

ΟΔΗΓΟΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

για εκπαιδευόμενους και Επαγγελματίες ΕΕΚ



2023

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΑΠΟ:

HOTEL SCHOOL Viesnīcu biznesa koledža, SIA
ERHVERVSAKADEMI DANIA
Italian Hospitality School SRL
City Unity College Nicosia
DigitalGuest APS
INERCIA DIGITAL SL

Erasmus+ Project
No. 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140



HOTEL SCHOOL
HOTEL MANAGEMENT COLLEGE



ITALIAN
HOSPITALITY
SCHOOL

Dania
ERHVERVSAKADEMI

inerciadigital
Boost your digital skills

digital guest

ΟΔΗΓΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

ΕΙΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟ ΓΙΑ:

- αρχικοί και συνεχείς εκπαιδευόμενοι στον τομέα της ΕΕΚ,
- Εργαζόμενοι στον κλάδο της φιλοξενίας: εκπαιδευόμενοι, επαγγελματίες της φιλοξενίας σύμφωνα με τις ατομικές ανάγκες και προσδοκίες των εργοδοτών και της αγοράς εργασίας για την καλύτερη στήριξη της ανταγωνιστικότητας και της απασχόλησης στον κλάδο της φιλοξενίας σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο·
- ερασιτέχνες για την επικαιροποίηση των πληροφοριών σχετικά με την ψηφιοποίηση για βιώσιμη φιλοξενία·

Απόσπασμα

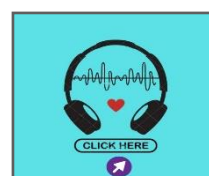
Το εκπαιδευτικό υλικό εξηγεί πώς να μάθετε τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιακά και να προωθήσετε τις ψηφιακές δεξιότητες, πώς να ενσταλάξετε την ψηφιοποίηση σε περιβάλλοντα εργασίας φιλοξενίας, πώς να μετρήσετε την αιεφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας. Ο οδηγός περιλαμβάνει μια σειρά από συλλεγμένες διεθνείς πρακτικές και περιπτώσιολογικές μελέτες της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας και των υφιστάμενων προσφορών της αγοράς για την ψηφιοποίηση της φιλοξενίας που οδηγεί στη βιωσιμότητα.

Επιπλέον, είναι ένα ενημερωτικό εργαλείο για τους τουρίστες και τους πελάτες της φιλοξενίας να μάθουν για τις υπάρχουσες προσφορές της αγοράς και τη χρήση των ψηφιακών εφαρμογών, συσκευών, συστημάτων ΤΠΕ, υπηρεσίες φιλοξενίας, και άλλα για την επέκταση των γνώσεων και των δεξιοτήτων σχετικά με τη χρήση και την κατανάλωση των προσφορών που αφορούν την ψηφιοποίηση στην αγορά του κλάδου της φιλοξενίας.


ΚΑ220-VET Συνεργασίες στον τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης « Εργαλειοθήκη για τη βιώσιμη φιλοξενία και την ψηφιοποίηση » στον τομέα της ΕΕΚ (τόσο της αρχικής όσο και της συνεχούς) αποσκοπούν στην ενίσχυση της πρόσβασης στην κατάρτιση και τα προσόντα για όλους μέσω της στήριξης της συγκέντρωσης πόρων και της παροχής αρχικής ή/και συνεχούς κατάρτισης στο προσωπικό, στην περαιτέρω ενίσχυση των βασικών ικανοτήτων στην αρχική και συνεχή ΕΕΚ, ιδίως των ψηφιακών δεξιοτήτων, των πράσινων δεξιοτήτων, της απασχολησιμότητας.

Copyright: «Έργαλειοθήκη Βιώσιμης Φιλοξενίας και Ψηφιοποίησης»

Σύνδεσμος: www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com



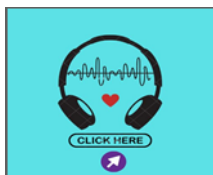
Πίνακας περιεχομένων

I Περιγραφή του σχεδίου, του σκοπού, και των στόχων του σχεδίου	6
II Περιγραφή των εταιρών του σχεδίου	9
	12
III Εισαγωγή	13
	13
IV Ο σκοπός και οι στόχοι του οδηγού	14
V Περιγραφή του στοχευμένου κοινού για τον οδηγό	15
1. Εξέταση και σύνοψη με τους συνδέσμους προς τα σχετικά ρυθμιστικά έγγραφα	16
1.1. Τι είναι το Σχέδιο Δράσης για την Ψηφιακή Εκπαίδευση;	16
	28
2. Θεωρητικό Πλαίσιο για την Ψηφιοποίηση της Βιώσιμης Φιλοξενίας	28
3. Ορισμοί: Ανασκόπηση θεωρίας	31
3.1. Βιωσιμότητα	31
3.2. Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης	32
4. Φιλοξενία	34
5. Βιώσιμη φιλοξενία	37
6. Ψηφιοποίηση	39
7. Βιώσιμη ψηφιοποίηση	41
8. Εργαλειοθήκη Βιώσιμης Ψηφιοποίησης Φιλοξενίας	42
9. Έννοια και διαδικασίες της βιώσιμης φιλοξενίας	43
10. Ψηφιακές δεξιότητες	45
11. Δεξιότητες ψηφιοποίησης	47
12. Πράσινες δεξιότητες	48
13. Ικανότητες ψηφιοποίησης που απαιτούνται για τα προσόντα φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένων των γαστρονομικών τεχνών	49
14. Ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων και ικανοτήτων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό: Σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση 2021-2027	54
15. Ανάπτυξη ψηφιακής ικανότητας για την απασχολησιμότητα στον κλάδο της φιλοξενίας: Συμμετοχή και υποστήριξη των ενδιαφερομένων με τη χρήση του DigComp 2.0, 2.1, 2.2.	57

