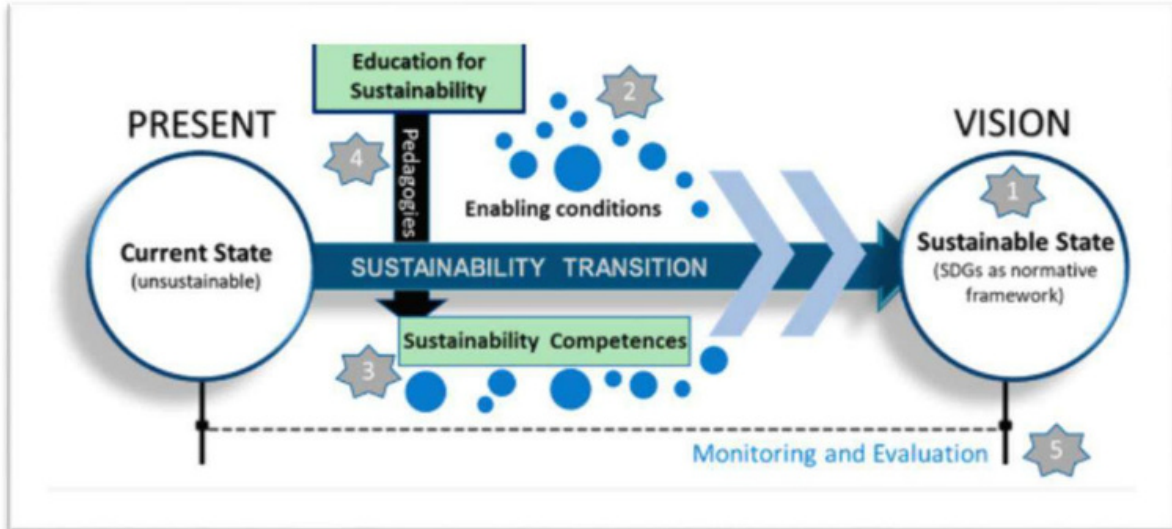


Figura 67: Quadro educativo per la trasformazione della sostenibilità e fasi principali (adattato da Kioupi & Voulvoulis, 2019).

Gli hotel, un sottosettore significativo del settore dell'ospitalità, devono superare una serie di ostacoli per mantenere la loro esistenza esostenibilità a lungo termine. Come risultato della pedagogia critica, gli studenti possono sviluppare una coscienza politica ed etica, una comprensione delle relazioni di potere e la capacità di ispirare l'azione sociale.

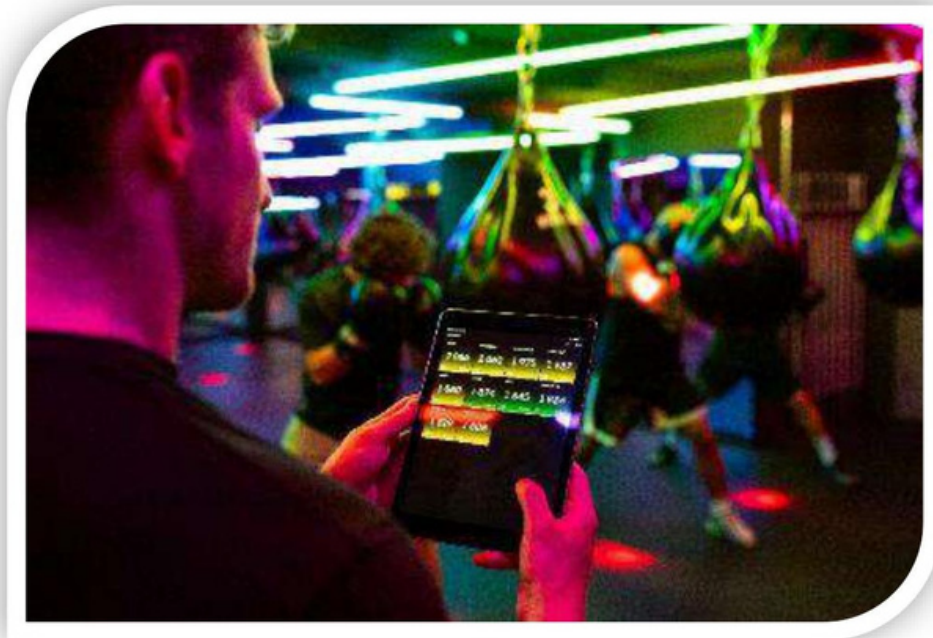


Figura 68. Fonte ThisIsEngineering su pexels.com



## 88. Revisione in Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

La revisione avvolta è vista come una forma di feedback, tuttavia, ci sono alcune differenze tra feedback e recensione che possono essere sottolineate:

- Il feedback tende ad essere sollecitato e interno, mentre la recensione non è richiesta e indipendente (Feedback vs recensioni, 2022).

- La revisione può essere eseguita in diversi formati, ad esempio:

Tutor per studente,

Da esperto a studente/tutor,

Da professionista del settore a studente o tutor.

L'essenza del processo di revisione è fornire un feedback sul lavoro in modo da fornire una valutazione complessiva indipendente del lavoro. In pedagogia, una forma di revisione comunemente utilizzata è la revisione tra pari. Lo scopo principale del processo di peer review è convalidare il lavoro accademico e accedere alla sua qualità complessiva (Che cos'è la peer review, nd).

Quando viene applicato, il processo di revisione tra pari affronta molteplici problemi, alcuni dei quali sono riassunti da Tennant (2018):

- Una mancanza di formazione e supporto adeguati per i ricercatori nelle migliori pratiche per come eseguire la revisione tra pari,

- Il tempo necessario per il processo di peer review,

- Queste preziose informazioni contestuali vengono spesso perse poiché i rapporti di revisione rimangono inediti,

- Quali dovrebbero essere i migliori processi operativi per le diverse comunità di ricerca,

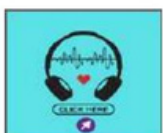
- Una generale mancanza di prove rigorose sulla funzionalità dei diversi elementi della peer review, tra cui la qualità,

- La relazione tra qualità della peer review e qualità della rivista,

- Competenze standard fondamentali per gli editori impegnati nella peer review,

- Qualsiasi forma di strategia o consenso su come affrontare alcuni dei principali problemi critiche sollevate durante la peer review.

Per evitare problemi con un processo di revisione nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, gli aspetti chiave sono un feedback tempestivo e costruttivo, fornito da professionisti ed esperti del settore o da ricercatori esperti.



Esistono diversi tipi di formati di revisione tra pari utilizzati per valutare lavoro accademico ed ricerca.

Revisione paritaria singola eanonima: l'autore è noto, ma i revisori lo sono anonimo,

Lo è la doppia revisione anonima tra pari -entrambe le parti -autore e revisore anonimo,

Open peer review: i revisori sanno chi è l'autore e anche le identità dei revisori sono note almeno ad un certo punto del processo,

Peer review post-pubblicazione: processo di revisione che avviene dopo la pubblicazione del lavoro.

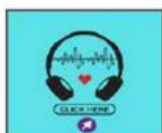
Come riassunto da Taylor & Francis Author Services della casa editrice (2022), ogni forma di peer review ha i suoi vantaggi e svantaggi, riepilogati nella tabella seguente.

Tabella 11: Pro e contro dei diversi formati di peer review

<i>Single-anonymous peer review</i>	
Pros: The reviewer can be totally honest with their thoughts on the paper as they will remain anonymous throughout the process	Cons: Providing details of the author may take some of the focus off of the work when really the reviewer should be focused on the work alone
<i>Double-anonymous peer review</i>	
Pros: Less risk of conscious or unconscious bias from either the reviewer or the author Reviewers can feel more protected from criticism of their review	Cons: It's not possible to guarantee the anonymity of the author. For example, if the reviewer was already familiar with their work or had heard that someone was working on a particular topic
<i>Open peer review</i>	
Pros: Authors might receive more constructive and polite reviewer comments, as the reviewers know that a signed version of their report is going to be published	Cons: There are concerns that researchers who are invited to review may be less inclined to do so under an open model, where their name and report will be published
<i>Post-publication peer review</i>	
Post-publication review allows the opportunity to gather a wider range of perspectives on your work A review doesn't end when your work is published, your peers can add comments reflecting new developments in the future	Cons: Not every paper published in this way is always guaranteed to receive reviews If your article is tackling a controversial topic, it may attract a large number of comments which won't always be moderated

Fonte: costruzione degli autori basata sui servizi agli autori della casa editrice Taylor & Francis (2022)

Per riassumere, a seconda degli obiettivi ed dei compiti del processo di revisione nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, sono disponibili diversi formati di revisione.

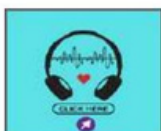


## 89. Barriere, problemi sfide nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

La pedagogia è l'arte, la scienza o la professione dell'insegnamento secondo il dizionario Merriam-Webster (Merriam Webster, 2023). Questa definizione lascia spazio a interpretare la pedagogia in molti modi diversi, a seconda dello stile di insegnamento, della personalità dell'insegnante, degli strumenti che utilizza, del modo in cui dà feedback agli studenti. Ogni educatore ha il suo stile e ogni studente risponde in modo diverso ai vari stili di insegnamento dei suoi insegnanti. Pertanto, insegnare e apprendere in classe diventa una cosa molto individuale che le persone che svolgono questa professione devono avvicinarsi e comprendere. Anche l'educatore più competente e colto dovrà affrontare sfide, barriere e problemi che renderanno più difficile il suo impegno in classe per raggiungere i risultati di apprendimento attesi da ciascun modulo. Anche gli insegnanti si trovano ad affrontare una pressione maggiore nell'era della digitalizzazione. È importante identificare le barriere e cercare di rimuoverle in modo da aiutare gli studenti a diventare efficienti nell'apprendimento e nell'applicazione delle conoscenze.

L'istruzione è diventata uno dei settori in cui la digitalizzazione e le applicazioni interattive sono penetrate e sono diventate strumenti pedagogici popolari (Sigala, 2020). L'industria del turismo non ha fatto eccezione e negli ultimi decenni ne ha fatto ampio uso (Buhalis & Law, 2008). Ciò è dovuto ai numerosi vantaggi che offrono alle istituzioni educative come l'efficacia in termini di costi, la necessità di formare gli studenti secondo gli standard del settore, la creazione di un ambiente educativo più interattivo (Vogel et al., 2011). La digitalizzazione dell'istruzione e della pedagogia è stata ulteriormente rafforzata a causa della recente pandemia di Covid-19 che ha costretto l'insegnamento online a diventare la norma (Sharin, AN, 2021). È quindi imperativo che gli educatori comprendano il nuovo ambiente educativo digitale che è emerso e lo utilizzino per eliminare le barriere e i problemi esistenti nell'approccio pedagogico.

Gli educatori affrontano quotidianamente problematiche complesse che coinvolgono gli studenti, i genitori e la scuola stessa. Tali questioni sono state studiate da molti studiosi che hanno cercato di offrire soluzioni e suggerimenti pratici (MS, D., AI, T., LR, T. e EV, R., 2020). Un primo passo importante per affrontarli è riconoscere questi problemi prima di provare ad affrontarli. È importante innanzitutto individuare le barriere il prima possibile poiché altrimenti lo studente andrà incontro a difficoltà di apprendimento e possibili insuccessi nel suo percorso accademico. È inoltre consigliabile utilizzare metodi e tecniche diversi per identificare le barriere poiché una singola tecnica potrebbe non essere in grado di rilevare il problema.



Nella letteratura scientifica epsicoeducativa si distinguono tre tipologie di barriere professionali e pedagogiche:

- barriere motivazionali;
- barriere comunicative;
- barriere cognitive.

(MS, D., AI, T., LR, T. e EV, R., 2020).

Barriere motivazionali: gli studenti devono essere motivati ad apprendere. Devono voler interagire in classe con l'insegnante e i loro compagni, altrimenti non si verificherà mai alcun miglioramento. Gli educatori devono essere in grado di motivare gli studenti utilizzando diverse tecniche come i premi, far loro comprendere l'importanza di ciò che stanno imparando e cercare di rendere la classe quanto più emozionante possibile. (Rissanen, I., et al, 2019).

Barriere comunicative: si tratta di barriere che esistono per molte ragioni. Ci sono barriere che emergono a causa del pubblico studentesco multiculturale, a causa della barriera linguistica soprattutto tra gli studenti rifugiati o delle barriere derivanti dalle difficoltà uditive. Gli educatori devono identificare precocemente il tipo di barriera comunicativa esistente per adottare le misure necessarie.

Le barriere cognitive sono molteplici e possono essere, ma non limitate a, strategie di apprendimento inefficaci, sfiducia nelle proprie capacità, paura e sfiducia nei confronti dell'insegnante, problemi mentali e psicologici e molti altri (Chew, SL e Cerbin, WJ, 2021).

Le tecnologie digitali sono diventate uno strumento importante nelle mani degli educatori ma devono essere integrate come parte di una corretta strategia pedagogica. La digitalizzazione ha il potenziale per aiutare studenti e insegnanti e fornire migliori esperienze e vantaggi educativi (Bhati, 2009).



## 90. Costi della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

La mancanza di istruzione può esacerbare il declino della fiducia, rendendo più difficile l'adozione di misure istituzionali di costruzione della conoscenza e più attraenti le soluzioni di capro espiatorio. Potrebbe diventare più difficile sviluppare le istituzioni se si riavvia un circolo vizioso. La fiducia reciproca si deteriora, l'inclusione diventa più difficile da realizzare e, di conseguenza, il capitale umano continua ad diminuire.

Per rispondere ai cambiamenti imposti dalle nuove tecnologie, la trasformazione digitale del settore dell'istruzione ha comportato l'impegno di una gestione sostenibile. Le università hanno subito una serie di cambiamenti significativi negli ultimi decenni come risultato delle tendenze sociali e tecnologiche verso la digitalizzazione.

La rivoluzione digitale richiede riadattamenti significativi in tutti i settori, dal settore bancario alla catena di fornitura di energia e beni. Le università stanno attualmente adottando tecnologie in linea con un cambiamento di paradigma in cui la tecnologia è vista come un ambiente complesso e collegato che facilita l'apprendimento digitale.

Gli istituti di istruzione superiore (IIS) che desiderano attirare un numero maggiore e migliore di studenti, migliorare il processo di apprendimento in generale e migliorare la qualità dei loro corsi e dei materiali didattici devono diventare digitali.

L'adozione diffusa dell'apprendimento digitale è un passo cruciale verso la costruzione di sistemi educativi più resilienti e sostenibili. Può essere utilizzato per l'apprendimento a distanza quando le lezioni non sono in corso, nonché per l'apprendimento misto in classe (UNICEF, 2021).

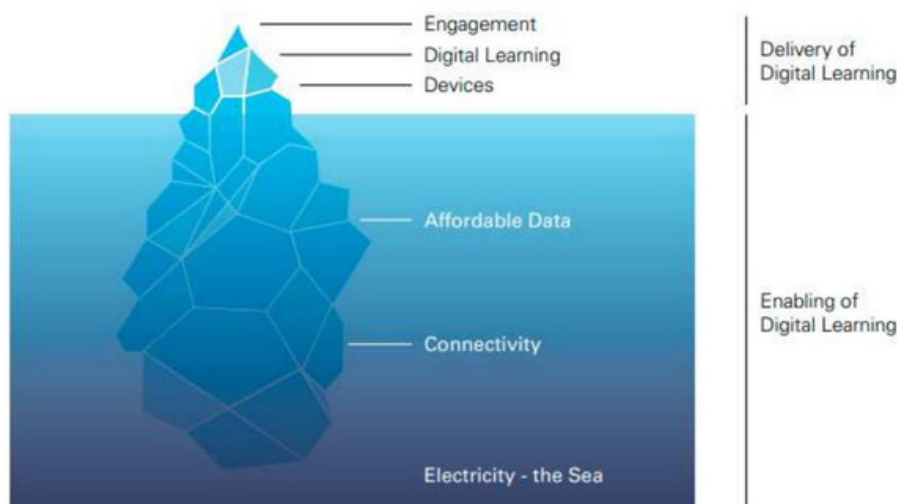
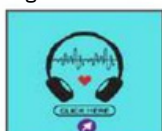


Figura 69: Voci da quantificare per l'universalizzazione dell'apprendimento digitale (adattato da UNICEF, 2021)





Possono essere ulteriormente raggruppati secondo il paradigma Reimagine Education come segue:

- acquisto e manutenzione attrezzature per bambini e ragazzi;
- acquisto e manutenzione delle attrezzature per istruttori e facilitatori;
- identificazione, curatela e ampliamento delle soluzioni digitali in ambito pedagogico

Materiale;

- educare gli educatori all'apprendimento digitale e alle pedagogie;
- aumentare la capacità istituzionale e politica;
- supportare dati, analisi e ricerche sulla creazione e l'uso del digitale

strumenti di apprendimento;

- coinvolgere il pubblico in generale, in particolare i giovani, nella sensibilizzazione, espansione, responsabilità, ecc.

Secondo le stime, nei prossimi dieci anni saranno necessari 1,4 trilioni di dollari per garantire a ogni bambino e giovane l'accesso all'apprendimento digitale. Nonostante si tratti di una spesa ingente, costituisce solo una piccola parte degli investimenti esistenti in elettricità, delle entrate delle telecomunicazioni e della spesa per l'istruzione pubblica.

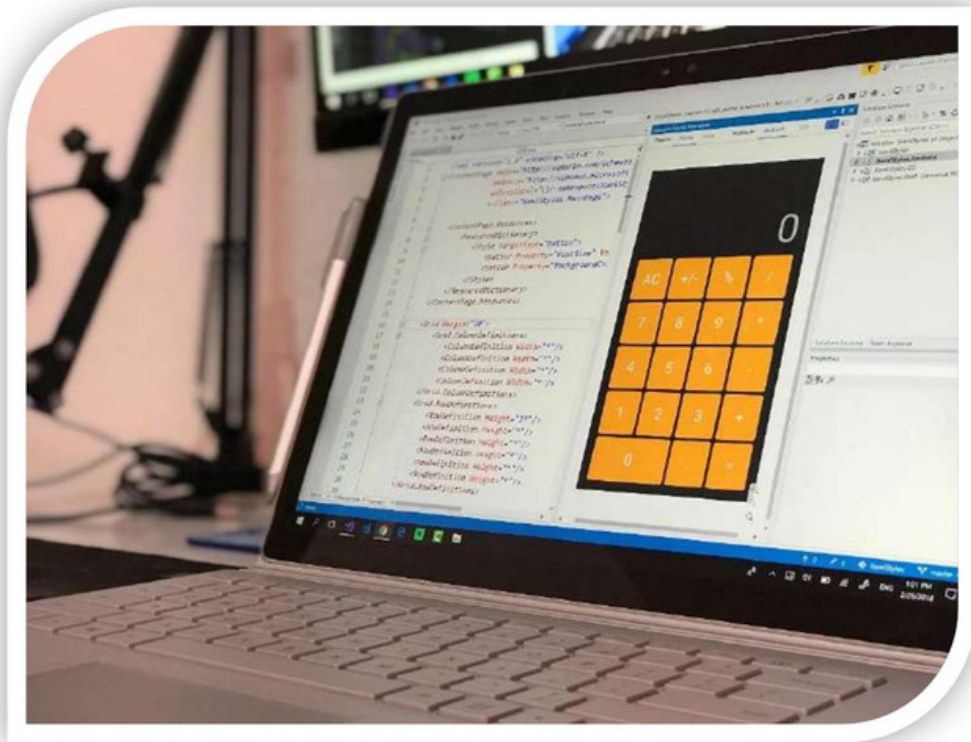


Figura 70. Fonte Eduardo Rosas su pexels.com



## 91. Il bilancio nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Il budget in senso lato è definito come “fornire (una somma di denaro) per uno scopo particolare da un budget” (Dizionario, nd). Quando si pianifica un programma di digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, gli strumenti e le modalità di erogazione, è importante considerare i vincoli e le opportunità di budget. L'utilizzo delle tecnologie emergenti nell'insegnamento e nell'erogazione dei moduli, ad esempio, può aumentare significativamente i costi, poiché portfolio elettronici, giochi per computer, simulazioni, intelligenza artificiale, libri digitali e altri strumenti comportano un costo.

Come suggerito da Moli (2007), le decisioni di bilancio in pedagogia sono collegate alla politica e ai piani per il programma educativo, come mostrato nella figura seguente.

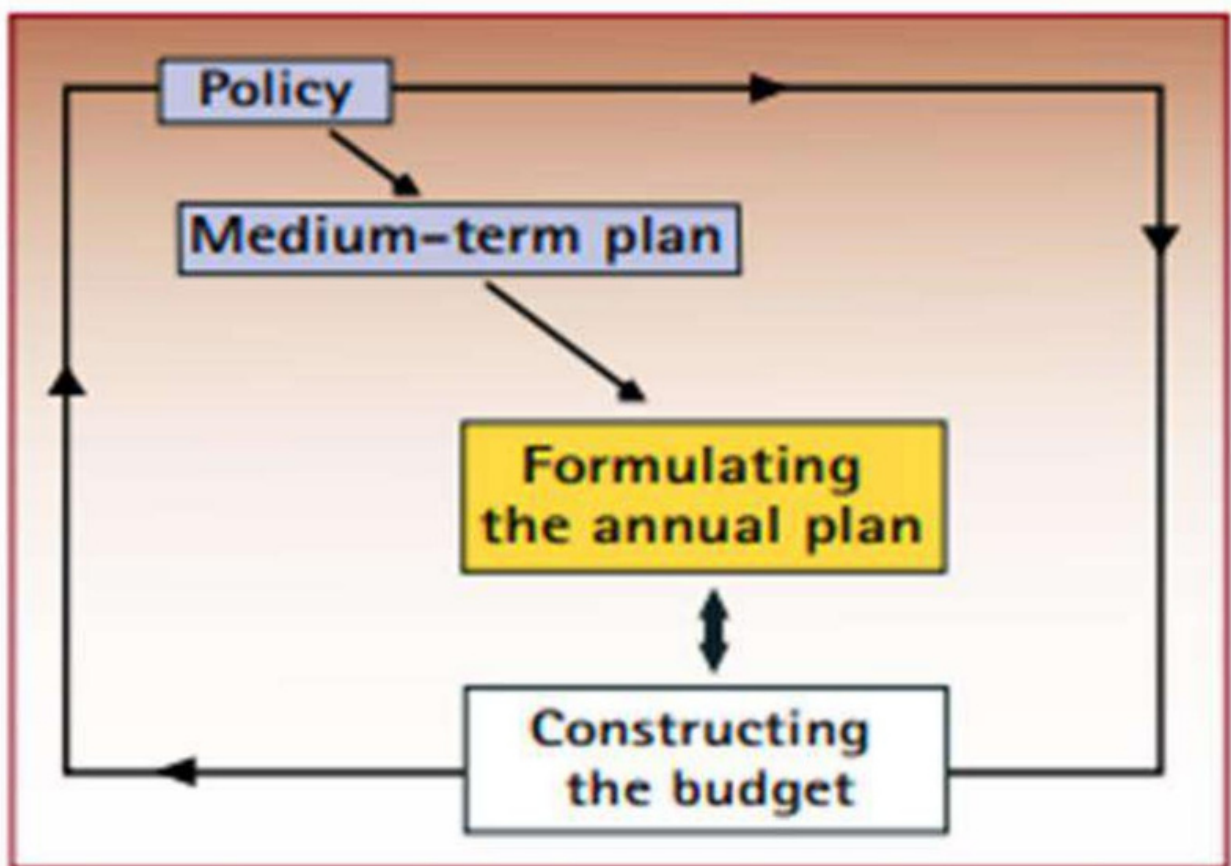
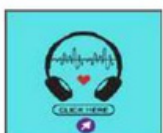


Figura 71. Il bilancio e la relazione tra politiche e piani in pedagogia Fonte: Moli (2007)

Come mostrato nella Figura 1, il budget e le quote di bilancio di ciascuna attività e compito dipenderanno da un piano annuale, da un piano a medio termine e da una politica. Come concluso da Walsh (2020), il budget non è una questione puramente economica nell'istruzione. La definizione del budget ha un profondo effetto sia sugli insegnanti, sulla loro capacità di esibirsi e fornire risultati al livello atteso, sia sugli studenti, la cui partecipazione è direttamente influenzata dalle opportunità che un programma può offrire. È una questione di equità e di qualità, e



le domande chiave che è necessario porsi quando si esegue il budget per una pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile sono:

- Esiste?
- È stabile?
- È trasparente?
- È ciò di cui i miei studenti hanno bisogno?