16. Ανάπτυξη αυτοπεποίθησης και του σεβασμού στις πράσινες, ψηφιακές δεξιότητες και δεξιότητες ψηφιοποίησης	60
17. Το πλαίσιο ικανοτήτων για τη βιώσιμη φιλοξενία και ψηφιοποίηση για τους ειδικούς σε θέματα φιλοξενίας	62
19. Προσεγγίσεις για την ενσωμάτωση της αειφορίας ESDGC στο περιεχόμενο της ψηφιοποίησης της φιλοξενίας	77
20. Ανάπτυξη επιχειρηματικών ιδεών από τα οφέλη των ικανοτήτων	80
21. ΣΥΝΟΨΗ: Πώς να μάθετε τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιακά και να προωθήσετε τις ψηφιακές δεξιότητες	87
22. Πώς να εμποτίσετε την ψηφιοποίηση σε εργασιακά περιβάλλοντα στον κλάδο της φιλοξενίας	89
23. Τρόπος μέτρησης της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας	90
23. Μέτρηση της βιωσιμότητας	91
25. Μέτρηση Της Βιώσιμης Φιλοξενίας	93
26. Μέτρηση της ψηφιοποίησης της φιλοξενίας	94
27. Μέτρηση της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας	96
28. Δείκτες βιώσιμης φιλοξενίας	97
29. Δείκτες ψηφιοποίησης και δείκτες βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας	98
30. Συνάφεια με την GRI (Global Reporting Indicators and other metrics)	100
31. Διττή Μετάβαση: Πώς να συγχωνεύσετε τις πράσινες δεξιότητες και τις δεξιότητες ψηφιοποίησης αποτελεσματικά για την αύξηση της βιωσιμότητας της φιλοξενίας	104
32. ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ..	106
33. ΣΥΝΟΨΗ: Τι είναι η έννοια και η διαδικασία της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας, πώς να μάθουν και να εκσυγχρονίσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες σχετικά με την αειφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας	111
34. Προτεινόμενα Μαθησιακά Στιλ	113
35. Η μελέτη για τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες ασχολούνται με την ψηφιοποίηση και ποιες είναι οι βιώσιμες πρακτικές φιλοξενίας τους	115
36. Βιώσιμα εργαστήρια και εργασιακό περιβάλλον της βιομηχανίας ψηφιοποίησης φιλοξενίας	117
37. Διεθνές σύγχρονο επαγγελματικό περιβάλλον φιλοξενίας: ανασκόπηση της τρέχουσας τεχνογνωσίας, αναλύσεις σχετικά με τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την ψηφιοποίηση φιλοξενίας, τρέχουσες και επερχόμενες ευκαιρίες και διεθνείς πρακτικές	136
38. Οι κυριότερες προκλήσεις που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση	162
39. Στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη χρήση των ψηφιακών δεξιοτήτων	165

40. Στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη χρήση των τεχνολογιών ψηφιοποίησης φιλοξενίας (F&B, καθαρισμός, κηπουρική, πισίνες)	167
41. Στατιστικές σχετικά με τη χρήση της ψηφιακής λύσης για τις επιχειρησιακές και διοικητικές διαδικασίες (λογιστική, συστήματα κράτησης θέσεων, συστήματα ελέγχου εισιτηρίων, συστήματα εμπειρίας επισκεπτών)	169
42. Οικονομικά οφέλη από βιώσιμες πρακτικές ψηφιοποίησης φιλοξενίας	171
43. Η δράση για το κλίμα επωφελείται από τις βιώσιμες πρακτικές ψηφιοποίησης φιλοξενίας.....	174
44. Τεχνολογική πρόοδος από τις πρακτικές ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας	176
45. Επισκόπηση και σύνοψη των παγκόσμιων εξελίξεων στην ψηφιοποίηση του κλάδου της βιώσιμης φιλοξενίας: Παγκόσμια.....	177
46. Επισκόπηση και σύνοψη των περιφερειακών εξελίξεων στην αειφόρο φιλοξενία Ψηφιοποίηση: Ευρωπαϊκή Ένωση.....	179
47. Επισκόπηση και σύνοψη των περιφερειακών εξελίξεων στην αειφόρο φιλοξενία και ψηφιοποίηση: Κύπρος	182
48. Επισκόπηση και σύνοψη των περιφερειακών εξελίξεων στην αειφόρο φιλοξενία Ψηφιοποίηση: Ιταλία.....	185
49. Επισκόπηση και σύνοψη των περιφερειακών εξελίξεων στον τομέα της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας: Λετονία	188
50. Επισκόπηση και σύνοψη των περιφερειακών εξελίξεων στην αειφόρο φιλοξενία Ψηφιοποίηση: Ισπανία	190
51. ΠΕΡΙΠΤΩΣΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας: Ιταλία	192
52. Περιπτωσιολογικές μελέτες των επιπτώσεων της νόσου Covid-19 στην ψηφιοποίηση της βιώσιμης φιλοξενίας	195
53. Περιπτωσιολογική μελέτη της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας στην Κύπρο	203
54. Περιπτωσιολογική μελέτη της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας στην Ιταλία.....	205
55. Περιπτωσιολογική μελέτη της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας στη Λετονία	207
56. Περιπτωσιολογική μελέτη της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας στην Εσθονία	209
57. Περιπτωσιολογική μελέτη της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας στην Ισπανία.....	211
58. Περιπτωσιολογική μελέτη της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας στην Ισπανία.....	212
59. Περιπτωσιολογική μελέτη της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας: Διεθνής, Παγκόσμια, Βόρειος Αμερική.....	215

60. Περιπτωσιολογική μελέτη της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας: Διεθνής, Παγκόσμια, Νότιος Αμερική.....	217
61. Περιπτωσιολογική μελέτη της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας: Διεθνής, Παγκόσμια, Ινδία.....	218
62. Περιπτωσιολογική μελέτη της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας στην Κίνα	220
63. Επαγγελματικό δίκτυο για τη βιώσιμη φιλοξενία.....	221
64. Επαγγελματικό δίκτυο για τη ψηφιοποίηση της βιώσιμη φιλοξενίας.....	222
65. Σύνοψη.....	225
66. Επίλογος	226
67. Γλωσσάριο.....	227
68. Βιβλιογραφία	231
69. Ηλεκτρονικοί Σύνδεσμοι για χρήσιμους πηγές.....	246



I Περιγραφή του σχεδίου, στόχος και στόχοι του σχεδίου

Τα Αποτελέσματα Του Έργου: Καινοτόμοι Ανοικτοί Εκπαιδευτικοί Πόροι: Εργαλειοθήκη Βιώσιμης Φιλοξενίας Ψηφιοποίησης

PR1 Οδηγός βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας για εκπαιδευόμενους και επαγγελματίες της ΕΕΚ (αρχικοί, συνεχείς εκπαιδευόμενοι)·

PR2 « Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation » (Παιδαγωγική της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας) για εκπαιδευτικούς στον τομέα της ΕΕΚ και για τους εκπαιδευτές και τους επικεφαλής ομάδων στον τομέα της φιλοξενίας,

PR3 ψηφιακό μάθημα "Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit" (Εργαλειοθήκη για τη ψηφιοποίηση της βιώσιμης φιλοξενίας) με εκπαιδευτικό υλικό·

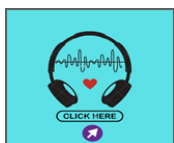
PR4 Σειρά Διαδικτυακών σεμιναρίων για την Ψηφιοποίηση της Βιώσιμης Φιλοξενίας

KA220-EEK Σύμπραξη συνεργασίας στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση Στόχος της « Εργαλειοθήκης για τη βιώσιμη φιλοξενία και ψηφιοποίηση » στον τομέα της ΕΕΚ (τόσο της αρχικής όσο και της συνεχούς) είναι

να βελτιώσουν την πρόσβαση στην κατάρτιση και τα προσόντα για όλους, με την υποστήριξη της συγκέντρωσης πόρων και την παροχή αρχικής και/ή συνεχούς κατάρτισης στο προσωπικό, να ενισχύσουν περαιτέρω τις βασικές ικανότητες όσον αφορά την αρχική και συνεχή ΕΕΚ, ιδίως τις ψηφιακές δεξιότητες, τις πράσινες δεξιότητες, την απασχολησιμότητα.

Οι Στόχοι Του Σχεδίου:

- Η ανάπτυξη του Οδηγού Ψηφιοποίησης της Βιώσιμης Φιλοξενίας για Εκπαιδευόμενους αρχικής και συνεχούς ΕΕΚ.
- Η παροχή πρακτικών κατευθυντήριων γραμμών μέσα από την Παιδαγωγική της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας (Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation) σε εκπαιδευτικούς και εκπαιδευτές αρχικής και συνεχούς ΕΕΚ στον τομέα της φιλοξενίας·
- Η παραγωγή ψηφιακού μαθήματος «Εργαλειοθήκη για τη ψηφιοποίηση της βιώσιμης φιλοξενίας» με διδακτικούς και μαθησιακούς πόρους για αρχική και συνεχή εκπαίδευση στην ΕΕΚ και επαγγελματικά εργαστήρια·
- Παραγωγή σειράς διαδικτυακών σεμιναρίων για να καταδειχθεί ο τρόπος χρήσης των πόρων και του ψηφιακού μαθήματος τόσο από τους εκπαιδευτικούς όσο και από τους εκπαιδευόμενους, και εκπόνηση ανασκοπήσεων σχετικά με τα υποθέματα της βιώσιμης ψηφιοποίησης·
- Βελτίωση των γνώσεων των εκπαιδευτικών της ΕΕΚ σχετικά με την ψηφιοποίηση της φιλοξενίας και τις προσεγγίσεις για την ενσωμάτωση της ψηφιοποίησης στις μονάδες·
- Κινητοποίηση του κοινωνικού κεφαλαίου για την ευαισθητοποίηση και προώθηση της ανάγκης βελτίωσης των ψηφιακών δεξιοτήτων και δεξιοτήτων ψηφιοποίησης στην ΕΕΚ στον τομέα της φιλοξενίας και στον κλάδο της φιλοξενίας·
- Βελτίωση των πνευματικών και ψηφιακών ικανοτήτων του έργου