Quando si considera la pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, alcune delle principali voci di budget da considerare sarebbero:

- Consegna dei moduli/compiti da parte di personale esperto, professionisti del settore ed esperti del settore,
- Implementazione della tecnologia: utilizzo di VLE, integrazione tecnologica, intelligenza artificiale e strumenti e opportunità di gioco che saranno implementati nel programma,
- Soddisfare le esigenze degli studenti e degli insegnanti: ci sono esigenze particolari?

devono essere soddisfatte? Ci sono considerazioni particolari sull'apprendimento da soddisfare?

- Altri oggetti.



Figura 72. Fonte Pixabay su pexels.com



## 92. Costi della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

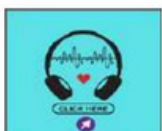
Le economie e le società stanno vivendo un'era di immensa volatilità, cambiamento e digitalizzazione che sta sconvolgendo il modo in cui operavano le aziende e di conseguenza gli hotel. (Lam, C. e Law, R., 2019). Tutti concordano sul fatto che siamo entrati nell'era della quarta rivoluzione industriale in cui le tecnologie digitali giocheranno un ruolo chiave (Deloitte Touche Tomatsu Limited, 2018). Tradizionalmente l'ospitalità è stata uno degli ultimi settori ad adottare nuove tecnologie, anche perché gli albergatori avevano paura di perdere il contatto personale con i propri clienti. Inoltre, queste tecnologie erano costose soprattutto per gli hotel che operavano su base stagionale. Ma se in passato c'erano riserve ad adottare nuove tecnologie, ora è diventata una necessità farlo.

Accanto al software tradizionale utilizzato da decenni nel settore alberghiero e aereo, abbiamo nuovi progressi digitali che hanno cambiato l'ambiente competitivo e introdotto nuove sfide. Molti di questi pacchetti software sono disponibili e accessibili anche tramite il Cloud, il che ha ridotto significativamente i costi di acquisizione (Wynn, M. e Jones, P., 2022).

Alcune di queste nuove tecnologie che vengono utilizzate o verranno utilizzate sono AR, VR, Internet of Things, Blockchain, AI e robot (Zeqiri, A., 2020). Ciò ha aiutato anche i piccoli hotel a conduzione familiare ad avere accesso a queste tecnologie. L'era di Internet e dei Social media ha portato trasparenza, contatto diretto tra clienti e fornitori (es. Hotel) e ha spostato le dinamiche di potere a favore dei consumatori. Le nuove tecnologie digitali hanno aiutato i consumatori ad acquisire potere rispetto alle grandi aziende, a poter confrontare i prezzi (es. Trivago) e lasciare commenti (es. TripAdvisor). L'introduzione delle agenzie di viaggio online (OTA) ha cambiato il campo della distribuzione dell'ospitalità e ha costretto gli hotel a ripensare le proprie strategie di distribuzione poiché le OTA hanno acquisito gran parte del mercato.

I cambiamenti di cui sopra, anche se entusiasmanti, vantaggiosi e inevitabili in larga misura, hanno implicazioni ecostit considerevoli per il settore dell'ospitalità.

La trasformazione digitale va oltre queste nuove tecnologie e software, ma cambierà il modo in cui le aziende operano, comunicano, competono e interagiscono con i propri ospiti (Vial, G., 2019). I cambiamenti non saranno facili e molti hotel potrebbero non essere più rilevanti nel nuovo ambiente digitale che, alla fine, li costringerà a pagare costi elevati perdendo ospiti e profitti. L'adozione delle nuove tecnologie potrebbe anche avere un costo finanziario significativo per molte piccole imprese del settore. Dovranno assumere più personale IT in grado di mantenerli e gestirli.



tecnologie. Di conseguenza, dovranno fondersi con aziende più grandi oppure acquisirle creando debiti considerevoli.

Un altro elemento della trasformazione digitale che comporta costi considerevoli è la perdita dell'identità privata. Le tecnologie digitali per funzionare necessitano di una grande quantità di dati personali che dovremmo essere disposti a condividere con le grandi multinazionali. Ciò significa che le nostre vite non sono più private edobbiamo costantemente rivelare le nostre preferenze personali, dove viviamo, cosa ci piace, con chi siamo. Ciò consentirà alle aziende alberghiere di personalizzare il marketing, la creazione del prodotto e la comunicazione con i propri clienti. Vengono offerte opzioni relative al livello di privacy che vogliamo consentire, ma diventa evidente che ciò non sarà facilmente implementabile.

La digitalizzazione nel settore dell'ospitalità, oltre all'aspetto tecnico, richiede anche una riqualificazione dei dipendenti che implementeranno queste tecnologie e comunicheranno con i clienti. Ciò può comportare un costo considerevole

formazione, ma corriamo anche il rischio di alienare alcuni clienti e dipendenti di età più avanzata che non sono disposti ad adeguarsi. Pertanto è importante rimanere in contatto con la nostra clientela ed essere consapevoli di quanto lontano può arrivare la digitalizzazione e che loro sono disposti ad accettare.

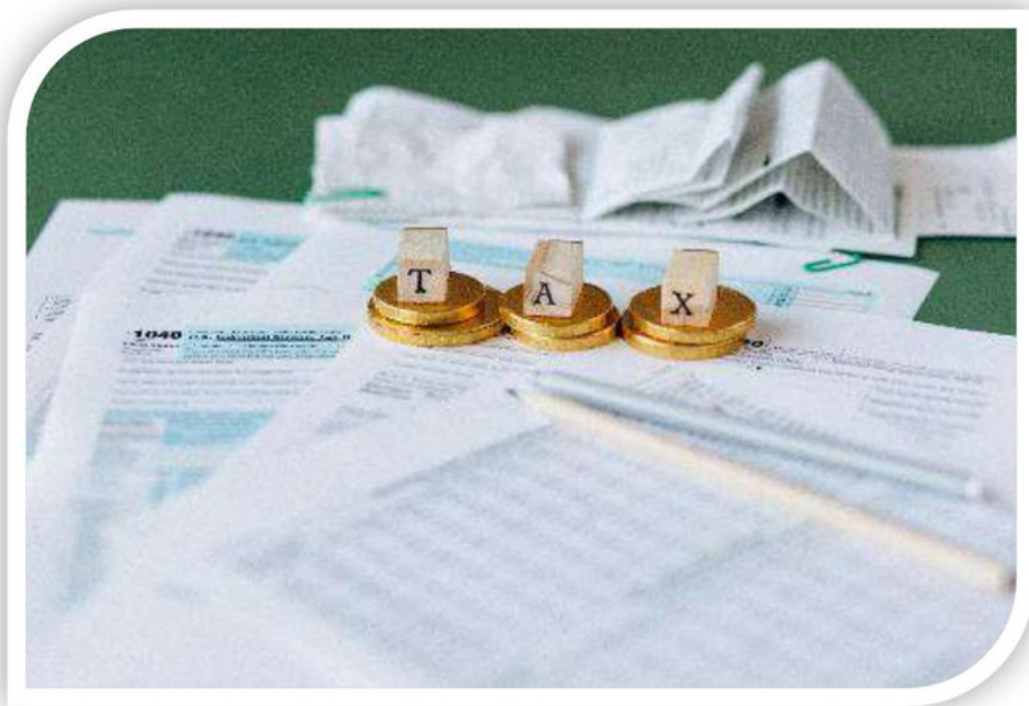
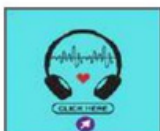


Figura 73. Fonte Nataliya Vaitkevich su pexels.com



## 93. Il budget nella digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

La mancanza di istruzione può esacerbare il declino della fiducia, rendendo più difficile l'adozione di misure istituzionali di costruzione della conoscenza e più attraenti le soluzioni di capro espiatorio. Potrebbe diventare più difficile sviluppare le istituzioni se si riavvia un circolo vizioso. La fiducia reciproca si deteriora, l'inclusione diventa più difficile da realizzare e, di conseguenza, il capitale umano continua ad diminuire.

Le previsioni riguardanti il comportamento dei clienti nell'ambiente digitale in rapida evoluzione si basano su dati vecchi solo di pochi mesi (Sanders, 2022).

Le tendenze compaiono e poi scompaiono dopo alcune settimane. Le aspettative dei consumatori evolvono più rapidamente di quanto le aziende possano risponderci. Allo stesso modo, per ottenere un vantaggio competitivo, i dirigenti aziendali devono utilizzare in modo migliore e più agile i propri budget IT.

I moderni settori dei viaggi e dell'ospitalità si basano in gran parte sulle interazioni digitali: quando i clienti acquistano online un viaggio, una camera d'albergo o un'auto a noleggio, forniscono informazioni personali. Per questo motivo i criminali informatici prendono di mira le aziende che forniscono servizi di viaggio. Molte piccole agenzie di viaggio hanno sviluppato capacità digitali durante la pandemia.

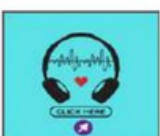
I budget per la sostenibilità sono ottimi candidati per le tattiche di gamification, inclusi i "punteggi di sostenibilità" o i "limiti" che possono essere utilizzati per incoraggiare la competitività tra gli ingegneri. Di conseguenza, uno sviluppatore può essere motivato a creare il proprio sistema nel modo più efficace poiché sta giocando con altri sviluppatori e ha da guadagnare dalla "vittoria" (sia finanziaria che di altro tipo).

Strategicamente, i sistemi che presentano il miglior rapporto costi/benefici sono quelli che ricevono maggiori finanziamenti. Può esserci una buona gestione della spesa energetica a tutti i livelli di un'organizzazione: un'azienda, ad esempio, ma anche un settore e persino una nazione.

Storicamente, era difficile identificare questo rapporto nelle prime fasi di un progetto perché non esisteva un sistema per misurarlo in anticipo.

I budget per l'energia, ad esempio, potrebbero essere stabiliti in base a determinati settori e alle loro esigenze. Si potrebbe mettere in atto una regolamentazione per impedire alle industrie di superare i propri limiti e si potrebbe utilizzare la gestione politica ai vari livelli. Le classificazioni energetiche, che garantirebbero il mantenimento dei requisiti, potrebbero essere utilizzate per incoraggiare le organizzazioni a essere sostenibili.

L'approccio del Bilancio di Sostenibilità fornisce un contributo significativo fornendo alle organizzazioni e alle pratiche di ML un meccanismo per incorporare la sostenibilità ambientale fin dall'inizio.



Ancora più importante, i budget per la sostenibilità aumentano la consapevolezza pubblica sul problema. È probabile che il bilancio di sostenibilità e le tattiche di gamification associate aumentino la consapevolezza sull'utilizzo dell'energia esulle questioni di sostenibilità oltre a fornire incentivi, che potrebbero avere un impatto sul comportamento sia individuale che organizzativo.

Per un bilancio sostenibile è necessario anche un rapporto debito/PIL costante o decrescente da ciclo economico aciclo economico. Sebbene il rapporto possa aumentare durante una recessione, deve diminuire durante un'espansione economica.

Secondo un bilancio sostenibile, il profitto derivante dall'uso di risorse rinnovabili deve essere utilizzato a beneficio delle persone durante tutto il tempo necessario affinché le risorse si ricostituiscano. Ad esempio, se una foresta può essere abbattuta per il disboscamento una volta ogni trent'anni, i proventi di tale disboscamento devono andare abeneficio della popolazione locale per lo stesso periodo di tempo. D'altra parte, dopo aver preso in considerazione l'ammortamento del capitale (turbine eoliche), i guadagni del governo derivanti da risorse immediatamente rinnovabili (eolico) possono essere utilizzati per sostenere i consumi attuali.

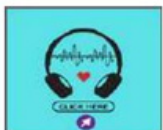
Una strategia globale per la gestione delle finanze pubbliche è chiamata bilancio sostenibile. Ciascun governo può soddisfare alcuni ma non tutti i requisiti, dati i numerosi requisiti coinvolti. Alcune persone potrebbero avvicinarsi di altre asoddisfare i requisiti, ma non riescono comunque a soddisfarli.

Due vantaggi chiave di un bilancio sostenibile sono garantire l'equità intergenerazionale e accelerare la crescita economica.

Si prevede che le popolazioni dei paesi OCSE invecchieranno e si verificherà probabilmente un aumento della spesa pubblica per pensioni eassistenza sanitaria, il che ha sollevato preoccupazioni sulla sostenibilità economica di quei paesi. Le preoccupazioni sull'attuale stato fiscale dei paesi non sono state, nella maggior parte dei casi, la forza trainante  
Dietro.

Vengono discussi diversi aspetti della sostenibilità, tra cui solvibilità, crescita, stabilità ed equità. Previsioni di base, analisi di bilancio, analisi del gap fiscale e contabilità generazionale sono alcuni esempi di metodi di analisi della sostenibilità collegati alle attuali procedure di budget. La gestione del processo di sostenibilità e come incorporare l'analisi di sostenibilità nel processo di budget sono trattati nella conclusione dell'articolo.

I governi ele organizzazioni internazionali stanno ora pensando in modo più ampio alla sostenibilità come risultato del passaggio ad una visione alungo termine. La frase si riferisce ancora alla capacità del governo di pagare ipropri conti, ma ha assunto una serie di nuovi significati legati ai governi che non hanno problemi a farlo. Moderno



L'analisi della sostenibilità si concentra sulle circostanze fiscali che potrebbero ostacolare la crescita economica, aumentare il carico fiscale o spostare ingenti spese sui contribuenti in futuro.

Esistono quattro dimensioni distinte della sostenibilità. Sebbene qui siano separati per l'analisi, in realtà appaiono spesso insieme:

- La solvibilità si riferisce alla capacità di un governo di far fronte ai propri obblighi finanziari.
- La crescita è una strategia fiscale che promuove l'espansione economica.
- La stabilità è la capacità del governo di soddisfare gli attuali obblighi fiscali e le passività future.
- L'equità è la capacità del governo di far fronte ai propri obblighi finanziari adesso senza trasferire il conto alle generazioni future.

Man mano che le popolazioni invecchiano e gli impegni e le aspettative precedenti in materia di trasferimenti di reddito e servizi sanitari diventano scadenti, la sostenibilità fiscale è (o dovrebbe essere) una preoccupazione cruciale per tutti i governi nazionali.

Includere formalmente le stime a lungo termine nel bilancio annuale in un quadro a medio termine sarebbe un modo per affrontare il futuro. Queste previsioni verrebbero riviste annualmente in modo simile a come vengono riportate le stime a medio termine. Le previsioni di base si baserebbero sulla continuazione delle attuali (o approvate) politiche di spesa ed entrate e sull'assenza di deviazioni sostanziali. Il bilancio includerebbe gli effetti attesi delle tendenze fiscali sulla produzione nazionale, sui prezzi e sui tassi di interesse, nonché le principali presunzioni sociali ed economiche che sono alla base delle previsioni a lungo termine.

Le leve fondamentali per garantire lo sviluppo sostenibile sono le procedure e i processi di allocazione delle risorse pubbliche.

L'obiettivo del bilancio verde è quello di rendere i decisori, il pubblico e il legislatore più consapevoli dei potenziali effetti ambientali del bilancio decisioni.

Un approccio coerente e informato dal punto di vista ambientale al processo decisionale, supportato da decisioni di bilancio, deriverebbe dall'integrazione di considerazioni ambientali in tutti gli ambiti politici del bilancio, dall'ambiente e dal clima ai trasporti, alla salute e alle finanze. Ciò supporterebbe l'allineamento di incentivi.





## 94. Informazioni aggiornate sulla pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

In pedagogia, le informazioni cambiano e si aggiornano continuamente. In qualità di tutor, potresti dover affrontare una situazione in cui i tuoi studenti richiedono di utilizzare nuove tecnologie, nuovi approcci o nuove idee. Oppure come tutor, potresti ritenere che le informazioni, il know-how o le opportunità attuali non soddisfino più le esigenze degli studenti e il loro apprendimento. Le informazioni aggiornate sono importanti anche per gli studenti. Man mano che proseguiranno verso il mercato del lavoro, è importante acquisire le informazioni, le capacità e le competenze più aggiornate per essere competitivi sul mercato del lavoro.

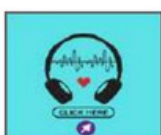
Esistono diversi campi della conoscenza in pedagogia, che riflettono il flusso di informazioni:

- Conoscenza tecnologica,
- Conoscenza pedagogica,
- Conoscenza del contesto (TPACK, 2019).

Gli insegnanti devono mantenersi aggiornati e raccogliere le informazioni più recenti in tutti e tre i campi. Innanzitutto, l'insegnante deve aggiornare le informazioni sullo sviluppo tecnologico e seguire le ultime tendenze e problematiche. La conoscenza pedagogica si riferisce ai più recenti metodi, approcci e metodologie di insegnamento. E la conoscenza del contesto si riferisce alla comprensione dei fattori contestuali, ad esempio, gli scopi del programma o del corso, gli obiettivi, il background degli studenti e altri.

In questo contesto, Herodotou et al. (2019) hanno riassunto le principali innovazioni nel campo dell'istruzione e identificato sei aree. Le future pedagogie innovative individuate sono:

- **Analisi formativa:** supporta il viaggio di apprendimento attraverso ciò che è imparato, cosa può essere migliorato, quali obiettivi raggiungere e come andare avanti,
- **Teachback:** dimostrazione attraverso la quale due o più persone stanno progredendo una comprensione condivisa di un argomento e di concetti complessi,
- **Apprendimento basato sul luogo:** incoraggiare l'apprendimento dal contesto della comunità locale e implementare metodi che consentano agli studenti di collegare teorie e fatti astratti alla risoluzione dei problemi della comunità,
- **Imparare con i robot:** aiuta a svolgere compiti ripetitivi e a liberare il tempo degli insegnanti che verrebbe speso nel ripetere attività semplici,
- **Imparare con i droni:** aiuta a uscire all'aperto ed esplorare il lavoro sul campo e contesti spaziali,
- **Inchiesta dei cittadini:** apprendimento attraverso incentivi pubblici e privati.



Debroy (2018) suggerisce diverse strategie su come gli insegnanti possono rimanere aggiornati con le informazioni attuali:

Stabilire obiettivi specifici: qual è l'obiettivo principale che può essere raggiunto e qual è lo scopo di una persona o di un'istituzione,

Discuti con colleghi ed esperti da tutto il mondo: è importante avere una prospettiva globale sugli aggiornamenti dell'insegnamento e delle informazioni,

Niente panico e mantieni il morale alto: di fronte a nuovi sviluppi, cambiamenti e aggiornamenti di informazioni, è importante mantenere una visione positiva dei problemi,

Utilizzare i social media: seguire le persone, imparare cose nuove, ottenere nuove informazioni e apprendere in un contesto globale,

Procedere alla formazione continua: è importante non aver paura degli ultimi sviluppi e problemi e continuare ad aggiornare capacità, conoscenze e competenze.



Figura 74. Fonte Thirdman su pexels.com



## 95. La sostenibilità nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

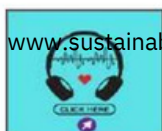
L'agenda della sostenibilità è passata in cima alla lista delle priorità dei governi e le imprese nell'ultimo decennio. Questo è il risultato della maggiore consapevolezza di il danno che abbiamo causato all'ambiente e il fatto che lo sviluppo sostenibile apre modi nuovi ereditizi per produrre prodotti e servizi (Daly, HE, 2017). L'agenda della sostenibilità trascende molti settori diversi e il settore del turismo edell'ospitalità ne è influenzato. Anche se il turismo contribuisce alle emissioni di CO2 solo del 5% (Ben Youssef, A. e Zeqiri, A., 2022), il più grande inquinatore è il sottosectore delle compagnie aeree edei trasporti (75% del 5%). Tuttavia, l'industria deve fare la sua parte verso un settore dell'ospitalità netto positivo.

La maggiore consapevolezza è stata il risultato di una migliore copertura da parte dei media edel fatto che la sostenibilità è diventata parte del curriculum dell'istruzione alivello primario, secondario e terziario. L'istruzione può svolgere un ruolo importante nell'insegnare le competenze necessarie e far cambiare idea alle persone su come trattare l'ambiente, l'economia e la società in modo sostenibile. Questa iniziativa è stata guidata dalle Nazioni Unite che hanno creato il quadro globale del "Global Action Program on Education" (dopo il 2014) e nominando il decennio 2005-2014 come il decennio dell'educazione alla sostenibilità (Buckler & Creech, 2014). L'istruzione può svolgere un ruolo importante nell'insegnare principi e competenze di sostenibilità agli studenti ed è necessario utilizzare metodi pedagogici adeguati per rendere l'insegnamento quanto più efficace possibile.

Incorporare la sostenibilità nei programmi di studio richiede un approccio interdisciplinare ed è necessario che gli educatori e le autorità pensino in modo diverso e si avvicinino all'insegnamento della sostenibilità utilizzando l'apprendimento interattivo ed esperienziale nel mondo reale (Brundiers, K., Wiek, A. e Redman, CL, 2010). . Insegnare la sostenibilità, in particolare nell'istruzione superiore, deve concentrarsi sulle conoscenze e sulle competenze che aiuteranno gli studenti, i futuri dipendenti e manager a promuovere l'agenda della sostenibilità. È necessario insegnare loro la sostenibilità utilizzando corsi introduttivi, corsi sulla responsabilità sociale delle imprese (CSR) e sviluppare competenze su come applicare i principi di sostenibilità in situazioni reali (Lozano, R., et al., 2017).

La digitalizzazione può aiutare gli educatori e le università a rendere la pedagogia della sostenibilità più efficace ed efficiente.

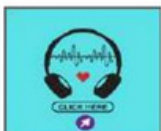
L'erogazione di corsi e competenze sostenibili può essere effettuata utilizzando vari approcci pedagogici. Lozano et al., 2017 hanno identificato dodici diversi approcci che gli educatori possono utilizzare per insegnare la sostenibilità a vari livelli di istruzione. Possono utilizzare casi di studio di esempi reali provenienti da tutto il mondo delle destinazioni o



aziende che hanno applicato la sostenibilità e i miglioramenti che hanno riscontrato su vari fronti. Possono utilizzare lezioni frontali tradizionali, che sono un buon modo per introdurre l'argomento a un vasto pubblico, e un apprendimento basato su progetti e problemi che renderà l'esperienza di apprendimento più interattiva. Possono anche utilizzare l'analisi della catena di fornitura che aiuterà gli studenti a capire come la sostenibilità può essere applicata in un quadro economico, ambientale e sociale. Un approccio più coinvolgente per insegnare la sostenibilità consiste nell'utilizzare un'educazione ambientale basata sul luogo in cui gli studenti possono vivere vicino a una comunità che è sotto indagine e proporre soluzioni alla fine del loro studio. Può includere scienziati di varie discipline come biologia, ambientalisti ecc.



Figura 75. Fonte Cyrill Bambilla su pexels.com



## 96. Tecnologie nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Per raggiungere la sostenibilità, la digitalizzazione consente di realizzare infrastrutture robuste in ogni applicazione (Narayan et. al., 2022). Affinché il settore dell'ospitalità riceva il miglior feedback dei clienti sull'offerta di un servizio di prim'ordine, è essenziale un'infrastruttura resiliente costruita sulla tecnologia digitale. È già stato dimostrato che decisioni intelligenti basate su dati in tempo reale migliorano i servizi di ospitalità grazie alla tecnologia digitale. Sono stati condotti diversi studi teorici ed empirici che hanno approfondito l'importanza della tecnologia digitale nel settore alberghiero.

Inoltre, le tecnologie digitali sono state riconosciute come il fondamento primario della produttività e hanno generato benefici nel settore alberghiero, avendo cambiato in modo significativo le operazioni e l'amministrazione dell'hotel seguito del digitale rivoluzione.

Le tecnologie digitali come IoT, AI, robotica, blockchain, analisi dei big data, gemelli digitali e AR/VR hanno il potenziale per cambiare il modo in cui gli hotel gestiscono le loro operazioni e le catene del valore.

Queste tecnologie possono essere utilizzate dagli hotel per gestire le proprie risorse e capacità, nonché il servizio, le relazioni con i clienti, il processo di ordinazione, la competitività, la qualità del servizio, la flessibilità, l'utilizzo delle risorse e l'innovazione.

Le tecnologie più recenti vanno ben oltre le caratteristiche dell'ondata iniziale, che includevano costi inferiori, una catena del valore meglio integrata e altri servizi (Zeqiri et.al., 2020). Le tecnologie utilizzate nel settore dell'ospitalità 4.0 hanno nuove capacità e avranno un impatto più profondo e significativo. Dovrebbero promuovere la sostenibilità, i servizi personalizzati e il declino del turismo di massa.

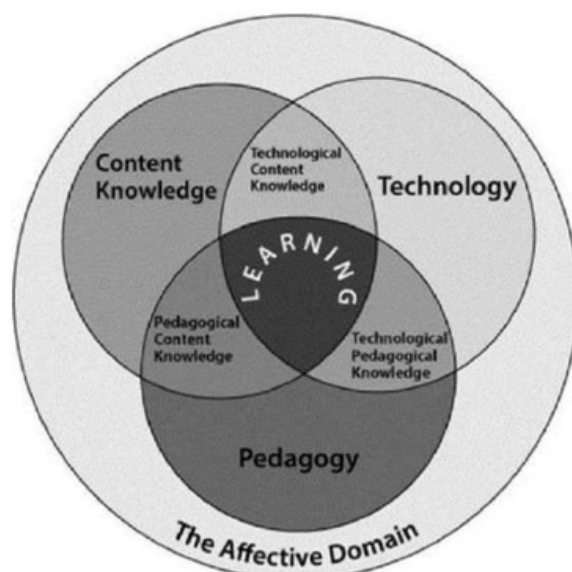
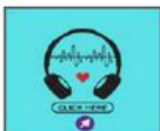


Figura 76. Fonte: Figura: Mezzo pedagogico tecnologico integrato (adattato da Ramma, 2017).



Il settore dell'ospitalità è stato un pioniere nell'abbracciare le nuove tecnologie. La digitalizzazione ha avuto un impatto su questo settore nel tempo e si prevede che avrà effetti ancora più significativi. Sulla base dell'evoluzione del comportamento e delle preferenze dei consumatori, nonché di un maggiore utilizzo della tecnologia dell'industria 4.0, il settore alberghiero subirà una trasformazione significativa in futuro.

L'idea dell'"apprendimento capovolto" è diventata oggi ampiamente accettata (Pascot, nd). La nostra posizione pratica e competente in classe ha inevitabilmente dovuto essere rivalutata in seguito al passaggio all'approccio di apprendimento capovolto.

Sebbene la maggior parte della trasmissione delle conoscenze teoriche avvenga attualmente al di fuori dell'aula, i docenti devono comunque trasmettere le loro competenze. Ogni professore deve riconoscere che non stiamo perdendo nulla, ma che i nostri profili professionali sono più chiaramente visibili in classe.

I nostri metodi di insegnamento e ciò che viene trattato in classe sono cambiati a seguito della digitalizzazione dei nostri contenuti. La classe capovolta offre l'opportunità di considerare come il lavoro in classe (tempo sincrono) e quello fuori classe si completino a vicenda (tempo asincrono).

Due elementi essenziali dei compiti degli insegnanti sono la pianificazione del tempo didattico e dell'ambiente didattico. Riprogettare il percorso di apprendimento degli studenti è necessario a causa di questa fusione di stili di apprendimento. Si tratta di uno sforzo senza fine poiché mantenere gli studenti motivati richiede di trovare l'equilibrio ideale tra tempo sincrono e asincrono.

Il lavoro preliminare deve essere stabilito indipendentemente dal metodo utilizzato per impartire la conoscenza durante il tempo asincrono (ad esempio, visualizzazione di video, lettura di testi o articoli). Qualsiasi attività asincrona che uno studente deve completare prima di impegnarsi effettivamente in classe viene definita lavoro preliminare. Le attività pre-lavoro di preparazione e di potenziamento del coinvolgimento sono ciò che guida l'apprendimento.



Figura 77. Fonte Julia MCameron su pexels.com

## 97. Dati nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Un concetto di data mining educativo (EDM)” cerca di utilizzare questi archivi di dati per comprendere meglio gli studenti e l’apprendimento e per sviluppare approcci computazionali che combinano dati e teoria per trasformare la pratica a vantaggio dello studente” (Romero & Ventura, 2010). Ottenere dati e utilizzarli nell’istruzione è un processo che coinvolge più parti interessate: studenti, educatori, organizzazioni e sistemi educativi e altri. I dati hanno molteplici scopi: costruire sistemi educativi, mostrare la conoscenza scoperta, mostrare raccomandazioni e imporre l’utilizzo, la partecipazione e la comunicazione. Le interazioni multilivello tra le parti interessate e i dati sono mostrate nella Figura 1.

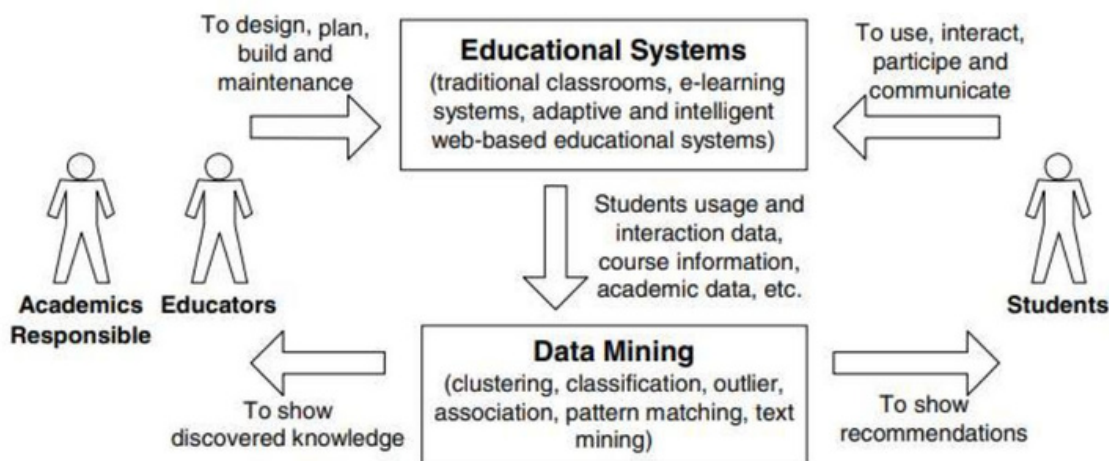


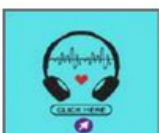
Figura 78. Data mining e interazioni in ambito educativo, Fonte: Romeo e Ventura, 2007

Si può concludere che i dati nel campo dell’istruzione svolgono un ruolo cruciale per garantire sistemi educativi aggiornati e migliorare le interazioni e il trasferimento di conoscenze tra istituti di istruzione, accademici e studenti.

Le principali aree di considerazione nel contesto dei dati in materia di istruzione sono riassunte da Selwyn (2015), suggerendo di considerare quanto segue: -Quali dati esistono nel contesto educativo? Ci sono diversi modi

gli istituti scolastici possono raccogliere e utilizzare i dati. I dati dovrebbero aggiungere valore.

- Qual è l'utilizzo principale dei dati? I dati possono essere utilizzati per il monitoraggio, controllo, valutazione e altri scopi.
- Qual è l'uso secondario dei dati? I dati possono essere riutilizzati da altri ricercatori per scopi diversi da quelli per cui sono stati raccolti?
- Quali sono le conseguenze di questi usi dei dati? I dati utilizzati dovrebbero apportare miglioramenti ed efficienze nel contesto educativo.



- Come possono i dati diventare più efficienti ed equi nel contesto educativo?

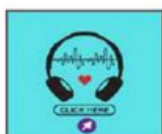
Garantire l'uso vantaggioso e la raccolta dei dati in contesti educativi.

La raccolta dei dati nel campo dell'istruzione può essere guidata da diversi obiettivi per ottenere informazioni specifiche, come riepilogato nella figura seguente.

<b>Users/Actors</b>	<b>Objectives for using data mining</b>
Learners/ Students/ Pupils	To personalize e-learning; to recommend activities to learners resources and learning tasks that could further improve their learning; to suggest interesting learning experiences to the students; to suggest path pruning and shortening or simply links to follow, to generate adaptive hints, to recommend courses, relevant discussions, etc.
Educators/ Teachers/ Instructors/ Tutors	To get objective feedback about instruction; to analyze students' learning and behavior; to detect which students require support; to predict student performance; to classify learners into groups; to find a learner's regular as well as irregular patterns; to find the most frequently made mistakes; to determine more effective activities; to improve the adaptation and customization of courses, etc.
Course Developers/ Educational Researchers	To evaluate and maintain courseware; to improve student learning; to evaluate the structure of course content and its effectiveness in the learning process; to automatically construct student models and tutor models; to compare data mining techniques in order to be able to recommend the most useful one for each task; to develop specific data mining tools for educational purposes; etc.
Organizations/ Learning Providers/ Universities/ Private Training Companies	To enhance the decision processes in higher learning institutions; to streamline efficiency in the decision-making process; to achieve specific objectives; to suggest certain courses that might be valuable for each class of learners; to find the most cost-effective way of improving retention and grades; to select the most qualified applicants for graduation; to help to admit students who will do well in university, etc.
Administrators/ School District Administrators/ Network Administrators/ System Administrators	To develop the best way to organize institutional resources (human and material) and their educational offer; to utilize available resources more effectively; to enhance educational program offers and determine the effectiveness of the distance learning approach; to evaluate teacher and curricula; to set parameters for improving web-site efficiency and adapting it to users (optimal server size, network traffic distribution, etc.).

Figura 79. Dati relativi alle parti interessate nel settore dell'istruzione e utilizzo dei dati, Fonte: Romero & Ventura, 2010

Si può riassumere che, in base al coinvolgimento e agli interessi di ciascun stakeholder, è possibile raccogliere diversi tipi di dati negli ambienti enel contesto educativo. È importante garantire l'uso efficiente di questi dati.





## 98. Le età nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

L'introduzione e l'implementazione di pedagogie innovative e appropriate per gli studenti dell'IFP che utilizzano strumenti di digitalizzazione richiede che gli educatori corrispondano alle esigenze degli studenti con le pedagogie che devono essere utilizzate per un apprendimento efficace (Stanley, J., 2015). Gli educatori devono utilizzare approcci che pongano gli studenti al centro del processo di apprendimento. Gli approcci pedagogici devono anche prendere in considerazione l'età degli studenti poiché sono necessari approcci diversi per gruppi di età diversi. Gli studenti più giovani, ad esempio, sono diversi dagli studenti adulti in molti aspetti come la crescita e l'alfabetizzazione (Matsuda, A., 2019).

Nel contesto del presente articolo ci concentreremo sulle pratiche di apprendimento dell'IFP e sulle pedagogie necessarie per questa fascia di età. Gli educatori della formazione professionale (IFP) devono fornire ai propri studenti non solo competenze professionali ma anche forti competenze digitali e trasversali. Il progresso delle tecnologie (ad esempio VR, AR, AI) sta influenzando il modo in cui lavoriamo, interagiamo e produciamo prodotti e servizi. I cambiamenti di cui sopra avranno bisogno di dipendenti che siano alfabetizzati digitalmente ma che siano anche in grado di comunicare, lavorare in team, saper risolvere problemi e avere un pensiero critico, tra gli altri (OCSE, 2019). Le competenze di cui sopra saranno fondamentali sul posto di lavoro.

Gli educatori, per poter insegnare ai propri studenti le competenze di cui sopra, devono adottare pedagogie innovative e adeguate all'età. Alcune di queste pedagogie possono essere basate sull'indagine, su progetti e sull'apprendimento collaborativo. Questi approcci possono essere combinati con tecnologie digitali come la realtà virtuale, l'intelligenza artificiale e la realtà aumentata che creeranno approcci didattici innovativi. Ciò richiederà che gli stessi educatori possiedano le competenze digitali necessarie per insegnare loro.

Le competenze digitali necessarie agli studenti dell'IFP possono essere suddivise in competenze digitali funzionali di base, competenze digitali generiche e competenze digitali di livello superiore (OCSE, 2019). Le competenze di base includono adulti con una certa esperienza nell'uso dei computer, mentre le competenze generiche richiedono che gli studenti possano utilizzare dati e informazioni e utilizzare le tecnologie digitali per comunicare con gli altri (Carretero, S., et al., 2017). Competenze più elevate richiedono linguaggi di programmazione, capacità di analisi e di elaborazione e modellazione dei dati (Spiezia, V. e A. Sabadash, 2018).

Le soft skills, invece, sono diventate sempre più importanti in un mondo in cui le tecnologie digitali hanno gradualmente prevalso. Gli educatori devono creare un ambiente didattico adeguato in cui queste competenze verranno insegnate. Accanto alle tradizionali lezioni frontali, gli educatori possono aggiungere un approccio più orientato al luogo di lavoro,



dove l'apprendimento attivo ed esperienziale faciliterà l'apprendimento (Paniagua, A. eD. Istanza, 2018). Gli approcci innovativi includono la gamification, il pensiero computazionale e l'apprendimento misto (Dichev, C. eD. Dicheva, 2017).

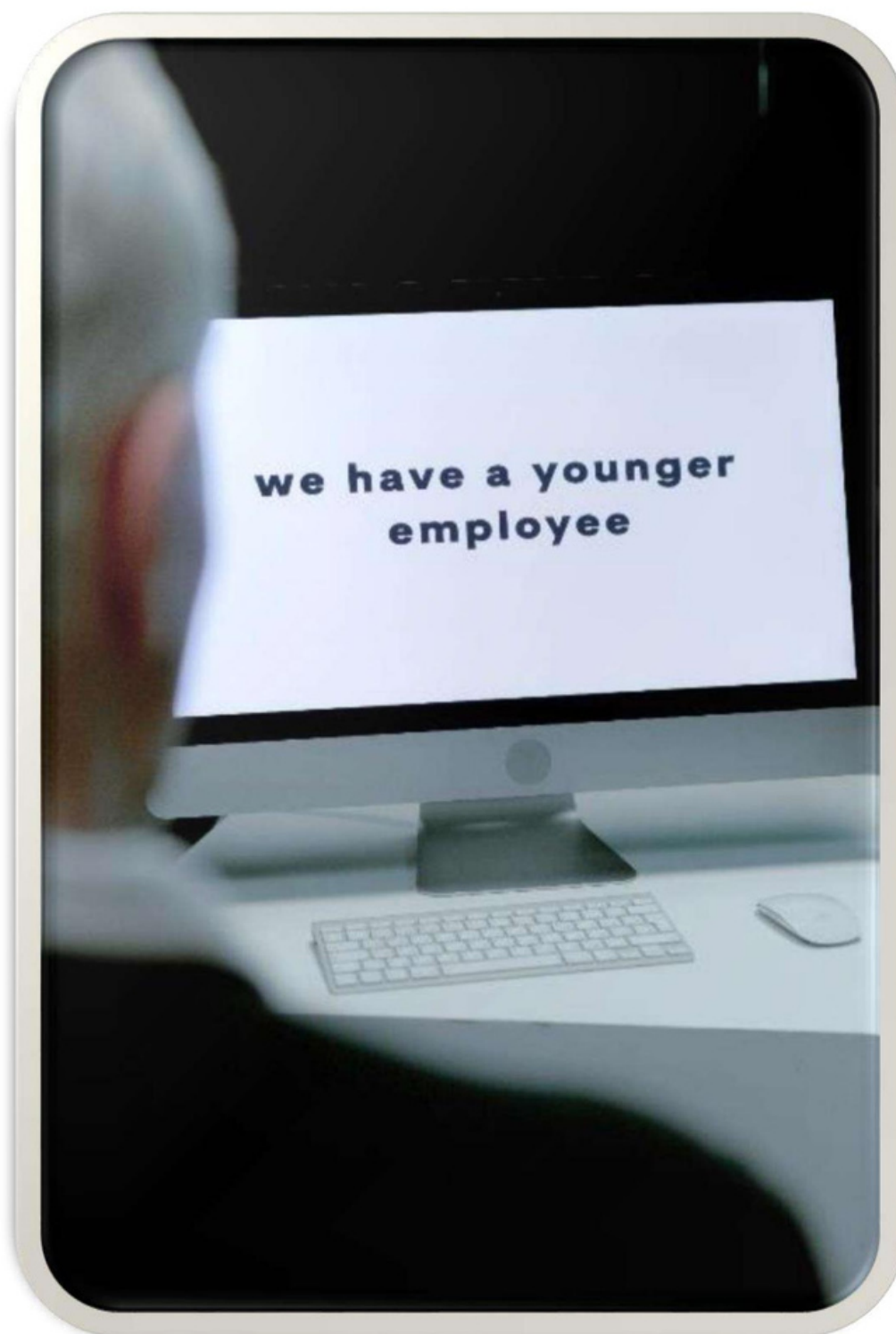
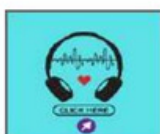


Figura 80. Fonte Ron Lac su pexels.com



## 99. Livelli formativi nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Le università hanno subito una serie di cambiamenti significativi negli ultimi decenni come risultato delle tendenze sociali e tecnologiche verso la digitalizzazione (Abad-Segura et. al., 2020). La rivoluzione digitale richiede un significativo riadeguamento in ogni settore, dalla finanza alla catena di fornitura di energia e beni.

Le università stanno attualmente adottando tecnologie come risultato di un cambiamento di paradigma in cui la tecnologia è vista come un ambiente complesso e collegato che facilita l'apprendimento digitale. In questo modo, oltre alle opportunità di apprendimento che offre, l'interesse è più rivolto agli alunni che alla tecnologia stessa.

A questo proposito, la digitalizzazione è un requisito per gli istituti di istruzione superiore (IIS) in grado di attirare un numero maggiore e migliore di studenti, migliorare la qualità del processo di formazione nel suo complesso e migliorare l'esperienza dei corsi.

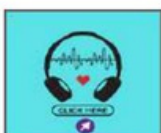
È stato stabilito che per unificare il proprio impegno nel soddisfare le aspettative dei diversi gruppi di interesse nella dimensione economica, sociale e ambientale, la trasformazione digitale (DT) deve essere costruita secondo gli assiomi della connettività.

È noto che i college, gli istituti e le università impegnati nell'HTE si trovano ad affrontare il difficile compito di far fronte ai cambiamenti nell'ambiente tecnologico, alla concorrenza internazionale nel mercato studentesco, ai fattori socioeconomici, ai metodi di apprendimento e insegnamento e alla carenza di personale altamente qualificato. educatori di alfabetizzazione digitale (Adeyinka-Ojo et. al., 2020). Per costruire un modello per lo sviluppo delle competenze digitali, i fornitori di formazione nel settore dell'ospitalità e del turismo e l'industria dell'ospitalità e del turismo esistente devono lavorare insieme per determinare le competenze di alfabetizzazione digitale richieste.

C'è bisogno di esperienze di insegnamento-apprendimento in finanza più riflessive e critiche nelle business school che potrebbero incoraggiare le persone a modificare il modo in cui vedono la logica della sostenibilità. Queste esperienze di insegnamento-apprendimento di riflessione critica hanno conseguenze sia sui metodi pedagogici che sulle discussioni sulla teoria finanziaria in classe.

Il motivo è che può aiutare gli studenti a comprendere i conflitti che sorgono durante la co-creazione della conoscenza e i collegamenti tra informazioni accademiche (teoriche) e conoscenza aziendale del mondo reale (Brunstein, 2019). Insegna loro anche a considerare le tensioni e le sfide che sono presenti in una situazione particolare e richiedono un buon giudizio (phronesis).

Nelle aule di economia, la riflessione critica si concentra sulle preoccupazioni degli studenti e sulle esperienze di apprendimento. Esamina criticamente le affermazioni teoriche e la saggezza ricevuta



consentire agli studenti di rivelare le tensioni dinamiche sociali e politiche in modo trasparente e comprensibile.

Senza alcuna comprensione del materiale, gli studenti ripetono senza pensarci le idee offerte dal professore o nel libro di testo. Dopo l'anno scolastico o l'esame, questa conoscenza si perde rapidamente. È paragonabile al movimento di andare in bicicletta che, una volta padroneggiato, non richiede alcun tipo di pratica riflessiva.

**Il secondo livello** è denominato comprensione; i bambini a questo livello hanno una comprensione più profonda del contenuto di un argomento ma non dimostrano sforzi riflessivi. Gli studenti comprendono i concetti senza porre domande difficili o riflettere troppo su cosa significano o su come possono usarli.

**Il terzo livello**, noto come riflessione, richiede agli studenti di andare oltre il libro di testo e assorbire e analizzare il materiale, tracciando allo stesso tempo connessioni tra ciò che stanno imparando e le proprie esperienze.

Gli studenti stabiliscono collegamenti tra il materiale e le loro esperienze personali al quarto livello, la riflessione critica, e considerano come applicare il materiale. Inoltre, c'è un cambiamento nei presupposti che crea un nuovo quadro concettuale, costringendo gli studenti ad abbandonare le loro nozioni preconcepite e ad adottarne di nuove.



Figura 81. Fonte Pixabay su pexels.com



## 100. Innovazioni know-how, licenze e brevetti nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Le innovazioni sono un fattore cruciale per la crescita e la sopravvivenza degli individui e delle istituzioni in tutti i settori e in tutti i settori, compresa l'istruzione. Kettunen et al. (2013) descrivono la pedagogia innovativa come il passaggio dall'apprendimento individuale (ascolto di lezioni, lettura di libri di testo, scrittura di relazioni etesi) all'apprendimento di gruppo (discussioni, pratiche, laboratori), fino alla fase più innovativa dell'apprendimento in rete (educazione multidisciplinare, flessibilità, imprenditorialità, progetti di innovazione e ricerca, mobilità). "Il nucleo della pedagogia dell'innovazione sta nell'enfatizzare il dialogo interattivo tra l'organizzazione educativa, gli studenti, la vita lavorativa e la società circostante" (Kairisto-Mertanen et al., 2012).

Le innovazioni nel campo dell'istruzione e della pedagogia possono derivare da molteplici fonti, poiché si tratta di un campo molto interattivo e dinamico. Alcuni esempi di innovazioni sono:

- politico (NCLB (No Child Left Behind Act), Race to the Top);
- sociale (legge sulle pari opportunità, politica di azione affermativa, individui con Disabilità
- legge sull'istruzione);
- filosofico (costruttivismo, oggettivismo);
- culturale (educazione morale, multiculturalismo, educazione bilingue);
- scientifico (educazione basata sulle competenze, STEM (scelte curriculari a scuola):
- psicologico (scienze cognitive, teoria delle intelligenze multiple, teoria di Maslow gerarchia di
- bisogni, teoria degli stili di apprendimento); E
- tecnologico (apprendimento basato sul computer, apprendimento in rete, e-learning) (Serdjukov, 2017).

Il know-how si riferisce alla condivisione di una conoscenza o abilità pratica, che viene creata e appresa e può avvantaggiare gli altri (Cambridge Dictionary, 2022).

Quando viene creata un'innovazione pedagogica, gli autori della stessa possono avere diritti sulla proprietà creata. Ad esempio, nel contesto della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, se viene creata un'idea, un prodotto o un servizio innovativo, può essere protetto con l'aiuto di un brevetto.



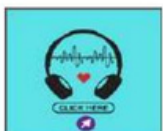
La differenza principale è che il brevetto è “un diritto esclusivo concesso per un'invenzione, che è un prodotto o un processo che fornisce, in generale, un nuovo modo di fare qualcosa, o offre una nuova soluzione tecnica a un problema. Per ottenere un brevetto, le informazioni tecniche sull'invenzione devono essere rese pubbliche in una domanda di brevetto” (Wipo, 2023).

La licenza è “un documento ufficiale, una carta, ecc., che ti dà il permesso di fare, usare o avere qualcosa” (Brittanica, 2023).

Una volta ottenuto il brevetto per un'innovazione specifica, il titolare del brevetto può decidere di concedere a qualcuno la licenza per l'utilizzo del brevetto. Ad esempio, la società Microsoft possiede un brevetto per la sua creazione, ovvero il pacchetto Microsoft Office. In qualità di utente che desidera utilizzare il prodotto o di un'organizzazione che desidera utilizzarlo, puoi ottenere una licenza, che è un permesso ufficiale per utilizzare il prodotto brevettato.



Figura 82. Fonte SevenStorm JUHASZIMRUS su pexels.com



## 101. La protezione dei dati nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Più l'istruzione entra nella nuova era della digitalizzazione, più diventa imperativo proteggere i dati personali di educatori e studenti. La digitalizzazione significa in pratica che molte informazioni private sono accessibili da applicazioni, agenzie governative e siti Web commerciali e che questi dati devono essere protetti da eventuali violazioni. Questi dati possono includere informazioni sull'età degli studenti, difficoltà di apprendimento, problemi di salute e altre informazioni sensibili. È responsabilità delle autorità scolastiche proteggerli. Tutte le parti coinvolte nel processo di apprendimento devono sentirsi sicure di essere protette dalle persone che desiderano avere accesso ai propri dati e solo il personale responsabile e dedicato può avere accesso.

Gli studenti creano dati dal momento in cui si iscrivono a un programma, sia che si tratti di un ambiente di formazione professionale, di un college o di un'università. Dal momento in cui uno studente cerca un'informazione online, i clic che fa, le informazioni che memorizza, i test che sostiene, creano tutti dati che vengono archiviati nei computer dell'istituto o in applicazioni cloud archiviate a migliaia di chilometri di distanza. In molti casi non è chiaro quali dati siano di proprietà dello studente o appartengano anche all'istituzione in cui studia (Hoel, T. e Chen, W., 2018). L'Unione Europea prende sul serio la protezione dei dati e recentemente ha approvato un nuovo regolamento nel 2018 chiamato Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) con l'obiettivo di proteggere i dati personali dei cittadini europei e armonizzare le leggi in tutta Europa (GDPR.EU, 2018). Anche prima dell'introduzione del regolamento GDPR era chiaro che molti paesi avevano implementato principi simili per proteggere i dati personali dei propri cittadini (Bygrave, LA 2010).