Η κοινοπραξία του έργου αποτελείται από τους έξι συμμετέχοντες:

Πίνακας 1: Εταίροι

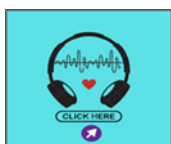
ΧΩΡΑ

ΟΝΟΜΑ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ

Λετονία	SIA "HOTEL SCHOOL" Viesnīcu biznesa koledža / "HOTEL SCHOOL" Hotel Management College OID E10176704	www.hotelschool.lv
Δανία	ERHVERVSAKADEMI DANIA (Dania Academy) OID E10102026	www.eadania.dk
Ιταλία	Italian Hospitality School SRL OID E10242654	www.hoschool.it
Κύπρος	City Unity College Nicosia OID E1015506	www.cityu.ac.cy
Σουηδία	Digital Guest OID E10277526	www.digitalguest.com
Ισπανία	Inercia Digital OID E10145080	www.inerciadigital.com

Η κοινοπραξία του έργου υπέβαλε αίτηση με την πρόταση του έργου διότι κάθε συμμετέχων ενδιαφέρεται για τις επιδόσεις του όσον αφορά τις δικές του ανάγκες, τις εθνικές, περιφερειακές ανάγκες για τη συνεργασία και την ανάπτυξη χρησιμων ποιοτικών πόρων και την προώθηση των οργανισμών αυτών κατά τη διάρκεια της συνεργασίας και μετά. Το σχέδιο θα καλύπτει τις ανάγκες κάθε συμμετέχοντος: να προωθήσει τη δική του εκπροσώπηση στην αγορά, να εφαρμόσει τις δικές του ικανότητες, να συγχωνεύσει τις ικανότητες και να αναπτύξει τα αποτελέσματα του σχεδίου σε όλες τις συμμετέχουσες χώρες αλλά και σε άλλες χώρες της ΕΕ.



II Περιγραφή των εταιρών του σχεδίου



"Εργαλειοθήκη Ψηφιοποίησης Βιώσιμης Φιλοξενίας"
ERASMUS+ PROJECT 2021-1-LV01-KA220-VET-
000033140

www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com

SIA "HOTEL SCHOOL" Viesnīcu biznesa koledža
Χώρα: Λετονία, Ρίγα www.hotelschool.lv

Περιγραφή: Ο συντονιστής του σχεδίου

Το HOTEL SCHOOL Viesnīcu biznesa koledža SIA (HOTEL SCHOOL Hotel Management College LLC), που ιδρύθηκε το 2010, είναι πάροχος ΕΕΚ, διαπιστευμένο ίδρυμα ΕΚ, πάροχος 1ου επιπέδου επαγγελματικής τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (κολέγιο) και το 4ο επίπεδο επαγγελματικών προσόντων (LQF και EQF επίπεδο 5) στη Διοίκηση Φιλοξενίας. Επιπλέον, προσφέρει BTEC Level 5 Higher National in Business, σε Hospitality Management/CA. Το HOTEL SCHOOL διαθέτει πιστοποιήσεις Erasmus ECHE, VET και ADULT education. Το HOTEL SCHOOL έχει αναπτύξει καλή συνεργασία με εργοδότες που εξασφαλίζουν ευκαιρίες πρακτικής άσκησης για φοιτητές και εκπαιδευόμενους, καθώς και την απασχόληση των αποφοίτων του. Το HOTEL SCHOOL είναι επίσης έμπειρος συνεργάτης στην ανάπτυξη των μεθοδολογιών, των πλαισίων ικανότητας και των επαγγελματικών προτύπων. Το HOTEL SCHOOL διαθέτει εμπειρία ΕΕΚ, ικανότητα στο σχεδιασμό και την παροχή εκπαίδευσης ΕΕΚ, χρησιμοποιώντας ψηφιακά συστήματα σε περιβάλλον μάθησης. Το σχολείο εφαρμόζει ψηφιακές τεχνολογίες στη διαδικασία της μελέτης και είναι σε θέση να δημιουργήσει, να εφαρμόσει τα νέα μαθήματα και μεθόδους για την ανάπτυξη και εφαρμογή ψηφιακών δεξιοτήτων από εκπαιδευτικούς, προσωπικό, εκπαιδευόμενους, νυν και εν δυνάμει εργοδότες και εταιρούς. Το HOTEL SCHOOL λειτουργεί σε ένα πλήρως ψηφιοποιημένο εκπαιδευτικό σύστημα, το οποίο είναι εφαρμόσιμο τόσο για μάθηση εντός της τάξης όσο και για εξωσχολική μάθηση.



ERHVERVSAKADEMI DANIA (Dania Academy)

Χώρα: Δανία www.eadania.dk

Περιγραφή: Ο εταίρος του έργου

Το Dania Academy είναι ένα σύγχρονο κέντρο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης που προσφέρει εφαρμοσμένα πτυχία σε προπτυχιακό επίπεδο. Οι πανεπιστημιούπολεις βρίσκονται σε επτά πόλεις σε όλη την περιφέρεια της Κεντρικής Δανίας. Το φοιτητικό σώμα αποτελείται από 2.800 φοιτητές πλήρους φοίτησης, και έχουμε περισσότερους από 3.000 φοιτητές μερικής απασχόλησης. Το Dania Academy προσφέρει 21 προπτυχιακά προγράμματα. Σύμφωνα με το δανέζικο εθνικό πλαίσιο επαγγελματικών προσόντων, το Dania Academy είναι συγκρίσιμο με ένα πανεπιστήμιο εφαρμοσμένων επιστημών και έχει προσφέρει πτυχία σε επίπεδο πτυχίου. Οι τομείς της εκπαίδευσης είναι οι επιχειρήσεις, ο τουρισμός και η φιλοξενία, η ανάπτυξη IT & Game, η Τεχνολογία & η Υγεία.

digital guest

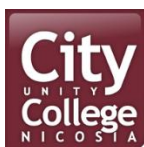
DigitalGuest APS

Χώρα: Σουηδία www.digitalguest.com

Περιγραφή: Ο εταίρος του έργου

Η DigitalGuest (www.digitalguest.com) ξεκίνησε ως ένας ψηφιακός κατάλογος επισκεπτών και έχει μετατραπεί σε μια ισχυρή πλατφόρμα επικοινωνίας, upselling και guest service για τον κλάδο της φιλοξενίας. Η πλατφόρμα χρησιμοποιείται από περισσότερα από 200 ξενοδοχεία, εξοχικές κατοικίες, καταυλισμούς, ξενώνες και πολλά άλλα σε 14 διαφορετικές χώρες και η εταιρεία αναπτύχθηκε εξαιρετικά κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Η DigitalGuest έχει καθημερινή επαφή με τον κλάδο της φιλοξενίας και θεωρείται ειδική στον ψηφιακό τομέα της βιομηχανίας, καθώς είναι σκανδιναβική ηγέτες στην υπηρεσία φιλοξενίας, την πώληση, την επικοινωνία και τα στοιχεία των επισκεπτών. Οι βασικοί παράγοντες αυτού του έργου είναι η γνώση των ψηφιακών λύσεων και δυνατοτήτων στον κλάδο της φιλοξενίας, ενώ εργάζονται εδώ και πολλά χρόνια σε ξενοδοχεία. Η Digital Guest διαθέτει μια δοκιμασμένη πλατφόρμα που λειτουργεί σε πολλά ξενοδοχεία και δημιουργεί αξία στη λειτουργία του ξενοδοχείου για αρκετά χρόνια. Η πλατφόρμα είναι προσαρμοσμένη και μοναδική στον κλάδο της φιλοξενίας. Υψηλή γνώση για τις ψηφιακές

λύσεις και δυνατότητες στον κλάδο της φιλοξενίας σε όλους τους τομείς.



City Unity College Nicosia

Χώρα: Κύπρος, Λευκωσία www.cityu.ac.cy

Περιγραφή: Ο εταίρος του έργου

Το City Unity College Nicosia ιδρύθηκε τον Απρίλιο του 2014 και ξεκίνησε τη λειτουργία του τον Σεπτέμβριο του 2014. Το κολέγιο προσφέρει σήμερα 14 προγράμματα (πτυχία, μεταπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς) σε διάφορους τομείς σπουδών και μερικά από αυτά προσφέρονται σε συνεργασία με το Μητροπολιτικό Πανεπιστήμιο του Κάρντιφ. Όλα τα προγράμματα είναι αναγνωρισμένα από την Κυπριακή Υπηρεσία Διασφάλισης και Πιστοποίησης Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Εκτός από τα πιστοποιημένα ακαδημαϊκά προγράμματα, το CUCN προσφέρει μια ποικιλία επαγγελματικών μαθημάτων σε διάφορους τομείς. Ο συνολικός αριθμός των σπουδαστών τόσο σε ακαδημαϊκά όσο και σε επαγγελματικά προσανατολισμένα προγράμματα είναι περίπου 1000.

INERCIA DIGITAL SL

Χώρα: Ισπανία, Aljaraque.

Περιγραφή: Ο εταίρος του έργου

Η Inercia Digital έλαβε την πιστοποίηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης από την AENOR με τον τίτλο της Young Innovative Company EA0043, που απονέμεται στην "Inercia Digital: training company" (2015). Πέραν αυτού, η Υπηρεσία Απασχόλησης της Ανδαλουσίας έχει επίσης απονείμει στην Inercia Digital τον τίτλο της "Entidad Colaboradora de Formación para el Empleo" (Συνεργατική Οντότητα στην Κατάρτιση για την Απασχόληση) στον τομέα της ηλεκτρονικής μάθησης ως ένα εικονικό κέντρο κατάρτισης που προωθεί την απασχόληση και βελτιώνει τις δεξιότητες απασχολησιμότητας για όσους αναζητούν εργασία. Η Inercia Digital διορίστηκε επίσης νέο μέλος του συνασπισμού « Digital Skills and Jobs Coalition » της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2017. Επιπλέον, το Erasmus+ Certification for Vocational Education and Training μας εγκρίθηκε το 2021! Η Inercia Digital είναι επίσης ειδικός



στην εφαρμογή των πλατφορμών ηλεκτρονικής μάθησης: Συστήματα Διαχείρισης Μάθησης (LMS). Οι καινοτομίες τους στον τομέα των ψηφιακών δεξιοτήτων για την εκπαίδευση τις οδήγησαν να δημιουργήσουν και να διαχειριστούν διάφορες ιστοσελίδες και εικονικές πλατφόρμες για εκπαιδευτικά ιδρύματα και παρόχους κατάρτισης, προκειμένου να τους βοηθήσουν να ενσωματώσουν τις ΤΠΕ στις καθημερινές τους δραστηριότητες. Ταυτόχρονα, η Inercia Digital έχει εκπαιδεύσει τα εν λόγω ιδρύματα σε ψηφιακές δεξιότητες και διαδικτυακά εργαλεία, την ηλεκτρονική μάθηση και τη συνεργατική εργασία. Το Inercia Digital διαθέτει μεγάλη διεθνή και ευρωπαϊκή εμπειρία, εντός και εκτός του προγράμματος Erasmus+.