Il nuovo regolamento contiene anche disposizioni specifiche per il settore dell'istruzione. Comprende disposizioni più rigorose per gli istituti scolastici poiché coinvolge bambini e giovani adulti. Le scuole sono autorizzate a raccogliere solo le informazioni necessarie e ai genitori e agli studenti viene concesso l'accesso per rivedere le informazioni raccolte. La raccolta dei dati deve essere giustificata per gli scopi specifici del ruolo dell'istituzione. Anche ai sensi di questo regolamento ogni istituto scolastico deve assegnare due persone con i ruoli di responsabile e responsabile del trattamento, entrambi con specifiche responsabilità (GDPR.EU, 2018). In base a questo regolamento sono previste dure punizioni per le violazioni dei dati.



## 102. Revisione del quadro legislativo sulla pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Le infrastrutture, i dati e le persone possono essere tutti salvaguardati e protetti con l'aiuto della regolamentazione. Può fungere da livellatore, garantendo che tutti i partecipanti al mercato godano di condizioni di parità. La regolamentazione può contribuire a creare un clima che sostenga e incoraggi i rendimenti sugli investimenti, ad esempio nelle infrastrutture.

Quasi ogni economia esistente oggi ha il proprio regolatore ICT indipendente, che regola problemi cruciali come l'allocazione dello spettro delle radiofrequenze, le licenze degli operatori e la crescita delle reti e dei servizi nazionali in un contesto normativo sempre più complicato. Le autorità stanno affrontando problemi quali il cambiamento del quadro normativo per le tasse digitali, i piani di condivisione delle infrastrutture, le difficoltà di fiducia dei consumatori, la sfumatura dei confini che separano le operazioni di rete e la produzione di contenuti, le questioni relative agli investimenti di rete e la connessione di tutti ai vantaggi.

Le minacce informatiche si stanno espandendo in termini di portata ed dimensioni, mentre altri mercati proliferano e si frammentano. Inoltre, il numero di clienti mobili sta aumentando l'accesso locale a Internet. Per affrontare i problemi della transizione digitale, molte nazioni stanno ampliando la portata dei propri quadri normativi e il monitoraggio e l'applicazione delle norme stanno aumentando.

I paradigmi di regolamentazione vengono messi alla prova dalle nuove tecnologie, tra cui l'intelligenza artificiale (AI), i big data, l'economia delle app, il cloud computing, l'Internet delle cose, i social media e la tecnologia mobile. Le autorità nazionali si trovano ad affrontare nuove tecnologie, nonché nuove strutture imprenditoriali e di investimento.



Figura 83. Fonte CoWomen su pexels.com





Figura 84. Nuovo accordo digitale (adattato da Villa Mateos & Gomez, 2022)

Sono anche consapevoli di dover continuare a preservare e proteggere i consumatori e le infrastrutture senza ostacolare gli investimenti o l'innovazione.

Quadri normativi divergenti in un ambiente complesso e in rapida evoluzione possono aggiungere complessità, favorire l'incertezza e scoraggiare gli investimenti e l'innovazione. Raramente un modello normativo è adatto a tutti.

In tutto il mondo, i decisori si trovano ad affrontare il compito di dare forma alla trasformazione digitale e valutarne gli effetti. Molti paesi sono alle prese con problemi fondamentali per quanto riguarda lo sviluppo digitale inclusivo e sostenibile: oltre a fornire le infrastrutture corrispondenti e a sviluppare competenze metodologiche e tecniche, è necessario definire le condizioni quadro per diversi settori come i mercati (dati) transfrontalieri, il trattamento dei dati o delle tecnologie digitali o le misure contro le minacce informatiche.

I decisori dei governi, del settore privato e della società civile nei paesi partner dovrebbero sviluppare strategie e politiche digitali per affrontare questi compiti di politica digitale al fine di garantire una trasformazione digitale sostenibile e incentrata sull'uomo.

Negli ultimi anni, il campo della politica digitale è diventato un campo asettante.

L'espressione "politica digitale" sta diventando sempre più popolare per descrivere l'interazione tra politica e digitalizzazione. Le decisioni sulla politica digitale si influenzano a vicenda a livello nazionale, regionale e globale come risultato del networking mondiale, che è una caratteristica unica del settore. Poiché vengono coinvolti ulteriori attori, il processo di negoziazione e coordinamento per la politica digitale globale è strutturato



diversamente da quanto avviene per altri ambiti politici. Includono organizzazioni nazionali, regionali e mondiali, nonché fornitori di servizi Internet globali.

Sebbene nell'attuale discussione sulla politica digitale vengano sollevate molte questioni, la sicurezza dei dati, la sovranità digitale e la partecipazione digitale risultano importanti. Diverse preoccupazioni relative alla politica digitale vengono affrontate in particolare da varie nazioni:

- garantire che Internet sia completa edisponibile atutti;
- gettare le basi per un'economia basata sui dati, tenendo conto flussi di dati globali e imprese dominanti attive alivello globale;
- al fine di difendere i diritti delle persone (ad esempio attraverso la protezione dei dati, il digitale privacy o anche quando si utilizzano tecnologie più recenti come l'intelligenza artificiale).

Le strategie digitali transnazionali possono aiutare nel processo di consultazione eimplementazione delle regole edelle circostanze del quadro politico digitale poiché spesso mancano dati, capacità o esempi di riferimento correlati.

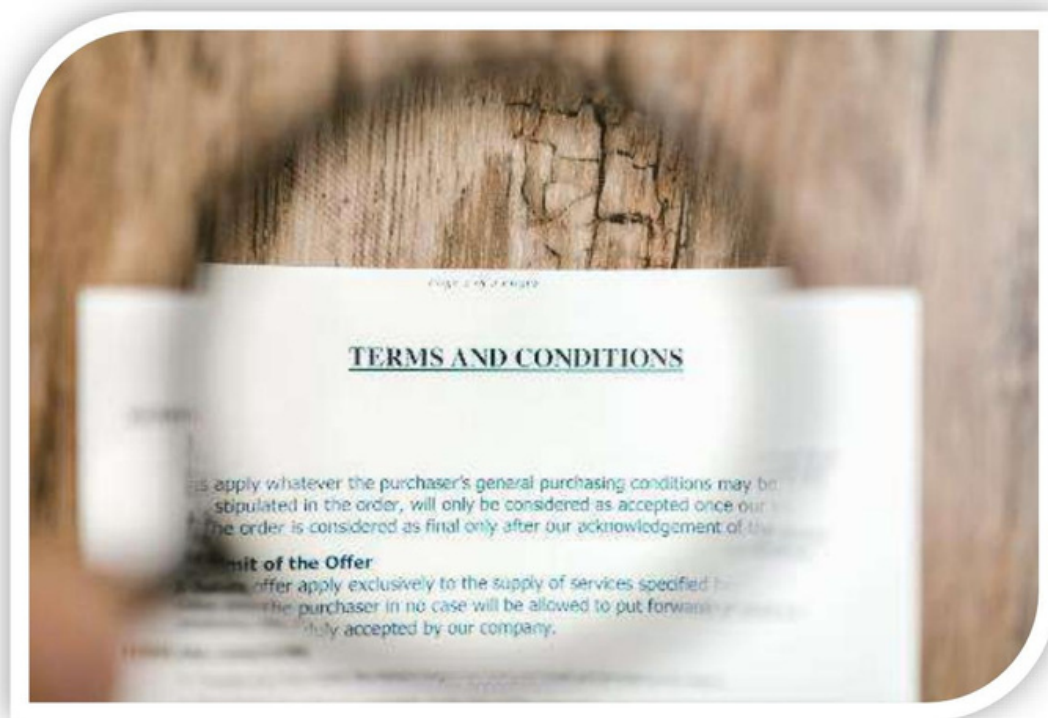
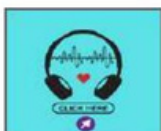


Figura 85. Fonte progetto RDNE Stock su pexels.com



## 103. Qualità nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

Non è facile definire un termine complesso di qualità nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile. Henard e LePrince-Ringuet (2008) riassumono che la qualità nella pedagogia deve sempre essere centrata sui bisogni degli studenti e promuovere l'apprendimento di tutti gli studenti. Pertanto, è importante concentrarsi sia sulle capacità pedagogiche dell'insegnante che sull'ambiente di apprendimento, che deve tenere conto delle esigenze di ogni singolo studente. Gli studenti dovrebbero capire perché lavorano, essere in grado di entrare in contatto con altri studenti e chiedere assistenza quando necessario. I risultati dell'apprendimento migliorano anche quando il personale agli studenti riceve assistenza sufficiente (sostegno finanziario, sostegno sociale e accademico, aiuto per gli studenti appartenenti a minoranze, servizi di consulenza, ecc.). Si ritiene che le comunità di apprendimento, ad esempio gruppi di studenti e/o insegnanti che lavorano insieme per studiare e condividere conoscenze, migliorino l'apprendimento degli studenti aumentando la soddisfazione sia degli studenti che degli insegnanti.

La qualità nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile non è un insieme di competenze didattiche nuove e recenti. Piuttosto, secondo Griffiths et al. (2006), la qualità è un concetto molto più ampio che comprende:

- dirigere l'attenzione degli istruttori sulla profondità della comprensione evidente in ciò che gli studenti stanno imparando,
- il grado in cui le aule sono ambienti realmente di supporto all'apprendimento degli studenti,
  - la quantità e la qualità dell'istruzione offerta agli alunni che abbia uno scopo oltre al semplice completamento dei compiti per superare le lezioni,
  - come le conoscenze e le esperienze sono strutturate per facilitare l'apprendimento degli studenti.

Si può concludere che il concetto di qualità nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile è multidimensionale e comprende, tra gli altri fattori, studenti, insegnanti, colleghi, ambiente, personalità ed disponibilità di supporto.

Griffith et al. (2006) propongono inoltre che la qualità della pedagogia possa essere misurata sulla base di tre dimensioni:

- qualità intellettuale (conoscenza profonda, comprensione profonda, problematicità, conoscenza, pensiero di ordine superiore, metalinguaggio, comunicazione sostanziale),
- ambiente di apprendimento di qualità (criteri di qualità espliciti, coinvolgimento, alta aspettativa, supporto sociale, autoregolamentazione degli studenti e direzione),



• significato (conoscenza di base, conoscenza culturale, integrazione della conoscenza, inclusività, connessione, narrativa).

Ciò che recentemente è diventato un focus di interesse accademico è la qualità degli ambienti digitali ed e-learning. Sebbene i fondamenti della qualità non cambino nell'ambiente digitale, ci sono molti aspetti che devono essere considerati quando si cerca di garantire la qualità pedagogica complessiva nell'ambiente digitale. Figura sotto mostra il quadro della e-qualità.

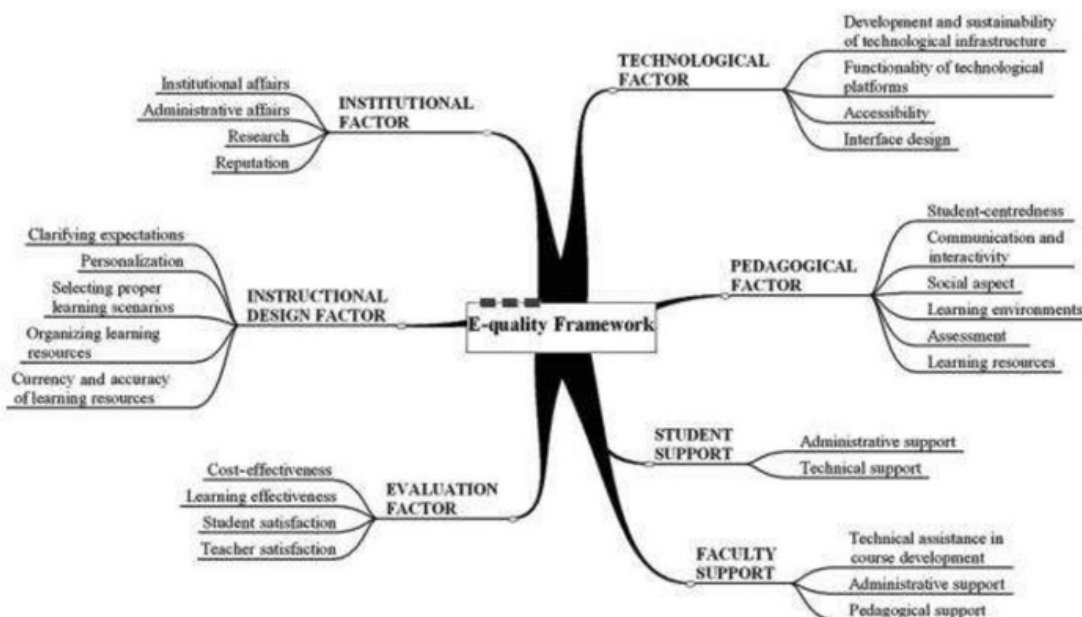
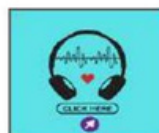
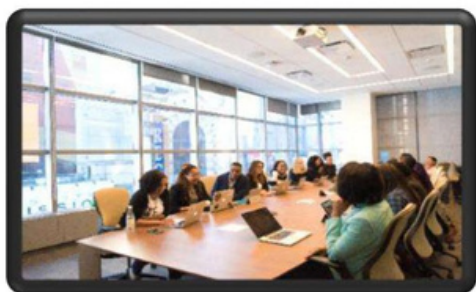


Figura 86. Quadro di riferimento per la qualità digitale, Fonte: Masoumi e Lindström, 2012

All'interno dell'ambiente digitale, la qualità diventa più complessa. Non si tratta più di interazione studente-insegnante-coetanei e ambiente. Esistono fattori tecnologici, istituzionali, di progettazione didattica, di valutazione, di supporto dei docenti ed e pedagogia digitale, nonché di supporto agli studenti per navigare nell'ambiente digitale.



Figura, fonte: Christina Morillo su pexels.com

## 104. Standard nella pedagogia dell'ospitalità sostenibile

Si è discusso molto sugli standard che devono essere rispettati nell'istruzione al fine di migliorare l'efficienza dei programmi educativi e garantire che gli studenti imparino ciò che dovrebbero a ogni livello del sistema educativo. Un fattore importante nella definizione degli standard è anche la capacità di misurare cosa e quanto bene hanno imparato (Entz, S., 2007). La ricerca ha dimostrato che standard efficaci di insegnamento possono essere riassunti nei seguenti principi (Teemant, A. e Pinnegar, SE, 2019). Si basano sul modello pedagogico CREDE, un approccio basato sulla teoria socioculturale di Vygotsky (Vygotsky, LS 1978).

UN) L'attività produttiva congiunta (JPA) è importante in ogni classe poiché i migliori risultati accademici si ottengono quando c'è una stretta collaborazione tra studenti e studenti insegnanti (Chapman, TK e Hobbel, N., 2010). Gli insegnanti richiedono la collaborazione degli studenti per realizzare determinate attività, promuovono incarichi di gruppo per consentire agli studenti di collaborare. Lavora come facilitatore e monitora la situazione e interviene per fornire stimoli, indicazioni e stabilire le regole e farle rispettare se e quando necessario.

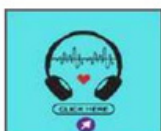
b) Sviluppo del linguaggio edell'alfabetizzazione: nessuno standard efficace può essere completo senza che gli studenti siano alfabetizzati oralmente e per iscritto. Dovrebbero essere in grado di articolare le proprie idee nella propria lingua e utilizzare un ricco vocabolario. Gli educatori dovrebbero utilizzare attività di ascolto, lettura e scrittura.

C) Contestualizzazione (CTX): una pedagogia efficace dovrebbe essere interessante e rilevante per la vita degli studenti. Il curriculum e le attività di apprendimento progettate dagli insegnanti dovrebbero essere pertinenti alla comunità locale e alle tradizioni locali.

Gli strumenti digitali possono essere utilizzati per rendere l'insegnamento più interessante e interattivo. Le famiglie degli studenti possono essere incoraggiate a partecipare alle attività (Yamauchi, LA, Wyatt, TR e Taum, AH, 2005).

D) Attività stimolanti, pensiero complesso, promozione del complesso: poiché gli standard di cui sopra sono stati soddisfatti, l'insegnante è pronto a sfidare gli studenti ad attività e livelli più complessi. Le attività possono essere progettate tenendo presente questo aspetto. Gli insegnanti devono fornire un feedback alla fine delle attività. (Saye, JW et al., 2018)

(e) Conversazione didattica, insegnamento attraverso il dialogo: l'insegnante si impegna in conversazioni con gli studenti. L'obiettivo è lasciare che lo studente esprima le proprie idee, opinioni e giudizi lasciando che sia lui a parlare più del docente. Alla fine delle conversazioni creiamo un risultato sotto forma di prodotto o servizio.



(f) Modellazione, apprendimento attraverso l'osservazione: questo è uno standard efficace soprattutto per gli studenti più giovani che imparano attraverso l'osservazione (Rohbanfard, H. eProteau, L., 2011)

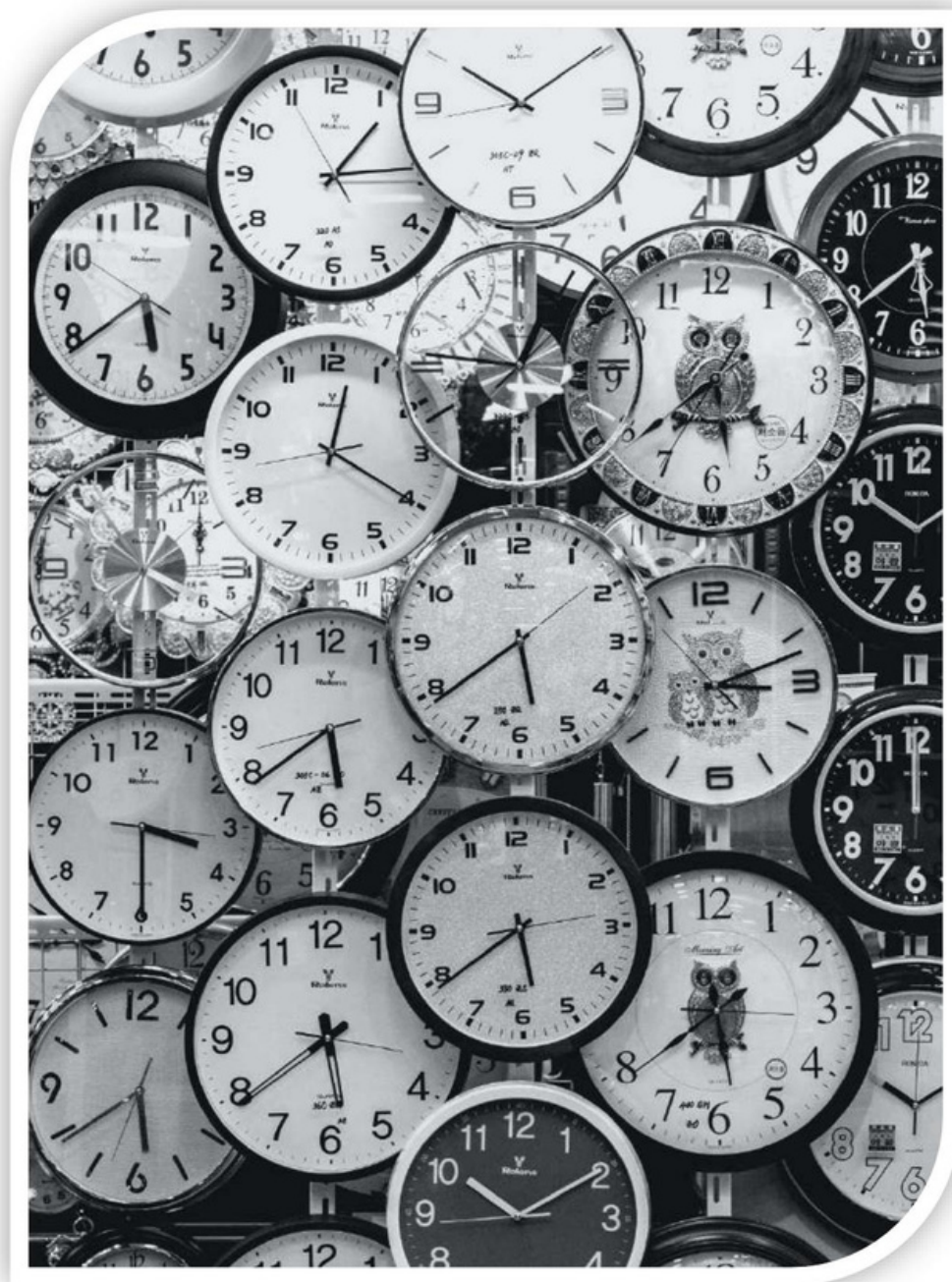
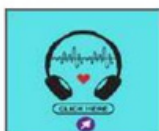


Figura 87. Fonte Andrey Grushnikov su pexels.com



## 105. Rete professionale per educatori IFP, responsabili di programmi, allenatori sul campo dell'ospitalità, formatori, responsabili di team dell'ambiente professionale dell'ospitalità

La mancanza di attrattiva dell'insegnamento come professione contribuisce alla scarsità di insegnanti dell'IFP. Ad esempio, l'attrattiva della professione docente è direttamente influenzata dagli stipendi degli insegnanti, che rappresentano la spesa singola più elevata nell'IFP (OCSE, 2021).

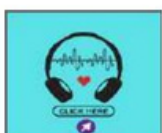
A differenza dell'industria e/o di altre istituzioni educative, la professione in genere non offre guadagni competitivi in molte nazioni. La permanenza degli insegnanti dell'IFP è influenzata da fattori quali carichi di lavoro pesanti, gestione inadeguata delle scuole di IFP e mancanza di possibilità di avanzamento professionale.



Figura 88. Principali raccomandazioni politiche per rafforzare l'insegnamento e la leadership nell'IFP (adattato da OCSE, 2021)

È stato dimostrato che incentivi e sostegno ben mirati possono aiutare ad assumere e trattenere gli insegnanti dell'IFP. Questi includono percorsi di carriera attraenti per incoraggiare gli insegnanti esperti a rimanere sul campo, consentendo loro di passare a posizioni senior o di livello dirigenziale o ad altre aree tematiche.

Bonus stipendio



sono previsti incentivi per il reclutamento di insegnanti dell'IFP in materie o settori carenti incluso anche.

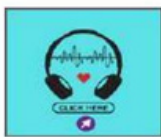
Gli insegnanti dell'IFP devono incoraggiare lo sviluppo delle competenze digitali e trasversali da parte dei propri studenti a causa della crescente domanda di questi talenti sul mercato del lavoro. Gli istruttori IFP dovrebbero acquisire maggiori conoscenze su come aiutare i propri studenti a sviluppare queste capacità, in particolare in contesti pratici, e includere strategie di insegnamento all'avanguardia nelle loro routine.

Oggi sono necessarie tecniche didattiche orientate allo studente, orientate al posto di lavoro e basate sull'indagine. Il focus della pedagogia dovrebbe essere sull'apprendimento collaborativo così come sull'apprendimento attivo ed esperienziale per promuovere le competenze trasversali. La robotica, i simulatori e altre tecnologie emergenti hanno il potenziale per incoraggiare l'innovazione nell'insegnamento e nell'apprendimento dell'IFP.

È stato scoperto che gli insegnanti dell'IFP che hanno ricevuto una formazione in particolari responsabilità o compiti di insegnamento durante la loro istruzione e formazione iniziale (come pedagogia generale, pedagogia specifica per materia, contenuto della materia e pratica in classe) si sentono più preparati ad assumersi queste responsabilità nel loro insegnamento .

Per preparare i leader dell'IFP ai loro ruoli e offrire possibilità di miglioramento delle competenze, è fondamentale fornire opportunità di formazione iniziale e di sviluppo professionale ben progettate. Stabilire definizioni più precise e attuali delle responsabilità della leadership in materia di IFP costituirebbe un buon primo passo.

Queste definizioni possono servire come un prezioso punto di riferimento per coloro che stanno pensando di diventare leader così come per coloro che si occupano del reclutamento e della formazione di nuovi leader. Il contenuto di tutti i programmi di formazione deve essere strettamente correlato alle peculiarità delle istituzioni e del loro ambiente.





## 106. Sommario

Gli autori del libro includono il consorzio di rappresentanti dei sei paesi dell'UE tra cui "HOTEL SCHOOL" Hotel Management College dalla Lettonia, Dania Academy dalla Danimarca, Italian Hospitality School SRL dall'Italia, City Unity College Nicosia da Cipro, DigitalGuest APS dalla Svezia, INERCIA DIGITAL SL dalla Spagna unendosi alle organizzazioni educative e alle aziende digitali hanno raggiunto l'obiettivo del progetto ERASMUS+ PROJECT 2021-1-

LV01-KA220-VET-000033140 "Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit" ha prodotto una ricerca applicata estesa e pertinente e pubblicato il libro innovativo "Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per educatori IFP ecoach e leader di team di business sostenibile".

La brochure digitale fornisce una descrizione del ruolo della pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile spiega i diversi ruoli dei partecipanti e delle parti interessate in essa.

Il libro include una revisione e una sintesi con i collegamenti ai relativi documenti normativi, alla base legislativa e illustra cos'è il Piano d'azione per l'educazione digitale. Una serie di definizioni collegate viene esaminata come base teorica tra cui sostenibilità, obiettivi di sviluppo sostenibile, ospitalità, ospitalità sostenibile, digitalizzazione e digitalizzazione sostenibile. I capitoli forniscono spiegazioni su come comprendere il significato del kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, il concetto e il processo di ospitalità sostenibile.

Vengono esaminate le competenze digitali correlate, le competenze di digitalizzazione, le competenze verdi, così come le competenze di digitalizzazione richieste per le qualifiche alberghiere, comprese le arti culinarie, sono elencate nella brochure. Il libro spiega come migliorare le capacità e le competenze digitali per la trasformazione digitale: piano d'azione per l'educazione digitale 2021-2027, sviluppando le competenze digitali per l'occupabilità nel settore dell'ospitalità, compreso il coinvolgimento e il supporto delle parti interessate con l'uso di DigComp 2.0, 2.1, 2.2., e anche ciò che aiuta lo sviluppo della fiducia in se stessi e del rispetto per le competenze green, digitali e di digitalizzazione.

Il libro fornisce anche una revisione dei termini relativi alla pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, inclusi approccio educativo, metodologia educativa, metodo educativo, strumento educativo, toolkit, insegnamento e apprendimento, approcci educativi rilevanti, teorie educative e concetti teorici, metodi di insegnamento e apprendimento pedagogico. in Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile compreso l'apprendimento ibrido.

Le competenze pedagogiche e le competenze digitali attese per la digitalizzazione della pedagogia dell'ospitalità sostenibile sono elencate nei capitoli della brochure, così come le competenze e i metodi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nei corsi di ospitalità professionale.

vengono spiegati ulteriori workshop professionali sull'ospitalità in ambienti di lavoro nell'opuscolo.

Risorse, fonti esistenti, nonché il significato di 8 stili di apprendimento nella Pedagogia della Digitalizzazione dell'Ospitalità Sostenibile sono chiariti all'interno dei capitoli del libro.

Nel libro sono presentati casi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nell'ospitalità sostenibile, l'apprendimento VET e una revisione delle buone e migliori pratiche mondiali sull'integrazione della digitalizzazione in diversi paesi.

Gli autori hanno divulgato il quadro delle abilità, le competenze per fornire corsi digitali, il quadro delle competenze per progettare corsi digitali, il quadro delle competenze per fornire i contenuti della materia attraverso la digitalizzazione e i mezzi di digitalizzazione sostenibili, il quadro delle competenze per istruire gli studenti su come incorporare la digitalizzazione negli studi, negli incarichi, nell'ambito lavorativo. Gli autori del libro hanno prodotto il quadro delle competenze per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per gli educatori IFP

sulla base di DigComp 2.2 per gli educatori, spiegato come insegnare l'ospitalità sostenibile in modo digitale, come progettare corsi e materiali "Digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile", come incorporare il processo di digitalizzazione, tema della digitalizzazione sostenibile nei programmi di IFP nel settore dell'ospitalità, corsi e come fornire altri corsi di contenuti attraverso la digitalizzazione, come procedere nella progettazione dei contenuti curriculari nella pedagogia dell'ospitalità sostenibile Digitalizzazione e come progettare corsi digitali, materiali, workshop per studi VET nel settore dell'ospitalità, come progettare materiali e workshop sul campo sulla digitalizzazione per studi sulle organizzazioni dell'ospitalità, come infondere la digitalizzazione negli ambienti di lavoro del settore alberghiero. Il libro fornisce inoltre spiegazioni su come differenziare i compiti e le attività sulla digitalizzazione dell'ospitalità e sulla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, descrive la TWIN TRANSITION e come unire efficacemente competenze verdi e competenze di digitalizzazione per aumentare la sostenibilità dell'ospitalità.

I capitoli del libro evidenziano come misurare la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, spiega come misurare la sostenibilità, misurare l'ospitalità sostenibile, misurare la digitalizzazione dell'ospitalità e infine misurare la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile con revisione degli indicatori di ospitalità sostenibile e indicatori di digitalizzazione e indicatori di sostenibilità digitalizzazione dell'ospitalità anche con rilevanza GRI (Global Reporting Initiative Standards e altri parametri).

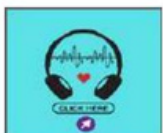
I capitoli successivi chiariscono l'ambiente di apprendimento virtuale (VLE), i fattori che influenzano l'ambiente di apprendimento virtuale (VLE) e l'ambiente di lavoro nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, i fattori trainanti, i fattori di successo, la motivazione, l'impegno, la valutazione e l'assessment nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile. : prima, durante, dopo., nonché feedback,

comunicazione, misurazione dell'efficacia, monitoraggio, barriere, problemi e sfide nella pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

Un'altra parte riguarda la revisione dei costi della digitalizzazione della pedagogia dell'ospitalità sostenibile e del budget nella digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, quindi i costi e il budget nella digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile.

I capitoli del libro forniscono analisi di informazioni aggiornate sulla digitalizzazione della pedagogia dell'ospitalità sostenibile considerando sostenibilità e tecnologie, dati, età, livelli di istruzione, innovazioni e know-how, licenze e brevetti, protezione dei dati, qualità e standard, rete professionale per educatori IFP, programma Responsabili, allenatori sul campo dell'ospitalità, formatori, responsabili di team provenienti dall'ambiente dell'ospitalità professionale. Il libro beneficia anche di un glossario d'attualità

e collegamenti a risorse utili correlate.



## 107. Conclusione

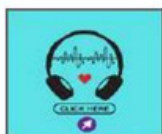
Gli autori del libro, compreso il consorzio di rappresentanti dei sei paesi dell'UE tra cui Lettonia, Danimarca, Svezia, Cipro e Italia, hanno raggiunto l'obiettivo del progetto ERASMUS+ PROJECT 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140 "Digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile" Toolkit" ha prodotto una ricerca applicata estesa e pertinente e ha pubblicato il libro innovativo "Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per educatori IFP ecoach e leader di team di business sostenibile". Il libro si concentra sulla pedagogia per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile ed è un'estensione della metodologia, degli approcci e dei metodi delineati nella prima parte della Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per studenti e professionisti dell'IFP. L'arte della pedagogia in questo contesto sta anche aggiungendo elementi sostenibili e digitali all'apprendimento in un contesto di ospitalità. La brochure digitale fornisce una panoramica di 1) come insegnare l'ospitalità sostenibile in modo digitale; 2) come progettare il corso e i materiali "Digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile"; 3) come incorporare il processo di digitalizzazione, il tema della digitalizzazione sostenibile nei programmi e nei corsi di IFP nel settore dell'ospitalità e come fornire altri corsi di contenuto attraverso la digitalizzazione; 4) come progettare corsi, materiali e workshop digitali per gli studi IFP nel settore dell'ospitalità; 5) come progettare materiali e workshop sul campo sulla digitalizzazione per le organizzazioni dell'ospitalità; 6) come infondere la digitalizzazione negli ambienti di lavoro dell'ospitalità; 7) come differenziare i compiti e le attività sulla digitalizzazione dell'ospitalità e sulla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile; 8) come misurare la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile 9) come unire efficacemente competenze green e competenze di digitalizzazione per aumentare la sostenibilità dell'ospitalità.

La brochure include una revisione degli approcci educativi rilevanti, dei concetti teorici, dei metodi, delle abilità pedagogiche e digitali, delle competenze e dei metodi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nei corsi di formazione professionale nel settore dell'ospitalità e di ulteriori workshop professionali sull'ospitalità negli ambienti di lavoro. La guida fornisce casi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET nel settore alberghiero, una rassegna delle migliori pratiche mondiali sull'integrazione della digitalizzazione e un quadro di abilità e competenze per fornire corsi digitali, progettare corsi digitali, fornire contenuti disciplinari attraverso la digitalizzazione e informazioni sulla digitalizzazione mezzi e istruire gli studenti su come incorporare la digitalizzazione nei compiti di studio e nell'area di lavoro. Sulla base di DigComp 2.0, 2.1, 2.2. e prendendo in considerazione le specificità della digitalizzazione del business dell'ospitalità, è stato sviluppato il quadro delle competenze digitali per l'educatore alla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile. La guida fornisce casi pratici sull'integrazione della digitalizzazione nell'apprendimento VET nel settore alberghiero, una rassegna delle migliori pratiche mondiali sull'integrazione della digitalizzazione e un quadro di abilità e competenze per fornire corsi digitali, progettare corsi digitali, fornire contenuti disciplinari attraverso la digitalizzazione e informazioni sulla



significa digitalizzazione e istruire gli studenti su come incorporare la digitalizzazione nei compiti di studio e nell'area di lavoro. KA220-VET I partenariati di cooperazione nell'istruzione e formazione professionale "Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile" nel campo dell'IFP (sia iniziale che continua) mirano a migliorare l'accesso alla formazione e alle qualifiche per tutti sostenendo la condivisione delle risorse e fornendo servizi iniziali e/o di formazione continua del personale, rafforzare ulteriormente le competenze chiave nell'IFP iniziale e continua, in particolare le competenze digitali, le competenze verdi e l'occupabilità. Il libro include una revisione dei più recenti approcci, metodi e pratiche educative utilizzati per scopi educativi sulla digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile, dove l'esigenza di digitalizzazione incontra l'esigenza di sostenibilità, e dimostra i vantaggi della digitalizzazione di questi processi e della loro fusione secondo il focus TWIN Transition e priorità.

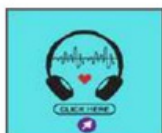
La brochure digitale sviluppata è tecnicamente disponibile in versione elettronica con capitoli audio guidati. Il libro è collegato alla Guida per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per studenti e professionisti dell'IFP, collegata anche al corso digitale sviluppato sulla base della soluzione tecnica Digital Guest ed è collegato alle parti del corso digitale sviluppate nel software Moodle, dove tutte sono correlati e interconnessi.



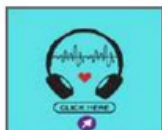
## 108. Glossario

Tabella 12: Glossario: Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile

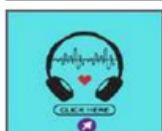
Termine	Descrizione	Riferimento
Accettabile Politica di utilizzo (AUP)	Una politica di utilizzo accettabile (AUP) è a documento che delinea un insieme di regole da seguire seguito dagli utenti o clienti di un insieme di risorse informatiche, che potrebbe essere una rete di computer, un sito web o un computer di grandi dimensioni sistema. Un AUP indica chiaramente ciò che l'utente è e non è consentito avere anche fare con questi risorse	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) con riferimento alla fonte: <a href="https://www.tecHopedia.com/definizio/2471/politica-di-uso-accettabile-aup">https://www.tecHopedia.com/definizio/2471/politica-di-uso-accettabile-aup</a> (CE, 2020).
Attivo apprendimento	L'apprendimento attivo è una forma di istruzione che enfatizza la ricerca di informazioni, l'organizzazione delle stesse in modo significativo e la possibilità di spiegarle agli altri durante le interazioni con colleghi e istruttori, che comporta un ciclo di attività costanti e feedback <sup>373</sup> . Molti studi hanno dimostrato gli effetti positivi di apprendimento attivo sulle attitudini, sulle competenze e sui risultati dell'apprendimento degli studenti <sup>374</sup> . Le forme di apprendimento attivo includono anche l'apprendimento basato su progetti, basato su problemi o basato sull'indagine descritto sotto.	
Adiacente e ambivalent e competenze	Altre categorie di competenze, ad esempio competenze digitali, settoriali, aziendali o interpersonali che hanno il potenziale per contribuire a rendere più verde l'economia	(Linkedin Grafico, 2022). Rapporto sulle competenze Verde globale
Algoritmo	In matematica e informatica, un algoritmo è una specifica inequivocabile di come risolvere una classe di problemi. Gli algoritmi possono eseguire calcoli, elaborazione dati, ragionamento automatizzato e altre attività	(CE, 2020).
Artificiale intelligenza	L'intelligenza artificiale (AI) comprende la capacità di un computer digitale o controllata da computer robot per eseguire compiti comunemente associati agli esseri intelligenti. Il termine è frequente	(CE, 2020).



	applicato al progetto di sviluppo di sistemi dotati dei processi intellettuali caratteristici degli esseri umani, come la capacità di ragionare, scoprire significato, generalizzare o imparare dall'esperienza passata.	
Assistente Tecnologia	La tecnologia assistiva (AT) è un termine generico utilizzato per riferirsi a un gruppo di dispositivi software o hardware tramite i quali le persone con disabilità possono accedere ai computer. Possono essere dispositivi appositamente sviluppati e commercializzati o prodotti standardizzati che sono stati modificati. La tecnologia assistiva può includere dispositivi come tastiere alternative e mouse, software di riconoscimento vocale, software di ingrandimento del monitor, joystick a commutazione multipla e ausili per la comunicazione da testo a voce.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) con riferimento alla fonte: <a href="http://www.wikipedia.com">http://www.wikipedia.com</a>
Realtà aumentata	Esperienza di realtà è un interattivo aumentata di un ambiente reale in cui il  a volte gli oggetti che risiedono nel mondo reale vengono "aumentati" da informazioni percettive generate dal computer attraverso molteplici modalità sensoriali, tra cui visiva, uditiva, tattile, somatosensoriale e olfattiva.	(CE, 2020).
Miscelato apprendimento	L'apprendimento misto prevede il metodo dell'e-learning è combinato con l'aula tradizionale metodi per creare una nuova metodologia didattica ibrida	(CE, 2020).
Blockchain tecnologia	La tecnologia Blockchain facilita la registrazione e la condivisione di informazioni da parte di una comunità. In questa comunità, ogni membro mantiene la propria copia del informazioni e tutto il resto  i membri devono convalidare collettivamente eventuali aggiornamenti. Le informazioni potrebbero rappresentare transazioni, contratti, beni, identità o praticamente qualsiasi altra cosa possa essere	(CE, 2020).

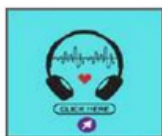


	<p>descritto in forma digitale. Le voci sono permanente, trasparente e ricercabile, che consente ai membri della comunità di visualizzare la cronologia delle transazioni nella loro interezza. Ogni aggiornamento è un nuovo "blocco" aggiunto alla fine di una "catena". Con la blockchain, la crittografia sostituisce intermediari di terze parti come custodi della fiducia, con tutti i partecipanti alla blockchain che eseguono algoritmi complessi per certificarne l'integrità il tutto</p>	
<p>BYOD/ portare tuo <small>Proprio</small> dispositivo</p>	<p>BYOD (o BYOT/porta la tua tecnologia) si riferisce alla politica (CE, 2020). che consente o addirittura incoraggia gli studenti a portare dispositivi mobili di proprietà personale (laptop, netbook, tablet, smartphone, ecc.) nel proprio istituto scolastico e a utilizzarli</p> <p>dispositivi per accedere a informazioni, applicazioni e servizi a supporto del loro apprendimento</p>	
<p>Centri di Professionale Eccellenza</p>	<p>I CoVE sostengono le strategie regionali e locali, sostenendo nel contempo la struttura generale cambiamenti e politiche economiche nel Unione Europea, basata su partenariati pertinenti e agendo come motore di competenze professionali di qualità nel contesto delle sfide nazionali, regionali/locali e settoriali, con un forte elemento di apprendimento basato sul lavoro, contenuti digitali ed esperienza di mobilità all'estero</p>	<p>(CE, 2020).</p>
<p>Clima neutro e <small>poco contenuto di carbone</small></p>	<p>Tipi di attività economiche o sociali che sono pienamente compatibili con un'economia verde (ovvero rispettosa del clima) o che contribuiscono al processo di transizione verso tale economia (ovvero con emissioni di gas serra inferiori rispetto a quelle attuali).</p>	<p>(Linkedin Economico Grafico,2022). Verde globale Rapporto sulle competenze 2022</p>
<p>Basato sulle competenze approcci</p>	<p>Gli approcci basati sulle competenze si concentrano sulla valutazione delle capacità dimostrabili dello studente competenze piuttosto che il suo record di presenze</p>	<p>(CE, 2020).</p>

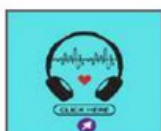




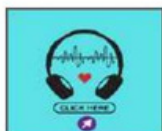
Continuo Professionale Sviluppo (CPD)	Lo sviluppo professionale continuo è il mezzo attraverso il quale i membri delle professioni mantengono, migliorano e ampliano le loro conoscenze e competenze e sviluppano le riferendosi alla qualità personali richieste nella loro attività. fonte, adattata vita professionale, solitamente attraverso una serie di da mi di formazione brevi e lunghi, alcuni dei quali offrono accreditamento. Per istruzione e formazione continua legata al lavoro si intendono tutte le attività di istruzione e formazione glossario? organizzate sistematiche alle quali le persone prendono trackType e/o apprendere nuove competenze per un lavoro attuale o futuro.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017)
Livelli di reddito del paese	Si riferisce alla classificazione della Banca Mondiale delle economie mondiali in quattro redditi gruppi (alto, medio-alto, medio-basso e basso), sulla base del RNL pro capite nell'attuale USD.	(Linkedin Economico Grafico, 2022). Verde globale  Rapporto sulle competenze 2022
Critico alfabetizzazioni	L'alfabetizzazione critica è un metodo di insegnamento che prevede l'interpretazione critica dei testi in diverse situazioni ambientali e culturali contesti <sup>382</sup> . Ciò consente agli educatori e agli studenti l'opportunità di leggere, valutare e riflettere sui testi ed intraprendere il processo creativo di costruzione o ricostruzione attiva di questi testi.	(CE, 2020).
Culturalmente pertinente pedagogia	Una pedagogia culturalmente rilevante è una pedagogia dell'insegnamento focalizzata sul successo accademico, sulla competenza culturale e sulla critica degli studenti coscienza	(CE, 2020).
Dati	Una sequenza di uno o più simboli a cui viene dato significato da specifici atti di interpretazione. I dati come concetto generale si riferiscono al fatto	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) con riferimento



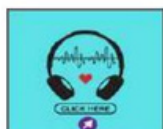
	che alcune informazioni o conoscenze esistenti siano alla fonte rappresentate o codificate in qualche forma adeguata Wikipedia. per un migliore utilizzo o elaborazione. I dati vengono misurati, raccolti, segnalati e analizzati, dopodiché possono essere visualizzati utilizzando grafici, immagini o altri strumenti di analisi	
Digitale Comunicare su	Comunicazione utilizzando la tecnologia digitale. Esistono varie modalità di comunicazione, ad esempio la comunicazione sincrona (comunicazione in tempo reale, ad esempio utilizzando Skype o video chat o Bluetooth) e quelle asincrone (comunicazione non simultanea, ad esempio e-mail, sms) utilizzando ad esempio uno a uno, uno a molti, o modalità multi-a-molti.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017)
Digitale Competenza	La competenza digitale può essere definita in generale come l'uso sicuro, critico e creativo delle TIC per raggiungere obiettivi relativi al lavoro, all'occupabilità, con riferimento all'apprendimento, al tempo libero, all'inclusione alla fonte e/o partecipazione alla società.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017)
Digitale Contenuto	Qualsiasi tipo di contenuto esistente sotto forma di dati digitali codificati in un formato leggibile dalla macchina e che può essere creato, visualizzato, distribuito, modificato e archiviato utilizzando tecnologie digitali. Esempi di contenuti digitali includono: pagine web e siti web, social media, dati e database, audio digitale, come mp3 ed e-book, immagini digitali, video digitali, videogiochi, programmi per computer e software. Per il framework DigCompEdu, il contenuto digitale è suddiviso in risorse e dati digitali.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017)
Digitale Ambiente	Un contesto, o un "luogo", reso possibile dalla C., tecnologia e dai dispositivi digitali, spesso trasmessi tramite Internet o altri mezzi digitali, ad esempio la rete	Redecker, DigCompEdu. (2017)



	Gli ambienti digitali vengono solitamente utilizzati per l'interazione con altri utenti e per l'accesso e la pubblicazione di contenuti creati dagli utenti. Record e la prova dell'interazione di un individuo con un ambiente digitale costituiscono la loro impronta digitale.	
Specialista in pedagogia digitale	Uno specialista in pedagogia digitale è un professionista che collabora con docenti, personale e studenti per utilizzare soluzioni tecnologiche nella realizzazione degli obiettivi di	(CE, 2020).
Digitale Risorse	insegnamento e apprendimento Il termine si riferisce solitamente a qualsiasi contenuto pubblicato in formato leggibile dal computer. Ai fini di DigCompEdu viene fatta una distinzione tra risorse digitali e dati. Le risorse digitali in questo senso comprendono qualsiasi tipo di contenuto digitale che sia immediato comprensibile per un utente umano, mentre i dati devono essere analizzati, trattati e/o interpretati per essere utili agli educatori.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Digitale Servizi	Servizi che possono essere erogati attraverso il digitale comunicazione, ad esempio Internet, rete di telefonia mobile, che potrebbe includere la fornitura di informazioni digitali (ad esempio dati, contenuti) e/o servizi transazionali. Possono essere pubblici o privati, ad esempio e-government, servizi bancari digitali, e-commerce, servizi musicali (ad esempio Spotify), servizi cinematografici/televisivi (ad esempio Netflix).	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Digitale Tecnologia	Qualsiasi prodotto o servizio che può essere utilizzato per creare, visualizzare, distribuire, modificare, archiviare, recuperare, trasmettere e ricevere informazioni elettronicamente in formato digitale. In questo quadro normativo, il termine "tecnologie digitali" è utilizzato come il concetto più generale, comprendente •• reti informatiche (es. Internet) qualsiasi servizio online da queste supportato (es. siti web, social network, biblioteche online, ecc.),	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)



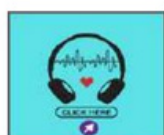
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•• qualsiasi tipo di software (es. programmi, app, ambienti virtuali, giochi), sia connesso in rete che installato localmente;</li> <li>•• qualsiasi tipo di hardware o “dispositivo” (es. personal computer, dispositivi mobili, lavagne digitali); E</li> <li>•• qualsiasi tipo di contenuto digitale, ad esempio file, informazioni, dati.</li> </ul> <p>Ai fini del framework DigCompEdu, la categoria delle tecnologie digitali è suddivisa in</p> <p>seguenti aree: Dispositivi digitali; risorse digitali (=file digitali + software +servizi online); dati.</p>	
Strumenti digitali	Tecnologie digitali utilizzate per un determinato scopo	(Redecker, C., DigCompEdu 2017)
Digitalizzazione	Digitalizzazione è il processo che sfrutta la digitalizzazione per abilitare, migliorare o trasformare i processi	(CE, 2020).
Digitalizzazione	La digitalizzazione è il processo di conversione delle informazioni in un formato digitale. La digitalizzazione è un atto che può consentire la digitalizzazione, ma quest'ultima richiede sempre la prima	(CE, 2020).
Discussione- basato apprendimento	L'apprendimento basato sulla discussione consente il coinvolgimento degli studenti attraverso la guida dell'istruttore domande e partecipazione degli studenti. Ciò richiede che gli studenti contribuiscano e imparino gli uni dagli altri in un ambiente che lo sia diretti da istruttori preparati	(CE, 2020).
Educativo Contenuto	Contenuti (digitali) pertinenti, in un modo o nell'altro, al contesto educativo. Questo termine è più ampio di “risorsa educativa” in quanto comprende anche contenuti marginali al processo didattico, ad esempio la comunicazione con studenti, genitori, colleghi; contenuto amministrativo, ecc.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)