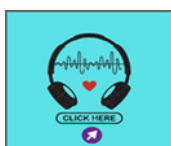
Italian Hospitality School SRL

Χώρα: Ιταλία, Roma www.hoschool.it

Περιγραφή: Ο εταίρος του έργου

Το ITALIAN HOSPITALITY SCHOOL είναι ένα ιδιωτικό ίδρυμα Εκπαίδευσης και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων (EEK) που προσφέρει τουρισμό και φιλοξενία ("Υπηρεσίες Ξενοδοχείου", "Υπηρεσίες Εστίασης", "Βοηθός Μάγειρα"), μαθήματα EQF επιπέδου 5, καλοκαιρινό πανεπιστήμιο με επαγγελματικό προσανατολισμό για νέους από όλο τον κόσμο, με ένα συναρπαστικό πρόγραμμα διακοπών στη Ρώμη, για να ανακαλύψετε την ιστορία, την τέχνη και τον πολιτισμό της πόλης, για να μάθετε την ιταλική γλώσσα και να κερδίσετε πόντους ECTS.

Italian Hospitality School επικεντρώνεται επίσης σε γενικά και ακαδημαϊκά γλωσσικά μαθήματα, για να οικοδομήσουν την πρακτική κατανόηση και τις γλωσσικές δεξιότητες των μαθητών σε όλη τη διαδρομή προς την γλωσσική ευχέρεια. Συνεργάτες του σχολείου είναι ιταλικά ξενοδοχεία και θέρετρα που προσφέρουν πρακτική άσκηση και θέσεις εργασίας για τους μαθητές.



III Εισαγωγή

Η κοινοπραξία του έργου αποτελείται από τους έξι συμμετέχοντες: SIA "HOTEL SCHOOL" Viesnīcu biznesa koledža (E10176704 - Λετονία)- ο συντονιστής του έργου; ERHVERVSAKADEMI DANIA (E10102026 - Δανία) - εταίρος του έργου; DigitalGuest APS (E1027526 - Σουηδία) - εταίρος του έργου; INERCIA DIGITAL SL (E10 145080 - Ισπανία) - εταίρος του έργου, Italian Hospitality School SRL (E10242654 - Ιταλία) - εταίρος του έργου, το City Unity College Λευκωσίας (E1015506 - Κύπρος) - εταίρος του έργου.

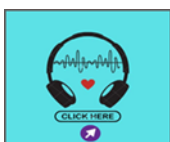


Η κοινοπραξία του έργου εφάρμοσε την πρόταση του έργου διότι κάθε συμμετέχων ενδιαφέρεται για τις επιδόσεις του όσον αφορά τις δικές του ανάγκες, τις εθνικές, περιφερειακές ανάγκες για τη συνεργασία και την ανάπτυξη χρήσιμων ποιοτικών πόρων και την προώθηση των οργανισμών αυτών τόσο κατά τη διάρκεια της συνεργασίας, όσο και μετά. Το σχέδιο ανταποκρίνεται στις ανάγκες κάθε συμμετέχοντος: να προωθήσει τη δική του εκπροσώπηση στην αγορά, να εφαρμόσει τις δικές του ικανότητες, να συγχωνεύσει τις ικανότητες και να

Εικόνα 1, Πηγή: Tima Miroshnichenko

αναπτύξει τα αποτελέσματα της ζήτησης σε όλες τις χώρες της εταιρικής σχέσης και σε άλλες χώρες της ΕΕ.

Ο οδηγός προσφέρει μια ανασκόπηση του θεωρητικού πλαισίου για τη βιώσιμη φιλοξενία και την ψηφιοποίηση της, των σχετικών ορισμών, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που διαρθρώνονται σε ένα Πλαίσιο Ικανοτήτων Ψηφιοποίησης της Βιώσιμης Φιλοξενίας. Το εκπαιδευτικό υλικό εξηγεί πώς να μάθετε τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιακά και να προωθήσετε τις ψηφιακές δεξιότητες, πώς να ενσταλάξετε την ψηφιοποίηση στον τομέα της φιλοξενίας, και πώς να μετρήσετε την ψηφιοποίηση της βιώσιμης φιλοξενίας. Ο οδηγός περιλαμβάνει μια σειρά από διεθνείς πρακτικές και περιπτώσιολογικές μελέτες βιώσιμης φιλοξενίας και της ψηφιοποίησης αυτής και υπάρχουσες προσφορές αγοράς για ψηφιοποίηση της φιλοξενίας που οδηγεί σε βιωσιμότητα.