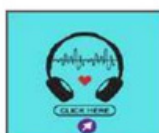
Educativo Risorse	Risorse (digitali o meno) progettate e destinate a essere utilizzate per scopi didattici.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Educatore	Nel contesto di DigCompEdu, il termine "educatore" viene utilizzato per riferirsi genericamente a qualsiasi persona coinvolta nel processo di insegnamento o di trasmissione della conoscenza. In particolare, esso si riferisce agli insegnanti a tutti i livelli del formale istruzione, che va da quella preprimaria, primaria e secondaria, a quella successiva e superiore (ad esempio docenti universitari), all'istruzione professionale e per adulti, compresa la formazione iniziale e lo sviluppo professionale continuo. Può anche darsi, per analogia utilizzato per descrivere le persone coinvolte nell'erogazione della formazione in contesti non formali e informali, ad esempio assistenti sociali, personale delle biblioteche, genitori che forniscono istruzione a domicilio, ecc.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Incarcato apprendimento	L'apprendimento incarnato è un modo di insegnare coinvolgendo tutto il corpo, ad esempio insegnando matematica lanciando piccoli sacchetti di sabbia l'uno con l'altro	(CE, 2020).
Portfolio elettronico	Raccolte di lavori (degli studenti) che possono promuovere l'apprendimento fornendo loro un modo per organizzare, archiviare, visualizzare e riflettere sul proprio lavoro. E-portfolio dimostrazioni delle abilità degli utenti e Sono Entrambi	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Apprendimento esperienziale	piattaforme per la propria auto-espressione. L'apprendimento esperienziale è il processo di apprendimento attraverso l'esperienza, che include ad esempio l'apprendimento	(CE, 2020).
Capovolta aula	La classe capovolta è una forma ibrida di apprendimento in cui gli studenti ascoltano registrazioni lezioni al di fuori delle lezioni nel loro tempo libero, mentre le riunioni fisiche si concentrano sulla risoluzione esercizi.	(CE, 2020).
Formativo Valutazione	La valutazione formativa si riferisce ad un'ampia varietà di metodi che gli insegnanti utilizzano per condurre valutazioni in itinere dei risultati degli studenti	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)



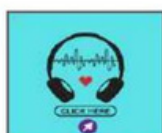
	<p>comprensione, bisogni di apprendimento e progressi accademici alla fonte: durante una lezione, unità o corso. L'obiettivo generale della Glossario di formazione Formazione scolastica la valutazione consiste nel raccogliere informazioni dettagliate</p> <p>Riforma che può essere utilizzato per migliorare l'istruzione e <a href="http://edglossar.org/">http://edglossar.org/</a> l'apprendimento degli studenti mentre avviene. E. org/ formativo- valutazione</p> <p>(</p>	(CE, 2020).
Gamification	<p>La gamification è il processo che prende qualcosa che già esiste – un sito web, un'applicazione aziendale, una comunità online – e vi integra le meccaniche di gioco per motivare coinvolgimento e lealtà. La gamification in genere implica studenti in situazioni immaginarie o del mondo reale</p>	
Verde economia	<p>per mettere in pratica le loro conoscenze, applicando e integrando vari aspetti dei loro studi e della risoluzione dei problemi.</p> <p>Un'economia che opera in sicurezza entro i limiti ambientali del pianeta, in particolare per quanto riguarda un clima stabile e una sana biodiversità dell'ecosistema</p>	<p>(Linkedin Economico Grafico, 2022). Verde globale Rapporto sulle competenze 2022</p>
Crescita verde	<p>Incremento della capacità produttiva di un'economia percorsi di sviluppo specificamente necessari</p> <p>per un clima stabile (ovvero un percorso di 1,5 gradi) e una sana biodiversità dell'ecosistema</p>	<p>(Linkedin Economico Grafico, 2022). Verde globale Rapporto sulle competenze 2022</p>
Competenze verdi	<p>Le competenze verdi sono quelle che consentono il sostenibilità ambientale delle attività economiche, come competenze nella mitigazione dell'inquinamento e nella prevenzione dei rifiuti, nel risanamento ambientale, nell'approvvigionamento sostenibile, nella generazione e gestione dell'energia, ecc.</p> <p>Le competenze verdi "fondamentali" (come il riciclaggio) sono direttamente correlate a questi aspetti della sostenibilità:</p>	<p>(Linkedin Economico Grafico, 2022). Verde globale Rapporto sulle competenze 2022</p>



<p>Verde transizione</p>	<p>Rapporto globale sulle competenze verdi 2022).</p> <p>Il processo di evoluzione verso un'economia verde (vedi sopra) per sostenere gli obiettivi dell'Accordo di Parigi, ovvero Economico raggiungere emissioni nette pari a zero per limitare il Grafico,2022). cambiamento climatico a 1,5 gradi. Ciò include strutturaleVerde globale</p>	<p>(Linkedin</p>
	<p>promuovere attività; Le competenze verdi "ambivalenti" (come la gestione della flotta) possono o meno essere utilizzate per la sostenibilità e le competenze verdi "adiacenti" (come la biologia) possono supportare l'acquisizione di competenze verdi fondamentali e ambivalenti. (Grafico economico Linkedin, 2022).</p>	<p>Rapporto sulle competenze</p>
<p>Industria 4.0</p>	<p>L'Industria 4.0 rappresenta la quarta rivoluzione industriale verificando nel settore manifatturiero nella progettazione, produzione, funzionamento e assistenza di sistemi e prodotti. Questa quarta rivoluzione industriale rafforza i progressi compiuti nella terza rivoluzione industriale</p>	<p>(CE, 2020).</p>
<p>Innovazione</p>	<p>rivoluzione con l'adozione dei computer</p> <p>l'automazione e la migliora con sistemi intelligenti e autonomi alimentati da dati e apprendimento automatico. Angela Merkel ha definito l'industria 4.0 come "la trasformazione globale dell'intera sfera della produzione industriale attraverso la fusione della tecnologia digitale e di Internet con l'industria convenzionale".</p> <p>L'innovazione è l'uso di strumenti, metodi o ambienti di insegnamento e apprendimento nuovi o significativamente riprogettati (come strumenti di apprendimento digitale, MOOC o realtà virtuale) o</p>	<p>(CE, 2020).</p>
<p>IFP superiore</p>	<p>trasformazione in tutti i settori e2022 catene del valore dei paesi</p> <p>L'IFP superiore si riferisce in genere a forme di programmi oqualifiche</p> <p>IFP di livello ISCED 5superiore, o di livello EQF 5 superiore;</p>	<p>(CE, 2020).</p>



	nuovi metodi organizzativi (ad esempio utilizzando una nuova app o un nuovo software per interagire con i datori di lavoro) volti a migliorare la qualità dell'IFP in risposta alla sostenibilità ambientale e alle esigenze sociali ed economiche.	
Inchiesta - basato apprendimento	L'apprendimento basato sull'indagine è un metodo di apprendimento e insegnamento che dà priorità allo studente domande, idee e analisi e può includere studi di casi, progetti di gruppo, progetti di ricerca e lavoro sul campo.	(CE, 2020).
Appena transizione	Una transizione che affronta il sociale bisogni di coloro che sono colpiti negativamente dal processo o dalle disuguaglianze esistenti.	(Linkedin Economico Grafico, 2022). Verde globale Rapporto sulle competenze 2022
Conoscenza cluster	I cluster di conoscenza sono un gruppo geograficamente vicino Di interconnesso aziende e istituzioni associate in un campo particolare, legate da punti comuni e complementarità, che mirano a scambiare e generare conoscenza	(CE, 2020).
Triangolo della conoscenza	Il triangolo della conoscenza si riferisce a interazione tra le tre aree di ricerca (accademica) e creazione di conoscenza, istruzione e formazione e innovazione (aziendale). Nell'Unione Europea si riferisce anche al tentativo di collegare meglio questi concetti chiave, compresa l'IFP	(CE, 2020).
Basato su laboratorio apprendimento	L'apprendimento basato sul laboratorio è l'apprendimento che avviene in un laboratorio ed è particolarmente ben adattato all'apprendimento esperienziale e basato su progetti o problemi	(CE, 2020).
Analisi dell'apprendimento	L'analisi dell'apprendimento può essere definita come la misurazione, raccolta, analisi e reporting di dati sugli studenti e sui loro contesti allo scopo di comprendere e ottimizzare l'apprendimento e le	(CE, 2020).

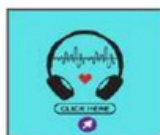




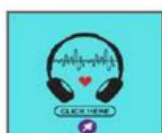
	ambienti in cui avviene. In termini più semplici, può essere inteso come la raccolta di “tracce” lasciate dagli studenti e l'utilizzo di tali tracce per migliorare l'apprendimento.	
Hub di apprendimento	Un hub di apprendimento è un ambiente di apprendimento ricco di tecnologia sia fisico che virtuale con componenti che forniscono opportunità formali e informali agli studenti di incontrarsi con colleghi, insegnanti e altri esperti nel loro campo. Qui, gli individui possono accedere a conoscenze e informazioni rilevanti, ottenere il sostegno di educatori e altri studenti e, così facendo, sviluppare nuove opportunità per migliorare i propri mezzi di sussistenza.	(CE, 2020).
Apprendimento risultato	Dichiarazioni di ciò che uno studente sa, capisce ed è in grado di fare al termine di un processo di apprendimento. Il raggiungimento dei risultati di apprendimento deve essere valutato attraverso procedure basate su criteri chiari e trasparenti. I risultati dell'apprendimento sono attribuiti al percorso formativo individuale e ai componenti dei programmi nel loro complesso. Sono anche usati nelle qualifiche europee e nazionali. I quadri per descrivere il livello di qualificazione individuale. I MOOC sono un corso online mirato a	(CE, 2020).
Massiccio Aperto in linea Corsi (MOOC)	partecipazione illimitata e accesso libero via web. I MOOC sono apertamente accessibili, su larga scala e autodidattici, consentendo l'apprendimento a caricare per adeguarsi ai progressi di uno studente, ad esempio, per potenziare le modalità di insegnamento tradizionali. Inoltre, le lezioni possono essere frequentate più volte, senza costi aggiuntivi, e i test possono essere ripetuti fino al raggiungimento del livello di competenza ricercato. Un'unità del corso in un sistema in cui ciascuna unità	(CE, 2020).
Modulo	del corso contiene lo stesso numero di crediti o un suo multiplo	(CE, 2020).



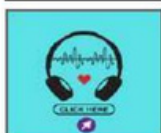
Multiplo alfabetizzazioni	La multialfabetizzazione riconosce la variabilità della creazione di significato in diversi contesti culturali, sociali o specifici di dominio, nonché il fatto che il significato sta diventando sempre più multimodale, in cui le modalità linguistiche scritte di significato si interfacciano con quelle orali, visive, audio, gestuali, tattili. emodelli spaziali di significato, in gran parte come risultato di nuovi mezzi di informazione e comunicazione.	(CE, 2020).
Aprire Educativo Risorse	Materiali di insegnamento, apprendimento e ricerca su qualsiasi supporto, digitale o altro, che siano di pubblico dominio o siano stati rilasciati sotto una licenza aperta che consente accesso, utilizzo, adattamento e ridistribuzione da parte di altri senza restrizioni o con restrizioni limitate.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017) riferendosi alla fonte: UNESCO definizione <a href="http://www.unesco.org/new/it/comunicato-su-e-informazioni/access-to-conoscenza/aprire-educativo-risorse/cosa-sono-aperti-educativo-risorse-oers/">http://www.unesco.org/new/it/comunicato-su-e-informazioni/access-to-conoscenza/aprire-educativo-risorse/cosa-sono-aperti-educativo-risorse-oers/</a>
Pari- valutazione	La valutazione tra pari è un processo mediante il quale gli studenti valutano i compiti o i test degli altri, sulla base dei parametri di riferimento dell'insegnante. La pratica viene utilizzata per far risparmiare tempo agli insegnanti, migliorare la comprensione dei materiali del corso da parte degli studenti e migliorare le loro capacità metacognitive. La valutazione tra pari può consentire agli studenti di assumersi la responsabilità per e gestire il proprio apprendimento; consentire agli studenti di imparare a valutare e sviluppare capacità di valutazione per tutta la vita; migliorare l'apprendimento degli studenti attraverso la conoscenza	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017) riferendosi alla fonte: Adattato da Wikipedia; Cornell Università Centro per Insegnamento Eccellenza, <a href="http://">http://</a>



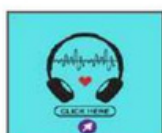
	diffusione scambio di idee; motivare gli studenti a impegnarsi più profondamente con il materiale del corso.	www.cte.cornell.edu/educare/
Planetario Ambiente al Confini	<p>Concetto proposto per la prima volta nel 2009 dagli scienziati dal Centro di Resilienza di Stoccolma e</p> <p>Secondo l'Università Nazionale Australiana, la sua definizione di "spazio operativo sicuro per l'umanità" è la precondizione più ampiamente citata per la sostenibilità</p> <p>sviluppo esi basa su dati scientifici prova che le azioni umane sin dal</p> <p>La rivoluzione industriale è diventata la principale motore del cambiamento ambientale globale.</p>	(Linkedin Economico Grafico,2022). Verde globale Rapporto sulle competenze 2022
Laboratori temporanei	I workshop pop-up sono sessioni brevi, informati e interattive progettate per fornire agli studenti informazioni brevi, tempestive emirate su una vasta gamma di temi	(CE, 2020).
Problema - basato apprendimento	L'apprendimento basato sui problemi è un metodo di apprendimento che implica che gli studenti risolvano problemi del mondo reale come forza trainante per il curriculum	(CE, 2020).
Basato su progetti apprendimento (PBL)	Il PBL è un approccio centrato sullo studente in cui gli studenti si impegnano nell'esplorazione attiva di sfide e problemi del mondo reale attraverso il coinvolgimento in progetti organizzati attorno a una domanda o sfida guida.	(CE, 2020).
Qualità assicurazione	Il processo o l'insieme dei processi adottati al livello nazionale e istituzionale per garantire la qualità dei programmi formativi e dei titoli rilasciati. La garanzia della qualità dovrebbe garantire un ambiente di apprendimento adatto al contenuto dei programmi, alle opportunità di apprendimento e alle strutture	(CE, 2020).
Scopo	L'assicurazione della qualità viene spesso citata nel contesto di un ciclo di miglioramento continuo	(CE, 2020).



<p>Se stesso- valutazione</p>	<p>L'autovalutazione implica la capacità di essere un giudice realistico delle proprie prestazioni. I sostenitori dell'autovalutazione suggeriscono che abbia riferimento molti vantaggi, ad esempio: fornisce un feedback alla fonte: tempestivo ed efficace e consente Cornell gli studenti a valutare rapidamente il proprio Università apprendimento; consente agli istruttori di Centro per comprendere e fornire un rapido feedback Insegnamento sull'apprendimento; promuove l'integrità Eccellenza accademica attraverso l'autovalutazione dei progressi <a href="http://www.cte.">http://www.cte.</a> di apprendimento da parte degli studenti; promuove le <a href="http://www.cornell.edu/">cornell.edu/</a> capacità di pratica riflessiva ed automonitoraggio; si sviluppa in modo autoregolato apprendimento; aumenta la motivazione degli studenti; migliora la soddisfazione derivante dalla partecipazione a un ambiente di apprendimento collaborativo;</p>	<p>(Redecker, C., DigCompEdu., 2017) con</p>
<p>Se stesso- valutazione Attrezzo</p>	<p>Uno strumento di autovalutazione è uno strumento che assiste i professionisti nella loro autovalutazione, cioè nel valutare l'efficacia in riferimento, delle loro prestazioni in tutte le aree di responsabilità, adattato da <a href="http://www.busi.com">http://www.busi.com</a> e nel determinare quali miglioramenti sono necessari. All'interno di questo rapporto il termine viene utilizzato per riferirsi a programmi online sotto forma di <a href="http://www.busi.com/definizione/">definizione/vedi</a> di questionari che consentono agli insegnanti di Se-valutare la loro competenza digitale con l'aiuto di una valutazione.htm serie di domande. Solitamente viene fornito un feedback sotto forma di report, identificando aree di forza e aree di sviluppo</p>	<p>(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)</p>
<p>Se stesso- determinato apprendimento</p>	<p>“Un processo in cui gli studenti prendono l’iniziativa per identificare i bisogni di apprendimento, formulare obiettivi di apprendimento, identificare le fonti di apprendimento, implementare strategie di risoluzione dei problemi e riflettere sui processi di apprendimento sfidare le ipotesi esistenti e aumentare le capacità di apprendimento”. (Il concetto è legato ai concetti di apprendimento autodiretto e autoregolato. Di</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu., 2017) riferendosi a Blaschke, 2012; <a href="http://www.rtsc.netto/2014/12/sel-f-diretto-vs-">http://www.rtsc.netto/2014/12/sel-f-diretto-vs-</a></p>



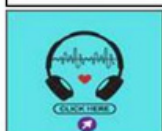
	<p>questi tre sono i più impegnativi al livello di autonomia dello studente. Dato che tale un elevato livello di autonomia può essere troppo ambizioso per alcuni contesti di apprendimento e insegnamento o gruppi di studenti, in DigCompEdu il concetto di apprendimento autoregolato è data la preferenza.</p>	<p>se stesso- determinato.html).</p>
<p>Auto-diretto apprendimento</p>	<p>L'apprendimento auto-diretto è un processo in cui gli individui prendono l'iniziativa, con o senza l'aiuto di altri, nel diagnosticare i propri bisogni di apprendimento, formulare obiettivi di apprendimento, identificare risorse umane e materiali per l'apprendimento scegliere e implementare un apprendimento appropriato.</p>	<p>(CE, 2020).</p>
<p>Se stesso- apprendimento regolato</p>	<p>Si riferisce all'apprendimento guidato dalla metacognizione (pensare al proprio pensiero), dall'azione strategica (pianificazione, monitoraggio e valutazione dei progressi personali rispetto a uno standard) e motivazione ad apprendere. "Autoregolamentato" descrive un processo attraverso il quale si prende il controllo e si valuta il proprio apprendimento e il proprio comportamento. (Wikipedia) Il concetto è legato ai concetti di apprendimento autodiretto e autodeterminato. Poiché gli ultimi due richiedono un grado più elevato di autonomia, non realizzabile in tutti i contesti educativi, per DigCompEdu viene privilegiato il concetto di "apprendimento autoregolato"</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu., 2017)</p>
<p>Servizio-basato apprendimento (SBL)</p>	<p>SBL è un approccio educativo che combina obiettivi di apprendimento con il servizio alla comunità al fine di fornire un'esperienza di apprendimento pratica e progressiva rispondendo ai bisogni della società.</p>	<p>(CE, 2020).</p>
<p>Accorto specializzazione</p>	<p>Concepito nell'ambito della Coesione riformata politica della Commissione Europea, intelligente La specializzazione è un approccio basato sul luogo caratterizzato dall'identificazione di</p>	<p>(CE, 2020).</p>



	<p>aree strategiche di intervento basate sia sull'analisi dei punti di forza edel potenziale dell'economia che su un processo di scoperta imprenditoriale (EDP) con ampio coinvolgimento delle parti interessate, basato su un sostegno mirato alla ricerca eall'innovazione (R&amp;I). È rivolto all'esterno eabbraccia un'ampia visione dell'innovazione</p> <p>compreso ma certamente non limitato ad approcci basati sulla tecnologia, supportati da meccanismi di monitoraggio efficaci. Una strategia di specializzazione intelligente viene spesso definita S3.</p>	
<p>Sommativo Valutazione e il rendimento accademico alla conclusione di un periodo di istruzione definito -tipicamente alla fine di un progetto, unità, corso, semestre, programma oanno scolastico. I risultati della valutazione sommativa sono spesso considerazione nel permanente di uno studente record accademico.</p>	<p>Vengono utilizzate valutazioni sommative valutare l'apprendimento degli studenti, l'acquisizione delle competenze, registrati come punteggi ovoti che vengono poi presi in</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu., 2017) riferendosi a Fonte: The Glossario di Formazione scolastica Riforma <a href="http://edglossary.org/summative_valutazione_elettronica/">http://edglossary.org/summative_valutazione_elettronica/</a></p>
<p>Sostenibilità sociali eambientali vengono tutti raggiunti in equilibrio attraverso lo sviluppo sostenibile.</p>	<p>Sostenibilità: una situazione in cui gli obiettivi economici,</p>	<p>(Linkedin Economico Grafico,2022). Verde globale Rapporto sulle competenze 2022</p>
<p>Sostenibile crescita</p>	<p>Aumento della capacità produttiva di un'economia coerente con i percorsi di sviluppo necessari per un clima stabile (ovvero un percorso di 1,5 gradi) euna sana biodiversità dell'ecosistema, nonché la soddisfazione dei bisogni fondamentali dell'umanità ela condivisione ricchezza aggiuntiva ebenefici ridotti disuguaglianze, in linea con la Sostenibilità delle Nazioni Unite Obiettivi di sviluppo (SDG) per il 2030.</p>	<p>(Linkedin Economico Grafico,2022). Verde globale Rapporto sulle competenze 2022</p>



Insegnante	Un insegnante è una persona che fornisce istruzione agli studenti nell'istruzione formale, cioè all'interno di un istituto scolastico. Da il termine è spesso inteso come riferito solo all'istruzione scolastica (ad esempio ISCED1-3), per DigCompEdu viene utilizzato il termine più ampio "educatore".	Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Insegnare	Insegnare competenze relative all'incertezza implica fornire le competenze agli studenti gli strumenti per gestire l'incertezza della conoscenza in un mondo complesso, più specificamente insegnando agli studenti a valutare, tollerare e ridurre l'incertezza	(CE, 2020).
Terza missione	La terza missione è una funzione aggiuntiva di università, che si riferisce alla loro missione impegnarsi con le esigenze della società e le richieste del mercato collegando l'attività dell'università con il proprio contesto socioeconomico. Esso viene in aggiunta alla prima missione (qualificare il capitale umano) e la seconda missione (produrre nuova conoscenza)	(CE, 2020).
Transizione a	Un processo attraverso il quale un'economia diventa verde sostenibile (vedi sopra) e la sua società soddisfa i bisogni umani fondamentali a livello globale e offre pari opportunità secondo i principi delle Nazioni Unite in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile per il 2030. Un processo attraverso il quale anche un'economia diventa verde (vedi sopra) poiché la sua società soddisfa i bisogni umani fondamentali a livello globale e garantisce l'uguaglianza opportunità secondo i principi delle Nazioni Unite e in linea con gli Obiettivi di sviluppo sostenibile per il 2030.	(Linkedin Economico Grafico, 2022). Rapporto sulle competenze 2022
Tripla elica	La tripla elica è un modello, sviluppato da Henry Etzkowitz e Loett Leydersdorff negli anni '90, per concettualizzare le diverse forme di interazione università-industria-governo.	(CE, 2020).
Virtuale città universitaria	Un campus virtuale si riferisce sia a un luogo online per l'apprendimento sia a uno strumento Internet per esplorare le opzioni educative. Alcuni college e università utilizzano l'espressione "campus virtuale" per riferirsi al centro informazioni	(CE, 2020).



	che consente ai loro studenti di accedere online corsi e programmi di laurea, mentre questa frase è usata anche per descrivere un tour online di un campus universitario fisico	
Virtual e aula	Un'aula virtuale è un ambiente di insegnamento e apprendimento in cui i partecipanti possono interagire, comunicare, visualizzare ed discutere presentazioni e interagire con risorse di apprendimento mentre lavorano in gruppi, il tutto in un ambiente online. Il mezzo è spesso attraverso un'applicazione di videoconferenza che consente a più utenti di connettersi contemporaneamente tramite Internet, che consente agli utenti praticamente ovunque di partecipare	(CE, 2020).
Realtà virtuale	La realtà virtuale (VR) è un'esperienza interattiva generata dal computer all'interno di un ambiente 3D simulato. Esso incorpora principalmente feedback uditivo e visivo, ma può consentire anche altri tipi di feedback sensoriale. Questo coinvolgente l'ambiente può essere simile al mondo reale oppure può essere fantastico. La realtà virtuale può modellare macchine o interi ambienti circostanti e coinvolgono l'utente attraverso un mouse o una tastiera, oppure un ambiente più immersivo sotto forma di casco	(CE, 2020).



Figura 89. Sorgente audio attiva su pexels.com





## 109. Riferimenti

Abad-Segura, E., González-Zamar, M.-D., Infante-Moro, JC, & Ruipérez García, G. (2020). Gestione sostenibile della trasformazione digitale nell'istruzione superiore: tendenze della ricerca globale. *Sostenibilità*, 12(5), 2107. Estratto da <https://doi.org/10.3390/su12052107>

Adeyinka-Ojo, S., Lee, S., Abdullah, SK eTeo, J. (2020). L'ospitalità e l'educazione turistica in un'economia digitale emergente. *Temi mondiali dell'ospitalità edel turismo*, 12(2), 113–125. Estratto da <https://doi.org/10.1108/whatt-12-2019-0075>

Andersson, R. (2022). Collaborazione comunicativa. In: Falkheimer, J. & Heide, M. (a cura di). *Manuale di ricerca sulla comunicazione strategica*. Edward Elgar Publishing Limited. 460-474.