IV Ο σκοπός και οι στόχοι του οδηγού

Ο οδηγός περιλαμβάνει το θεωρητικό πλαίσιο για την ψηφιοποίηση του τομέα της φιλοξενίας, έννοιες, στοιχεία και επίκαιρες διεθνείς πρακτικές σχετικά με τις ψηφιακές τεχνολογίες και την



Εικόνα 2, Πηγή: fauxels σε pexels

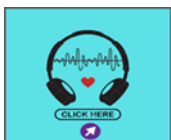
ψηφιοποίηση που χρησιμοποιούνται για σπουδές φιλοξενίας στον τομέα των προσόντων, εργαστήρια του κλάδου, το εργασιακό περιβάλλον και το διεθνές σύγχρονο επαγγελματικό περιβάλλον φιλοξενίας.

Ο Ψηφιακός Οδηγός περιλαμβάνει ανασκόπηση τέτοιων πρακτικών ψηφιοποίησης, όπως συστήματα που βλέπουν οι επισκέπτες, αισθητήρες IoT εντός δωματίου, υπηρεσίες φιλοξενίας, αισθητήρες σώματος, διαχείριση ενέργειας, αυτοματισμό κτιρίων και παρακολούθηση, επαυξημένη πραγματικότητα και τεχνολογία Beacon. Ανταποκρινόμενος στους στόχους της SD, ο Οδηγός περιγράφει επίσης τις φιλικές προς το περιβάλλον τεχνολογίες ψηφιοποίησης φιλοξενίας.

Βάσει του DigComp 2.0, 2.1, 2.2. Το εννοιολογικό μοντέλο αναφοράς για το πλαίσιο ψηφιακής ικανότητας για τους πολίτες, συμπεριλαμβάνει την

- 1) ενημέρωση και αλφαριθμητισμός,**
- 2) επικοινωνία και συνεργασία,**
- 3) δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου,**
- 4) ασφάλεια,**
- 5) επίλυση προβλημάτων**

και λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ψηφιοποίησης του τομέα της Φιλοξενίας, αναπτύσσεται το Πλαίσιο Ικανοτήτων Ψηφιοποίησης Βιώσιμης Φιλοξενίας για τους Ειδικούς στον τομέα της Φιλοξενίας.



V Περιγραφή του κοινού-στόχου για τον οδηγό

Ο οδηγός για τους εκπαιδευόμενους και τους επαγγελματίες της ΕΕΚ για τη ψηφιοποίηση της βιώσιμης φιλοξενίας, απευθύνεται σε αρχικούς και συνεχείς εκπαιδευόμενους ΕΕΚ, αλλά εφαρμόζεται και από ένα ευρύτερο κοινό φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων και των ερασιτεχνών του κλάδου της φιλοξενίας, καθιστώντας το εφαρμόσιμο σε όλους.

Ο ψηφιακός οδηγός παρέχει επισκόπηση των

- 1) πώς να μάθουν τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιακά και να προωθήσουν τις ψηφιακές δεξιότητες;
- 2) ποιά είναι η έννοια και η διαδικασία της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας, πώς μπορεί κάποιος να μάθει και να εκσυγχρονίσει τις γνώσεις και τις δεξιότητες του σχετικά με τη ψηφιοποίηση της βιώσιμης φιλοξενίας;
- 3) γνώσεις σχετικά με τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την ψηφιοποίηση φιλοξενίας, τις τρέχουσες και τις επικείμενες ευκαιρίες και τις διεθνείς πρακτικές που χρησιμοποιούνται από τους οργανισμούς φιλοξενίας, τους εκπαιδευτικούς και τους βιομηχανικούς οργανισμούς;
- 4) περιπτώσιολογικές μελέτες των επιπτώσεων της νόσου Covid-19 στην αιψφόρο φιλοξενία, την ψηφιοποίηση και τις ορθές πρακτικές;
- 5) βιώσιμη ψηφιοποίηση.

Ο Οδηγός παρέχει επισκόπηση των κύριων προκλήσεων που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση, συμπεριλαμβανομένων της διαλειτουργικότητας, της διαχείρισης δεδομένων, της ασφάλειας και της προστασίας της ιδιωτικής ζωής, της ικανότητας των εκπαιδευτών και των εκπαιδευομένων ΕΕΚ φιλοξενίας για την ανάπτυξη αυτών των ικανοτήτων, λαμβάνοντας υπόψη αυτές τις προκλήσεις.

Τα ανεπτυγμένα μαθησιακά υλικά θα βοηθήσουν τους μαθητές να αναπτύξουν συνεχώς τις ψηφιακές τους δεξιότητες και δεξιότητες ψηφιοποίησης φιλοξενίας.

Δεδομένου ότι ο οδηγός είναι διαθέσιμος σε ιστοσελίδα ανοικτής πρόσβασης (ΑΕΠ), θα βελτιώσει τις ικανότητες ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας των εκπαιδευομένων και των επαγγελματιών φιλοξενίας που θα αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες μέσω δραστηριοτήτων διάδοσης και του ιστοτόπου ανοικτής πρόσβασης και στους οποίους οι πληροφορίες αυτές θα κοινοποιούνται σε όλα τα ακαδημαϊκά και επαγγελματικά δίκτυα.