Axelson, RD eFlick, A. (2010). Definire il coinvolgimento degli studenti. *Modifica: La rivista dell'istruzione superiore*, 43(1), pp.38-43.

Ben Youssef, A., Zeqiri, A. (2022). Industria alberghiera 4.0 e cambiamenti climatici. *Economia circolare esostenibilità*, 2(3), pp.1043-1063.

Bhati, N., Mercer, S., Rankin, K. eThomas, B. (2009). Barriere e facilitatori all'adozione di strumenti per la pedagogia online. *Rivista internazionale di pedagogia e apprendimento*, 5(3), pp.5-19.

Blašková, M., Majchrzak-Lepczyk, J., Hriníková, D., & Blaško, R. (2019). Motivazione accademica sostenibile. *Sostenibilità*, 11(21), 5934.

Boedia, D. (2022.). *Metodi di psicologia dell'educazione: una guida*. Estratto da <https://blog.teachmint.com/methods-of-educational-psychology/#:~:text=Educational%20psychology%20aims%20to%20improve,e la%20istruzione%20è%20impartita%20in%20aule>.

**Britannica (2023).** <https://Licenza.Estrattoda>

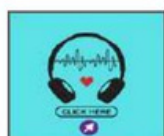
[www.britannica.com/dictionary/license](http://www.britannica.com/dictionary/license)

Brundiers, K., Wiek, A. eRedman, CL (2010). Opportunità di apprendimento nel mondo reale nella sostenibilità: dall'aula al mondo reale. *Giornale internazionale di sostenibilità nell'istruzione superiore*.

Burinskienė, A., Seržante, M. (2022). La digitalizzazione come indicatore della sostenibilità nell'Unione Europea. *Sostenibilità 2022*, 14, 8371. <https://doi.org/10.3390/su14148371>  
Estratto da: <https://vb.vgtu.lt/object/elaba:135506860/135506860.pdf>

Brunstein, J., Sambiasi, MF, Kerr, RB, Brunnquell, C., & Perera, LCJ (2019). La sostenibilità nell'insegnamento della finanza: valutare i livelli di riflessione ed apprendimento trasformativo. *Giornale della responsabilità sociale*. Estratto da <https://doi.org/10.1108/srj-07-2018-0164>

Buckler, C. eCreech, H. (2014). *Per dare forma al futuro, vogliamo: il Decennio delle Nazioni Unite per l'educazione allo sviluppo sostenibile; rapporto finale*. UNESCO.



Buhalis, D. eLaw, R. (2008). Progressi nella tecnologia dell'informazione e nella gestione del turismo: 20 anni e 10 anni dopo Internet: lo stato della ricerca sull'eTourism. *Gestione del turismo*, 29(4), pp.609-623.

Bygrave, LA (2010). Privacy e protezione dei dati in una prospettiva internazionale. *Studi scandinavi in diritto*.

Dizionario Cambridge (2022). <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/know-how>

Cairns, MR, Ebinger, M., Stinson, C. e Jordan, J. (2020). COVID-19 e connessione umana: ricerca collaborativa sulla solitudine sui mondi online da un'Accademia socialmente distanziata. *Organizzazione umana*, 79(4), 281-291.

Caprara, L., & Caprara, C. (2022). Effetti degli ambienti di apprendimento virtuale: una revisione della letteratura. *Educazione e tecnologie dell'informazione*, 1-40.

Carretero, S., R. Vuorikari e Y. Punie. (2017). DigComp 2.1: il quadro delle competenze digitali per i cittadini con otto livelli di competenza ed esempi di utilizzo. Estratto da <http://dx.doi.org/doi:10.2760/38842>.

Cassidy, San Francisco (2016). Ambienti di apprendimento virtuale come fattori di mediazione nella soddisfazione degli studenti rispetto all'insegnamento e all'apprendimento nell'istruzione superiore. *Giornale del curriculum e dell'insegnamento*, 5(1), 113-123.

Chapman, TK e Hobbel, N. (2010). *Pedagogia della giustizia sociale attraverso il curriculum*. Mahwah, New Jersey.

Chew, SL e Cerbin, WJ (2021). Le sfide cognitive di un insegnamento efficace. *The Journal of Economic Education*, 52(1), pp.17-40.

CIPD. (2022). Apprendimento digitale | Schede informative | CIPD. Estratto da <https://www.cipd.co.uk/knowledge/fundamentals/people/development/digital-learning-factsheet>

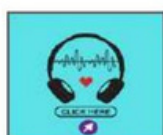
Clark, K., Beer, C. e Jones, D. (2010). Coinvolgimento accademico con l'LMS: uno studio esplorativo. *Curriculum, Tecnologia e trasformazione per un futuro sconosciuto*, (2007), pp.487-496.

Crumpacker, N. (2001). Approccio pedagogico, abilità e motivazione della facoltà nell'odierno contesto di istruzione a distanza. *Rivista online di amministrazione dell'apprendimento a distanza*, 4(4), 1-12.

CybercomGroup. (2023). Sostenibilità digitale. Estratto il 26 febbraio 2023 da: <https://static1.squarespace.com/static/59dc930532601e9d148e3c25/t/5a2c97b5e4966be66fae2716/1512871882345/Cybercom-Digital-Sustainability-full-report.pdf>

Daly, HE (2017). Verso alcuni principi operativi dello sviluppo sostenibile 1. In *L'economia della sostenibilità* (pp. 97-102). Routledge.

Davies, L., Newton, D. e Newton, L. (2018). Pedagogia degli insegnanti e strategie di coinvolgimento. *Rivista internazionale per lo sviluppo del talento e la creatività*, 6, pp.169-180.



Debroy, A. (2018). 5 modi in cui gli insegnanti possono rimanere aggiornati sugli sviluppi della pedagogia. [htEtpsst:r/a/wttoww.edtechrdeaview.in/trends-insights/insights/ways-teachers-can- stay-current-with-developments-in-pedagogy/](https://www.edtechreview.in/trends-insights/insights/ways-teachers-can-stay-current-with-developments-in-pedagogy/)

Deloitte Touche Tomatsu Limited. (2018). La quarta rivoluzione industriale è qui: siete pronti? Estratto da <https://www2.deloitte.com/>

Deloitte. (2023). Prospettive del settore dei viaggi 2023.

Dichev, C. eD. Dicheva. (2017). "L'educazione ludica: cosa è noto, cosa si crede e cosa rimane incerto: una revisione critica", *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, vol. 14/1

Dizionario (nd). Estratto da <https://linguals.oup.com/google-dictionary-en/>

Globale digitale. (2022, 5 ottobre). Politica digitale: un'introduzione. BMZ Digital.Global. Estratto da <https://www.bmz-digital.global/en/digital-policy-an-introduction/>

Digitaltechnologeshub.edu.au. (2023). Sistemi digitali. Estratto da <https://www.digitaltechnologeshub.edu.au/teach-and-assess/classroom-resources/topics/digital-systems/#:~:text=What%20is%20it%3F-Che%20è%20è%3F,tastiera%2C%20mouse%2C%20schermo%20ecc.>

Dolin, Jens. (2020): Insegnare per apprendere in Rienecker, Lotte et. al (2020): Formazione universitaria. Letteratura comunitaria

CE. (2023). Iniziative di istruzione e formazione professionale. Spazio europeo dell'istruzione. Estratto da <https://education.ec.europa.eu/education-levels/vocational-education-and-training/about-vocational-education-and-training>

CE. (2023). Iniziative per l'apprendimento degli adulti. Spazio europeo dell'istruzione. Estratto da <https://education.ec.europa.eu/education-levels/adult-learning/adult-learning-iniziative>

BEI. (2020). Chi è preparato per la nuova era digitale?

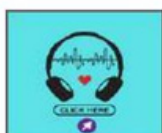
Elsevier. (nd). revisione? peCeor shatt pès://www.elsevier.com/Estrattoda [reviewers/what-is-peer-review](https://www.elsevier.com/reviewers/what-is-peer-review)

Entz, S. (2007). Perché la pedagogia è importante: l'importanza dell'insegnamento in un ambiente basato su standard. Nel Forum sulle politiche pubbliche online (vol. 2007, n. 2, p. n2). Tavola rotonda di Oxford. 406 West Florida Avenue, Urbana, IL 61801.

ETF. (2020). Workshop 3: IFP e competenze per un Green Deal e la nuova era digitale. Estratto da [https://www.cedefop.europa.eu/files/workshop\\_3\\_-\\_vet\\_and\\_skills\\_for\\_a\\_green\\_deal\\_and\\_new\\_digital\\_age\\_-\\_nota\\_di\\_fondo.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/workshop_3_-_vet_and_skills_for_a_green_deal_and_new_digital_age_-_nota_di_fondo.pdf)

Commissione europea. (2018). Estratto da <https://gdpr-info.eu/>

Commissione europea. Unione Europea. (2020). Innovazione e Digitalizzazione. Una relazione del gruppo di lavoro sull'istruzione e la formazione professionale (IFP). Lussemburgo:



Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea. <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=23274&langId=en> Recuperato da

Feelel, JD (2018). L'evoluzione della pedagogia della comunicazione. *Giornale di Pedagogia della Comunicazione*, 1(1), pp.3-8.

Esteban-Guitart, M., Lalueza, JL, Zhang-Yu, C. e Llopart, M. (2019). Sostenere le culture e identità degli studenti. Uno studio qualitativo basato sui fondi della conoscenza e sugli approcci identitari. *Sostenibilità*, 11(12), p.3400.

Garrison, D. Randy (2017): *E-learning nel 21° secolo – Una comunità di ricerca epratica*, 3a ed., Routledge

García-Yeste, M. (2013). Feedback elettronico: considerazioni pedagogiche per l'implementazione del software. *La revisione EuroCALL*, 21(2), 39-48.

GPI in linea. (2020). Digitalizzazione 2.3 –Impatto sui Sistemi Organizzativi. Estratto da <https://www.gpionline.com/digitalisation-2-3-impact-on-organisational-systems/>

Gray, M. (2021, 12 maggio). 7 vantaggi dell'utilizzo di un chiosco self-service nel settore dell'ospitalità. NEC oggi. Estratto da: [https://nectoday.com/7-vantaggi-dell'utilizzo-di-un-chiosco-self-service-nel-settore-dell'ospitalità/](https://nectoday.com/7-vantaggi-dell-utilizzo-di-un-chiosco-self-service-nel-settore-dell-ospitalita/)

Griffiths, T., Gore, J., & Ladwig, J. (2006, novembre). Convinzioni fondamentali degli insegnanti, impegno per la riforma e qualità della pedagogia. Negli Atti della conferenza annuale dell'Associazione australiana per la ricerca sull'istruzione (pagg. 1-38).

Han, J. e Yin, H. (2016). Motivazione degli insegnanti: definizione, sviluppo della ricerca e implicazioni per gli insegnanti. *Educazione cogente*, 3(1), 1217819.

Harrison, JS, Barney, JB, Freeman, RE e Phillips, RA (2019). *Intelligenza delle parti interessate. Il Manuale Cambridge della teoria degli stakeholder*. Stampa dell'Università di Cambridge. da [https://assets.cambridge.org/978110E7s1t/r9a1tt4o64/frontmatter/9781107191464\\_frontmatter.pdf](https://assets.cambridge.org/978110E7s1t/r9a1tt4o64/frontmatter/9781107191464_frontmatter.pdf)

HBR. (2022). *Accelerare la trasformazione per un mondo post-Covid-19*.

Heide, M. e Simonsson, C. (2018). Collaborazione e comunicatori impegnati: una riflessione critica sul coinvolgimento dei dipendenti. In Johnston, K. e Taylor, M. (a cura di). *Manuale di impegno comunicativo*. John Wiley & Sons Inc. [cap. 14, pp. 205-220]

Henard, F. e Leprince-Ringuet, S. (2008). Il percorso verso un insegnamento di qualità nell'Alta Parigi: OCDE. <https://www1.OCSE.org/edu/imhe/44150246E.sPtDraFtt.o> dall'istruzione. <https://www1.OCSE.org/>

Herodotou, C., Sharples, M., Gaved, M., Kukulska-Hulme, A., Rienties, B., Scanlon, E., & Whitelock, D. (2019, ottobre). Pedagogie innovative del futuro: una selezione basata sull'evidenza. In *Frontiere nell'istruzione* (Vol. 4, p. 113). Frontiers Media SA.

Hiim, Hilde & Else Hippe (2011): Pianificazione didattica per insegnanti di materie, 2a. ed., Biblioteca degli insegnanti di Gyldendal

Hoel, T. e Chen, W. (2018). La privacy e la protezione dei dati nell'analisi dell'apprendimento dovrebbero essere motivate da una massima educativa: verso una proposta. *Ricerca epratica nell'apprendimento potenziato dalla tecnologia*, 13(1), pp.1-14.

Rapporto tecnico dell'hotel. (2022). La trasformazione digitale nel settore alberghiero.

Hsu, L. (2010). L'impatto dell'immediatezza non verbale percepita dagli insegnanti sulla motivazione degli studenti ad apprendere l'inglese. *EFL asiatico J.* 12, 188–204.

ITU. (nd). Contesti politici enormativi per piattaforme e servizi digitali.

Estratto da <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/Policy-and-regulatory-environments-for-digital-transformation.aspx>

Jawad, K., Shah, MA eTahir, M. (2022). Previsione del rendimento accademico edel coinvolgimento degli studenti in un ambiente di apprendimento virtuale utilizzando una foresta casuale con bilanciamento dei dati. *Sostenibilità*, 14(22), 1-15. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/22/14795>

Jena, RK (2016). Indagare l'interrelazione tra atteggiamenti, preparazione all'apprendimento e stili di apprendimento in un ambiente di apprendimento virtuale: uno studio tra studenti indiani. *Comportamento e tecnologia dell'informazione*, 35(11), 946-957.

Johnson, C.SC. (2021). Sostenibilità nel settore dell'ospitalità: sfide e opportunità.

Estratto da <https://business.cornell.edu/hub/>

2021/10/06/sustainability-in-the-hospitality-industry-challenges-and-opportunities/

Kairisto-Mertanen, L., Räsänen, M., Lehtonen, J., & Lappalainen, H. (2012).

Pedagogia dell'innovazione – apprendimento attraverso metodi multidisciplinari attivi. *RIDUZIONE Rivista della Didattica Universitaria*, 10(1), 67-86.

Kerimbaev, N. (2020). Formati di apprendimento virtuale.

Kettunen, J., Kairisto-Mertanen, L., & Penttilä, T. (2013). Pedagogia dell'innovazione e risultati di apprendimento desiderati nell'istruzione superiore. *All'orizzonte*.

Khanyisani, N. e Thabo, N. (2018). SIMPOSIO DEL TURISMO 2018. Digitalizzazione delle strategie pedagogiche del turismo nelle università statali dello Zimbabwe: approccio alle dinamiche del 21° secolo. *Lupane, Zimbabwe; Università Statale Lupane*. <http://hdl.handle.net/123456789/467>

Kim, KJ e Frick, TW (2011). Cambiamenti nella motivazione degli studenti durante l'apprendimento online. *Giornale di ricerca informatica educativa*, 44(1), 1-23.

Kioupi, V. e Voulvoulis, N. (2019). Educazione allo sviluppo sostenibile: un quadro sistemico per collegare gli obiettivi di sviluppo sostenibile ai risultati educativi.

*Sostenibilità*, 11(21), 6104. <https://doi.org/10.3390/su11216104>

Konys, A. (2020). Come supportare la valutazione della sostenibilità digitale? Un tentativo di sistematizzazione della conoscenza. *Procedia Informatica*, 176, 2297–2311. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.288>

Kurt, S. (2018). TPACK: Quadro di conoscenza dei contenuti pedagogici tecnologici (2019). Estratto da <https://educationaltechnology.net/technological-pedagogical-content-knowledge-tpack-framework/>

Lam, C. eLaw, R. (2019). Preparazione degli hotel esclusivi ed i marchi di lusso alla trasformazione digitale. *Giornale internazionale di gestione dell'ospitalità*, 79, pp.60-69.

Suggerimenti

per ileader (nd).Estratto da [https://www.creighton.edu/fileadmin/user/StudentServices/SLIC/LEAD\\_Center/Feedback\\_PDF.pdf](https://www.creighton.edu/fileadmin/user/StudentServices/SLIC/LEAD_Center/Feedback_PDF.pdf)

Gestione del ciclo di vita. (2022). Spiegazione dei 4 tipi di trasformazione digitale.

Grafico economico di LinkedIn. (2022). Rapporto Global Green Skills 2022. Estratto da <https://economicgraph.linkedin.com/content/dam/me/economicgraph/en-us/global-green-skills-report/global-green-skills-report-pdf/li-green-economy-report-2022.pdf>

Lozano, R., Merrill, MY, Sammalisto, K., Ceulemans, K. eLozano, FJ (2017). Collegare competenze e approcci pedagogici per lo sviluppo sostenibile nell'istruzione superiore: una revisione della letteratura e una proposta quadro. *Sostenibilità*, 9(10), p.1889.

Madsen & Verhoeven (2022): Ruoli dei dipendenti attivi nelle organizzazioni: un quadro per comprendere ed discutere le aspettative sui ruoli di comunicazione <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1553118X.2021.2014503>

Magetos, D., Kotsifakos, D., & Douligieris, C. (2022). Esplorazione dell'utilizzo di ambienti open source online per lo sviluppo di applicazioni mobili nel curriculum di istruzione e formazione professionale (IFP). Springer. 225–236. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-96296-8\\_21](https://doi.org/10.1007/978-3-030-96296-8_21)

Sposarsi Webster. (2023). Estratto da <https://www.merriam-webster.com/>  
acccessed il 23/02/2023

Masoumi, D., eLindström, B. (2012). Qualità nell'e-learning: un quadro per promuovere e garantire la qualità nelle istituzioni virtuali. *Giornale di apprendimento assistito dal computer*, 28(1), 27-41.

Matsuda, A. (2019). Gli inglesi del mondo e la pedagogia. *Il manuale degli inglesi mondiali*, pp.686-702.

McKinsey. (2021). Il futuro dell'innovazione digitale in Cina.

Meylan, C. (Data n/a). Trasformazione digitale: 4 passaggi per organizzare i tuoi workshop online (ehl.edu). Estratto da <https://hospitalityinsights.ehl.edu/digital-transformation-workshop-ideas>

Moloi, K. (2007). Una panoramica della gestione dell'istruzione in Sud Africa. *Giornale educativo sudafricano*, 27(3), 463-476.

Mossavar-Rahmani, Farhang e Cynthia Larson-Daugherty. (2007): Supportare il modello di apprendimento ibrido: una nuova proposta nel *Merlot Journal of Online Learning and Teaching*, vol. 3, n. 1, marzo

MS, D., AI, T., LR, T. ed EV, R. (2020). La pratica pedagogica come modo per scoprire le barriere pedagogiche. *Giornale internazionale dell'istruzione superiore*, 9(1), pp.199-203.

Murphy, deputato (2020). COVID-19 ed eLearning di emergenza: conseguenze della cartolarizzazione dell'istruzione superiore per la pedagogia post-pandemica. *Politica di sicurezza contemporanea*, 41(3), pp.492-505.

Nakatsukasa, K. eLoewen, S. (2017). Feedback non verbale. In *Feedback correttivo nell'insegnamento e nell'apprendimento della seconda lingua* (pp. 158-173). Routledge.

Nanjundaswamy, C., et al. "Pedagogia digitale per l'apprendimento sostenibile". *Shanlax International Journal of Education*, vol. 9, n. 3, 2021, pp. 179-185. Estratto da <https://doi.org/10.34293/>

---

istruzione.v9i3.3881

Narayan, R., Gehlot, A., Singh, R., Akram, SV, Priyadarshi, N., &Twala, B. (2022). Hospitality Feedback System 4.0: digitalizzazione del sistema di feedback con l'integrazione delle tecnologie abilitanti dell'Industria 4.0. *Sostenibilità*, 14(19), 12158. Estratto da <https://doi.org/10.3390/su141912158>

Neri, A., Cucchiari, C., &Strik, H. (2002). Feedback nella formazione sulla pronuncia assistita dal computer: quando la tecnologia incontra la pedagogia.

Nicol, DJ eMacfarlane-Dick, D. (2006). "Valutazione formativa eautoj apprendimento regolamentato: un modello e sette principi di buona pratica di feedback". *Studi nell'istruzione superiore*, 31(2): 199-218.

Noida, M. (2022). DIGITALIZZAZIONE NEL SETTORE DELL'OSPITALITÀ: TENDENZE CHE POTREBBERO MODIFICARE IL PROSSIMO SOGGIORNO DEGLI OSPITI. Estratto da <https://medium.com/incipientcorp/the-digitalization-of-hospitality-services-and-4-key-challenges-to-overcome-164b7dc64410>

Nortvig, AM, Petersen, AK eBalle, SH (2018). Una revisione della letteratura sui fattori che influenzano l'e-learning eil blended learning in relazione ai risultati dell'apprendimento, alla soddisfazione eal coinvolgimento degli studenti. *Giornale elettronico di e-learning*, 16(1), pp 46-55.

OCSE (a cura di). (2018). Educazione finanziaria efficace per una crescita sostenibile einclusiva. Nel 5° simposio di ricerca politica globale dell'OCSE-GFLEC per promuovere l'alfabetizzazione finanziaria. OCSE.

OCSE. (2019), *OECD Skills Outlook 2019: Thriving in aDigital World*, Edizioni dell'OCSE, Parigi. Estratto da <https://doi.org/10.1787/df80bc12-en>.

OCSE. (2021). *Insegnanti e dirigenti dell'istruzione edella formazione professionale, Revisioni dell'OCSE sull'istruzione ela formazione professionale*, Pubblicazioni OCSE, Parigi. Estratto da <https://doi.org/10.1787/59d4fbb1-en>.

---

Oreilly.com. (2023). Digitale Sistemi. Estratto da  
[https:// www.oreilly.com/ library/ view/ fundamentals-of-digital/ 9781118969304/9781118969304c01.xhtml](https://www.oreilly.com/library/view/fundamentals-of-digital/9781118969304/9781118969304c01.xhtml)

Paniagua, A. e D. Istanza. (2018). Gli insegnanti come progettisti di ambienti di apprendimento: l'importanza delle pedagogie innovative, della ricerca educativa e dell'innovazione, pubblicazioni dell'OCSE, Parigi.

Patton, MQ (2017). Principi pedagogici della valutazione: Interpretare Freire. In MQ Patton (a cura di), Pedagogia della valutazione. Nuove direzioni per la valutazione, 155, 49–77.

Portuguez Castro, M., & Gómez Zermeño, MG. (2020). Apprendimento basato sulle sfide: pedagogia innovativa per la sostenibilità attraverso l'e-learning nell'istruzione superiore. *Sostenibilità*, 12(10). <https://doi.org/10.3390/su12104063>

Quinlan, KM (2016). In che modo le emozioni contano in quattro relazioni chiave nell'insegnamento e nell'apprendimento nell'istruzione superiore. *Insegnamento universitario*, 64(3), pp.101-111.

Ramma, Y., Bholoa, A., Watts, M., & Nadal, PS (2017). Insegnare e apprendere la fisica utilizzando la tecnologia: difendere il dominio affettivo. *Istruzione* 9(2), 210–236. doi.org/Estratto da Inquiry, [https:// 10.1080/20004508.2017.1343606](https://10.1080/20004508.2017.1343606)

Raper, et al. (2022). Budget di sostenibilità: un metodo pratico di gestione e governance per raggiungere l'obiettivo 13 degli obiettivi di sviluppo sostenibile per lo sviluppo dell'intelligenza artificiale. *Sostenibilità*. 14(7), 4019. Estratto da <https://doi.org/10.3390/su14074019>

Redecker, C. (2017). Quadro europeo per le competenze digitali degli educatori: DigCompEdu. Punie, Y. (a cura di). EUR 28775 IT. Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, Lussemburgo, Estratto da <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/h2a0n1d7le./JRC107466>

ISBN 978-92-79-73494-6, doi:10.2760/159770, JRC107466

Rivedi l'interfaccia utente utente. (2022). Feedback e recensioni: qual è la differenza? (2022). Estratto da <https://www.reviewtui.com/blog/feedback-vs-reviews#:~:text=just%20about%20everywhere.,La%20differenza%20tra%20feedback%20e%20recensioni,il caso%20%20diventa%20a%20testimonial.>

Ricardo-Baretto et al. (2022). Percezioni degli insegnanti delle strategie pedagogiche culturalmente appropriate negli ambienti di apprendimento virtuale: uno studio in Colombia. *Giornale online turco di istruzione adistanza*, 23(1), 113-130. Estratto da <https://dergipark.org.tr/en/pub/tojde/issue/67387/1050372>

Rissanen, I., Kuusisto, E., Tuominen, M. e Tirri, K. (2019). Alla ricerca di una pedagogia della mentalità di crescita: un caso di studio sulle pratiche di classe di un insegnante in una scuola elementare finlandese. *Insegnamento e formazione degli insegnanti*, 77, pp.204-213.

Rodrigues, V., Eusébio, C., & Breda, Z. (2022). Migliorare lo sviluppo sostenibile attraverso la digitalizzazione del turismo: una revisione sistematica della letteratura. *Inf Technol Turismo*, [https://doi.org/ 10.1007/ s40558-022-00241-w](https://doi.org/10.1007/s40558-022-00241-w)



- Rohbanfard, H. eProteau, L. (2011). Apprendimento attraverso l'osservazione: una combinazione di modelli esperti e principianti favorisce l'apprendimento. *Ricerca sperimentale sul cervello*, 215, pp.183-197.
- Romero, C., & Ventura, S. (2007). Data mining educativo: un'indagine dal 1995 al 2005. *Sistemi esperti con applicazioni*, 33(1), 135-146.
- Romero, C., & Ventura, S. (2010). Data mining didattico: una revisione dello stato dell'arte. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics, Parte C (applicazioni e recensioni)*, 40(6), 601-618.
- Rovai, AP (2020). Costruire il senso di comunità a distanza. *Revisione internazionale della ricerca sull'apprendimento aperto edistribuito*, 3(1), 1-16.
- Salmon, Gilly (2013): *E-tivity – la chiave per l'apprendimento online attivo*. Seconda ed. Taylor e Francis Ltd.
- Sanders, A. (2022, 22 settembre). Budget delle aziende di viaggio e ospitalità per Dataart. <https://www.dataart.com/blog/travel-and-hospitality-companys-budgeting-for-it>
- IT: 4 tendenze da tenere a mente nel 2023.**
- 
- Saye, JW, Stoddard, J., Gerwin, DM, Libresco, AS e Maddox, LE (2018). *Pedagogia autentica: esaminare la sfida intellettuale nelle classi di studi sociali*. *Giornale degli studi curriculari*, 50(6), pp.865-884.
- Serdjukov, P. (2017). Innovazione nell'istruzione: cosa funziona, cosa no e cosa fare al riguardo?. *Giornale di ricerca sull'insegnamento e l'apprendimento innovativi*, 10(1), 4-33.
- Schick, A. (2005). *Politica di bilancio sostenibile: concetti e approcci*. *Giornale dell'OCSE sul bilancio*, 5(1).
- Selwyn, N. (2015). Inserimento dati: verso lo studio critico dei dati digitali e dell'istruzione. *Apprendimento, media e tecnologia*, 40(1), 64-82.
- Sharin, AN (2021). L'e-learning durante il COVID-19: una revisione della letteratura. *Giornale malese di studi sui media*, 23(1), pp.15-28.
- Sigala, MeGoh, E. (2020). Integrazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nell'insegnamento in classe: suggerimenti didattici per gli educatori dell'ospitalità da un approccio di diffusione dell'innovazione. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 20(2), pp.156-165.
- Skantz-Åberg, E., Lantz-Andersson, A., Lundin, M., & Williams, P. (2022). *Competenza digitale professionale degli insegnanti: una panoramica delle concettualizzazioni in letteratura*. *Cogent Education*, 9(1), DOI: 10.1080/2331186X.2022.2063224
- Skillshub. (2017). *Cos'è la pedagogia nell'educazione e nell'apprendimento?* Estratto da <https://www.skillshub.com/what-is-pedagogy-in-education-and-learning/>
- Skinner, EA, Kindermann, TA e Furrer, CJ, (2009). Una prospettiva motivazionale sull'impegno e la disaffezione: concettualizzazione e valutazione della partecipazione comportamentale ed emotiva dei bambini alle attività accademiche in classe. *Misurazione educativa e psicologica*, 69(3), pp.493-525.

Spiezia, V. eA. Sabadash. (2018), "Definizioni EUROSTAT-OCSE degli specialisti ICT", Documenti di lavoro OCSE. Gruppo di lavoro sulla misurazione e l'analisi dell'economia digitale.

Stanley, J. (2015). CEDEFOP: Pedagogie professionali evantaggi per gli studenti: pratiche e sfide in Europa. Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, Lussemburgo.

Teoria delle parti interessate. (2018). Sulla teoria degli stakeholder. Estratto da <http://stakeholdertheory.org/about/>

---

Strow, BK eStrow, CW.(2010). Bilancio sostenibile. Pubblicazioni della Facoltà di Economia. 7.Estratto dal documento [http://digitalcommons.wku.edu/econ\\_fac\\_pub/7](http://digitalcommons.wku.edu/econ_fac_pub/7)

---

Studymaster.co.uk. (2023). Risorse digitali nell'istruzione. Estratto da <https://www.studysmarter.co.uk/explanations/english/research-and-composition/digital-resources/>

---

Sutiyatno, S. (2018). L'effetto della comunicazione verbale enon verbale dell'insegnante sul rendimento dell'inglese degli studenti. Giornale di insegnamento ericerca linguistica, 9(2), pp.430-437.

Suvin, C. (2021). Strumenti pedagogici interattivi durante il COVID-19. Estratto da <https://www.creatrixcampus.com/blog/interactive-pedagogical-tools-during-covid-19>

---

Taimur, S. Motoharu, O. (2022). Il Design Thinking come pedagogia trasformativa digitale nell'istruzione superiore sostenibile: casi dal Giappone edalla Germania. Giornale internazionale di ricerca educativa Volume 114, 2022, 101994. Estratto da <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2022.101994>

Servizi agli autori della casa editrice Taylor &Francis. (2022). Estratto da <https://authorservices.taylorandfrancis.com/publishing-your-research/peer-review/types-peer-review/#>

---

Tennant, JP (2018). Lo stato dell'arte nella peer review. Lettere di microbiologia FEMS, 365(19), fny204.

Teemant, A., Pinnegar, SE (2019). Tre idee sbagliate sull'età esull'apprendimento della L2. Principi di acquisizione del linguaggio.

Timico. (Data n/d). Una guida alla trasformazione digitale per l'ospitalità –Timico. Estratto da <https://www.timico.com/a-guide-to-digital-transformation-for-hospitality/>

Timoshenko, DS (2021). Serie di conferenze IOP: Scienze della Terra edell'Ambiente. In Turismo 4.0: soluzioni per l'istruzione, la pedagogia el'apprendimento digitale per l'Artico russo (Vol. 816). San Pietroburgo; Scienza dell'IOP.

UNICEF. (2020). "COVID-19: i bambini possono continuare ad apprendere durante la chiusura delle scuole? Un'analisi globale della portata potenziale delle politiche di apprendimento adistanza che utilizzano i dati dei paesi. da100Estratto da <https://data.unicef.org/resources/remote-learning-reachability-factsheet/>

---

Università di Greenwich. (2022). Cos'è un feedback di buona qualità Estratto da: <https://www.gre.ac.uk/learning-teaching/assessment/feedback/principles>

---

Formazione generata dagli utenti. (2023). Educazione 3.0 e la pedagogia (Andragogia, Eutagogia) di Estratto da <https://MusoebrigleeneratedeAdpuprcenadtimioento.wordpress.com/2013/05/13/education-3-0-and-the-pedagogy-andragogy-heutagogy-of-mobile-learning/>

---

Erhoeven, JWM (2022). Ruoli di comunicazione dei dipendenti attivi nelle organizzazioni: un quadro per comprendere ed discutere le aspettative sui ruoli di comunicazione. Estratto da <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1553118X.2021.2014503>

---

Vial, G. (2019). Comprendere la trasformazione digitale: una revisione e un programma di ricerca. J. Strategia. Inf. Sist. 2019, 28, 118–144.

Villa Mateos, P., Forcada Gómez, A. (2022, 30 giugno). Principi ed iritti digitali: un'opportunità per difendere i valori europei. Telefonica. Estratto da <https://www.telefonica.com/en/communication-room/blog/from-the-communication-on-the-digital-decade-to-digital-principles-and-rights-an-opportunity-to-difendere-i-valori-europei/>

Vogel, B., Milrad, M., Kohen-Vacs, D., Ronen, M. e Kurti, A. (2011). Un approccio integrato per la messa in atto di script pedagogici collaborativi utilizzando le tecnologie mobili.

Vuorikari, R., Kluzer, S. e Punie, Y. (2022). DigComp 2.2: Il quadro delle competenze digitali per i cittadini -Con nuovi esempi di conoscenze, abilità e attitudini, EUR 31006 EN, Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, Lussemburgo.

Vygotskij, LS (1978). *Mente nella società: lo sviluppo di processi psicologici superiori*, Cambridge, MA: Harvard University Press.

Walsh, B. (2020). Il tuo budget è una questione di pedagogia ed equità. Estratto da <https://scholarslab.lib.virginia.edu/blog/your-budget-is-a-question-of-pedagogy-and-equity/>

---

Weinert, B. (2018). La digitalizzazione dei servizi di ospitalità e sfide chiave da superare. Estratto da <https://medium.com/incipientcorp/the-digitalization-of-hospitality-services-and-4-key-challenges-to-overcome-164b7dc64410>

Wendt, JL e Courduff, J. (2018). La relazione tra immediatezza dell'insegnante, percezione dell'apprendimento e risultati dei corsi di laurea mediati dal computer tra gli studenti internazionali, principalmente asiatici, iscritti in un'università statunitense. *Giornale internazionale di tecnologia educativa nell'istruzione superiore*, 15, pp.1-15.

Wenger-Trayner, E. e B. (2015). *Introduzione alle comunità di pratica*. Estratto da <https://www.wenger-trayner.com/introduction-to-communities-of-practice/>

---

OMPI (2023). *Brevetti*. Estratto da <https://www.wipo.int/patents/en/>

Wut, TM, Lee, D., Ip, WM. Lee, SW (2021). Sostenibilità digitale nell'organizzazione: sviluppo e validazione su scala. *Sostenibilità*, 13, 3530.  
Estratto da: <https://doi.org/10.3390/su13063530>

Wynn, M. e Jones, P. (2022). Strategia IT nel settore alberghiero nell'era digitale. *Sostenibilità*, 14(17), p.10705.

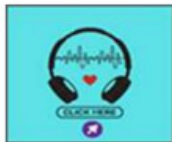
Yamauchi, LA, Wyatt, TR e Taum, AH (2005). Dare significato: collegare la scuola alla vita degli studenti hawaiani. *Hulili: Ricerca multidisciplinare sul benessere hawaiano*, 2(1), pp.171-188.

York, D. (2013). Investigare una relazione tra comunicazione non verbale e apprendimento degli studenti (tesi di dottorato). Lindenwood University, Saint Charles, Missouri.

Yu, M. (2011). Effetto delle variabili comunicative, variabili affettive e immediatezza dell'insegnante sulla disponibilità a comunicare degli studenti di lingue straniere. *Giornale cinese di comunicazione*, 4(02), pp.218-236.

Zeqiri, A. Dahmani, M. Ben Youssef, A. (2020). Digitalizzazione del settore turistico: quali sono gli impatti della nuova ondata di tecnologie. *Balkan Economic Review*, 2020, 2, pp.63-82.

7 posti. (Data n/a). Intervista di Michael Eichhammer per la rivista HOGAPAGE. La digitalizzazione sta raggiungendo il settore dell'ospitalità -7places. Estratto da <https://7places.de/en/blog/digitalization-is-reaching-the-hospitality-industry/>



## 110. Collegamenti a risorse utili

Cucina americana Federazione (ACF). (2023). Recuperato da <https://www.asaecenter.org/>

Dietetica americana Associazione (C'È). (2023). Recuperato da <https://www.eatright.org/>

Istituto Americano del Vino edel Cibo (AIWF). (2023). Estratto da [https://www.aiwf.org/site\\_home.cfm](https://www.aiwf.org/site_home.cfm)

Pianificazione americana Associazione(CHE COSA).(2023).Recuperato da <https://www.planning.org/>

Associazione americana per lo sviluppo dei resort (ARDA). (2023). Estratto da <https://www.arda.org/about-us>

Società americana dei dirigenti dell'associazione (ASAE). (2023). Estratto da <https://www.asaecenter.org/>

Associazione dei proprietari di hotel asiatici americani (AAHOA). (2023). Estratto da <https://www.aahoa.com/home>

Associazione dei direttori internazionali di conferenze ed eventi collegiali (ACCED-I). (2023). Estratto da <https://www.acced-i.org/>

Associazione dei dirigenti della gestione delle destinazioni internazionali (ADMEI). (2023). Estratto da [www.corporateeventnews.com](http://www.corporateeventnews.com)

Associazione degli organizzatori di conferenze professionali irlandesi (AIPCO). (2023). Estratto da <https://aipco.ie/new/>

Associazione dei Professionisti dell'Alloggio (ALP). (2023). Estratto da <http://www.paii.org/>

Associazione dei professionisti del meeting (AMP). (2023). Estratto da <https://ampsweb.org/>

Associazione degli affiliati edei proprietari di Starwood - Nord America (ASFONA). (2023). Estratto da <https://www.asfona.com/>

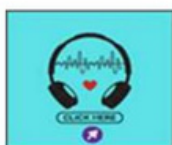
Associazione caraibica degli hotel e del turismo (CHTA). (2023). Estratto da <http://www.caribbeanhotelassociation.com/>

Associazione dei gestori di club d'America (CMAA). (2023). Estratto da <https://www.cmaa.org/>

Associazione commerciale per iservizi di attrezzature alimentari (CFESA). (2023). Estratto da <https://www.cfesa.com/>

Industria congressuale [https://Consiglio\(CIC\).\(2023\).Estratto](https://Consiglio(CIC).(2023).Estratto) da <https://eventscouncil.org/>

Associazione per il marketing di eventi aziendali (CEMA). (2023). Estratto da <https://cemaonline.com/>



Consiglio su hotel, ristoranti e istruzione istituzionale (CHRIE). (2023).

Estratto da <https://www.chrie.org/>

Cvent Inc (2021). Cos'è il MICE? La tua guida per riunioni, incentivi, conferenze e mostre. Estratto da <https://www.cvent.com/uk/>

Associazione Internazionale del Marketing di Destinazione (DMAI). (2023). Estratto da <https://destinationsinternational.org/>

Associazione dei manager dietetici [https://\(DMA\)](https://(DMA).).(2023).Recuperato da [www.anfponline.org/](http://www.anfponline.org/)

La rete CVB dell'UE. (2023), Estratto da <https://boardroom.global/the-eu-cvb-network/>

Piattaforma europea di collaborazione tra cluster. (2023). L'hub online europeo per i cluster industriali. Estratto da <https://clustercollaboration.eu/>

CONGRESSO D'EUROPA. (2023). Estratto da [www.europecongress.com](http://www.europecongress.com)

settore Eventi di Consiglio(EIC).(2023).Estrattoda

<https://www.eventscouncil.org/>

Associazione dei professionisti dei servizi per eventi (ESPA). (2023). Estratto da <https://espaonline.org/>

---

Istituto per il Marketing Alimentare (FMI). (2023). Estratto da <https://www.fmi.org/>

Società internazionale di consulenti per i servizi di ristorazione (FCSI). (2023). Estratto da <https://www.fcsi.org/>

---

Associazione globale dei viaggi d'affari (GBTA). (2023). Estratto da <https://www.gbta.org/>

Collaborazione globale MICE. (2022). Estratto da <http://micecollaborative.com/>

Consiglio Globale del Turismo Sostenibile (GSTC). (2023). Estratto da <https://www.gstcouncil.org/>

---

Associazione degli hotel e dei ristoranti di Guam. (2023). Estratto da <https://www.ghra.org/>

---

Associazione ispanica dei proprietari di hotel (HHOA). (2023). Estratto da <http://www.hhoa.org/>

---

Professionisti finanziari e tecnologici dell'ospitalità (HFTP). (2023). Estratto da <https://www.hftp.org/>

---

Associazione Internazionale Vendite e Marketing nel settore dell'ospitalità (HSMIAI). (2023).

Estratto da <https://global.hsmiai.org/>

---

Associazione degli ingegneri dei motel degli hotel (HMEA). (2023). Recuperato da <https://www.hmea.org/>

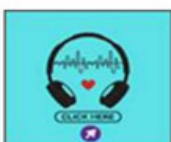
---

Associazione alberghiera

<http://www.hotelassociation.ca/>

Di Canada. (2023). Estratto

da



Associazione della rete di distribuzione elettronica degli hotel (HEDNA). (2023). Estratto da <https://www.hedna.org/>

---

HOTREC. (2023). Estratto da [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)

Associazione Internazionale Esposizioni ed Eventi (IAEE). (2023). Estratto da <https://www.iaee.com/>

ICCA. Associazione Internazionale Congressi e Convegni. (2021). Estratto da <https://www.iccaworld.org/>

Associazione internazionale delle governanti esecutive (IEHA). (2023). Estratto da [www.ieha.org](http://www.ieha.org)

InEvent. (2023). Estratto da [www.inevent.com](http://www.inevent.com)

Istituto di Tecnologi Alimentari (IFT). (2023). Estratto da [www.ift.org](http://www.ift.org)

Associazione Internazionale dei Centri Congressi (IACC). (2023). Estratto da <https://www.iacconline.org/>

Associazione Internazionale degli Organizzatori di Congressi Professionali (IAPCO). (2023). Estratto da <https://www.iapco.org/>

Associazione Internazionale dei Venue Managers (IAVM). (2023). Estratto da <https://iavm.org/>

Associazione Internazionale Festival ed Eventi. (2023). Estratto da <https://www.ifea.com/>

---

Associazione internazionale dei dirigenti dei servizi di ristorazione (IFSEA). (2023). Estratto da <http://www.ifsea.com/>

Associazione internazionale degli hotel e dei ristoranti (IH&RA). (2023). Estratto da <https://www.booked.net/ih-ra>

ASSOCIAZIONE INTERNAZIONALE EVENTI LIVE. (2023). Estratto da <https://ileahub.com/>

---

Società internazionale dei consulenti dell'ospitalità (ISHC). (2023). Estratto da <https://ishc.com/>

Società internazionale degli acquirenti di ospitalità (ISHP). (2023). Estratto da <http://www.ishp.org/>

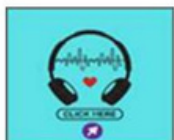
Società internazionale delle associazioni alberghiere (ISHA). (2023). Estratto da <http://www.ishae.org/>

Convention Bureau della Lettonia, (2023). Estratto da [www.latviaconvention.co](http://www.latviaconvention.co)

Associazione lettone degli hotel e dei ristoranti (LVRA). (2023). Estratto da [www.lvra.lv](http://www.lvra.lv)

---

LUSH, Associazione Interna degli Hotel di Lusso Sostenibili. (2023). Estratto da <https://www.lushia.org/>



Incontri dell'Associazione dell'Industria (MIA). (2023). Estratto da <https://www.mia-uk.org/>

Incontro aReykjavik. (2023). Convention Bureau per Reykjavik. Estratto da [www.meetinreykjavik.is](http://www.meetinreykjavik.is)

dei Incontro Internazionale (MPI). (2023). Recuperato da <https://www.mpi.org/>

Incontro con professionisti internazionali. (2023). Estratto da [www.mpi.org](http://www.mpi.org).  
Mouse.com Estratto da <https://www.mice.com/>

RIVISTA TOPI. (2023). Estratto da <https://www.micemag.com/>

MTT.(2023).Topi Viaggio Oggi.Estratto da <https://www.micetraveltoday.com/> da

Associazione Nazionale Ristorazione Ed Eventi (NACE). (2023). Nord America.  
Estratto da <https://www.nace.net/>

Associazione di viaggio dell'Asia del Pacifico (PATA). (2023). Estratto da <https://www.pata.org/>

Associazione professionale per la gestione delle convention (PCMA). (2023), Estratto da <https://www.pcma.org/>

Associazione degli hotel resort (RHA). (2023). Estratto da [https:// www.rhainsure.com/](https://www.rhainsure.com/) da

Società per la gestione dei servizi di ristorazione (SFM). (2023). Estratto da <https://www.shfm-online.org/>

Società dei professionisti delle riunioni governative (SGMP). (2023). Estratto da <https://www.sgmp.org/>

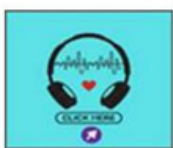
ALLEANZA STRATEGICA dei National Convention Bureau d'Europa. (2023).  
Estratto da <https://convention-europe.com/>

Associazione dei Ristoranti Sostenibili (SRA). (2023). Estratto da <https://thesra.org/>

L'elenco dei Convention Bureau in Europa <http://www.cvent.com/rfp/europe-convention-centers-1ea353f295604bc9afd30d5ac5547d34.aspx>

Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite (UNWTO). (2023). Estratto da <https://www.unwto.org/>

Consiglio mondiale dei viaggi edel turismo (WTTC). (2023). Estratto da <https://wtcc.org/>





## **Autori e collaboratori del**

### **“Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per l'IFP Educatori ecoach e team sul campo del business sostenibile**

#### **Conduce**

nell'ambito del progetto ERASMUS+ PROJECT 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140:

#### **HOTEL SCHOOL Viesņycu biznesa koledža SIA (HOTEL SCHOOL Hotel Management College)**

##### **• Olga Zvereva, autrice, coordinamento, strutturazione, installazione e formattazione**

- Inna Pasnaka-Irkle

#### **ERHVERVSAKADEMI DANIA ( Dania Academy)**

- Karen Marie Saaby Nielsen
- Simon Lind Fischer
- Torben Underlin
- Simon Lind Fischer

#### **Italian Hospitality School SRL**

- Neno Gabelia
- Ramsha Shahab
- Giulia Trojano

#### **City Unity College Nicosia**

- Anthoula Koupepia
- Galina Berjozkina
- Zanete Garanti
- Iordanis Katemliadis

#### **DigitalGuest APS**

- Henrik Pahus

#### **INERCIA DIGITAL SL**

- Jesus Carlos Luna Huertas
- María Fernandez Reyes
- Ana Maria Fortes Barral
- Marta Marmol Munoz
- Maite Guirrerro Giraldez
- Caridad Martinez Carrillo de Albornoz
- Vivian Gracia Moron



QR CODE per accedere a

[www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com](http://www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com)

POSTO PER QR  
CODICE alla  
guida sul sito web  
del corso

Copyright: "Kit di strumenti per la digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile"

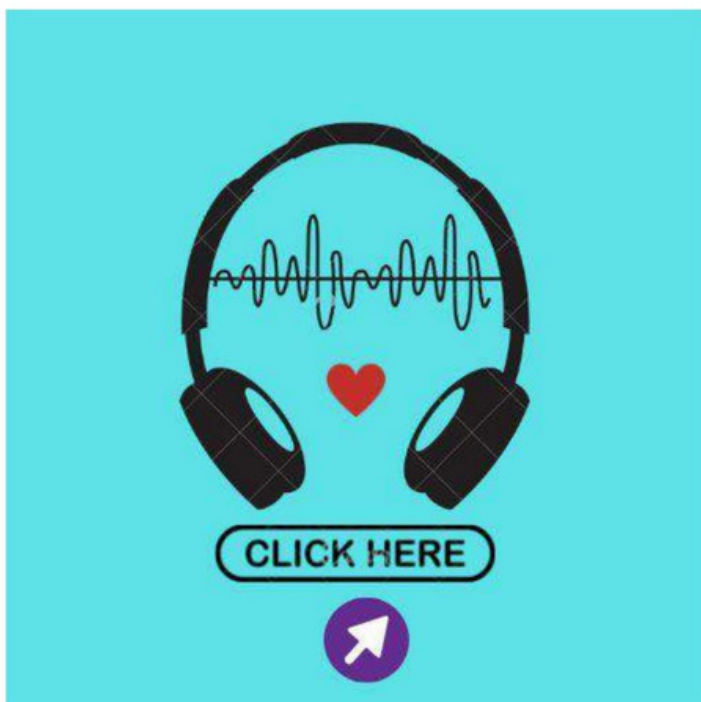
**Parte II "Pedagogia della digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile per Educatori VET ecoach e team sul campo del business sostenibile Conduce"**

Collegamento ipertestuale: [www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com](http://www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com)

PROGETTO ERASMUS+ 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140

Anno: 2023

**È POSSIBILE ACCEDERE A TUTTI I CAPITOLI ELE PAGINE DALL'AUDIO VERSIONE – CLICCA SU QUESTO SEGNO**





POSTO PER QR  
CODICE alla  
guida sul sito web  
del corso

Diritto d'autore:

Kit di strumenti per la  
digitalizzazione dell'ospitalità sostenibile. 2

Pedagogia della Sostenibilità  
Digitalizzazione dell'ospitalità per  
educatori IFP e  
Campo aziendale sostenibile  
Allenatori e capisquadra

Collegamento

ipertestuale: [www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com](http://www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com)

PROGETTO ERASMUS+ 2021-  
1-LV01-KA220-VET-  
000033140

Anno: 2023