1. Εξέταση και σύνοψη με τους συνδέσμους προς τα σχετικά ρυθμιστικά έγγραφα

ΨΗΦΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ 2021 - 2027

1.1. Τι είναι το σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση;

Το σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση (2021-2027) είναι μια ανανεωμένη πρωτοβουλία πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) που καθορίζει ένα κοινό όραμα για υψηλής ποιότητας, χωρίς αποκλεισμούς και προσβάσιμη ψηφιακή εκπαίδευση στην Ευρώπη και αποσκοπεί στην υποστήριξη της προσαρμογής των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης των κρατών μελών στην ψηφιακή εποχή.

Το σχέδιο δράσης, το οποίο εγκρίθηκε στις 30 Σεπτεμβρίου 2020, αποτελεί έκκληση για μεγαλύτερη συνεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο για την ψηφιακή εκπαίδευση με σκοπό την αντιμετώπιση των προκλήσεων και των ευκαιριών της πανδημίας COVID-19 και την παρουσίαση ευκαιριών για την κοινότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης (εκπαιδευτικοί, φοιτητές), τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τον ακαδημαϊκό χώρο και τους ερευνητές σε εθνικό, ενωσιακό και διεθνές επίπεδο.

Η πρωτοβουλία συμβάλλει στην προτεραιότητα της Επιτροπής «Μια Ευρώπη κατάλληλη για την ψηφιακή εποχή» και στην Επόμενη γενιά ΕΕ. Επίσης, υποστηρίζει τον μηχανισμό ανάκαμψης και ανθεκτικότητας, ο οποίος αποσκοπεί στη δημιουργία μιας πιο πράσινης, πιο ψηφιακής και ανθεκτικής Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση αποτελεί βασικό παράγοντα για την υλοποίηση του οράματος της επίτευξης ενός ευρωπαϊκού εκπαιδευτικού χώρου έως το 2025. Συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων της ευρωπαϊκής ατζέντας δεξιοτήτων, του σχεδίου δράσης για τον ευρωπαϊκό κοινωνικό πυλώνα και της «ψηφιακής πυξίδας του 2030: ο ευρωπαϊκός δρόμος για την ψηφιακή δεκαετία».

ΥΠΕΡ-ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ:

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

DigComp 2.0, 2.1, 2.2 Το εννοιολογικό μοντέλο αναφοράς για το πλαίσιο ψηφιακής ικανότητας για τους πολίτες

DigComp 2.0, 2.1, 2.2 Το εννοιολογικό μοντέλο αναφοράς για το πλαίσιο ψηφιακών ικανοτήτων για τους πολίτες

ΥΠΕΡ-ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ: <https://www.site.digcomptest.eu/>

Το πλαίσιο DigComp προσδιορίζει τα βασικά στοιχεία της ψηφιακής ικανότητας σε 5 τομείς (Διάσταση 1). Οι τομείς συνοψίζονται παρακάτω:

Στοιχειώδεις γνώσεις σχετικά με πληροφορίες και δεδομένα: Για τη διαμόρφωση των αναγκών πληροφόρησης, για τον εντοπισμό και την ανάκτηση ψηφιακών δεδομένων, πληροφοριών και περιεχομένου. Να μπορεί να κρίνει τη συνάφεια της πηγής και του περιεχομένου της. Για την αποθήκευση, διαχείριση και οργάνωση ψηφιακών δεδομένων, πληροφοριών και περιεχομένου.

Επικοινωνία και συνεργασία: Αλληλεπίδραση, επικοινωνία και συνεργασία μέσω ψηφιακών τεχνολογιών, με παράλληλη επίγνωση της πολιτισμικής ποικιλομορφίας και της ποικιλομορφίας των γενεών. Ενεργός συμμετοχή στην κοινωνία μέσω δημόσιων και ιδιωτικών ψηφιακών υπηρεσιών. Διαχείριση της ψηφιακής παρουσίας και ταυτότητας.

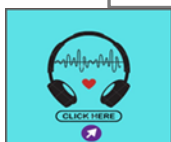
Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου: Δημιουργία και επεξεργασία ψηφιακού περιεχομένου. Βελτίωση και ενσωμάτωση πληροφοριών και περιεχομένου σε ένα υπάρχον σύνολο γνώσεων, με παράλληλη κατανόηση του τρόπου εφαρμογής των πνευματικών δικαιωμάτων και των αδειών χρήσης.

Ασφάλεια: Προστασία των συσκευών, του περιεχομένου, των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Προστασία της σωματικής και ψυχολογικής υγείας, και γνώση των ψηφιακών τεχνολογιών για την κοινωνική ευημερία και την κοινωνική ένταξη. Ενημέρωση για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των ψηφιακών τεχνολογιών και της χρήσης τους.

Επίλυση προβλημάτων: Εντοπισμός αναγκών και προβλημάτων, επίλυση εννοιολογικών προβλημάτων και προβληματικών καταστάσεων σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Χρήση ψηφιακών εργαλείων για την καινοτομία διαδικασιών και προϊόντων για να συμβαδίσετε με την ψηφιακή εξέλιξη.

Υπάρχουν 21 αρμοδιότητες που είναι σχετικές με αυτούς τους τομείς, οι τίτλοι και οι περιγραφικοί τους χαρακτήρες περιγράφονται στη Διάσταση 2. Από κοινού, οι Διαστάσεις 1 και 2 αποτελούν το εννοιολογικό μοντέλο αναφοράς. Πρόσθετες Διαστάσεις: Επίπεδα επάρκειας (Διάσταση 3), Παραδείγματα γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων (Διάσταση 4)

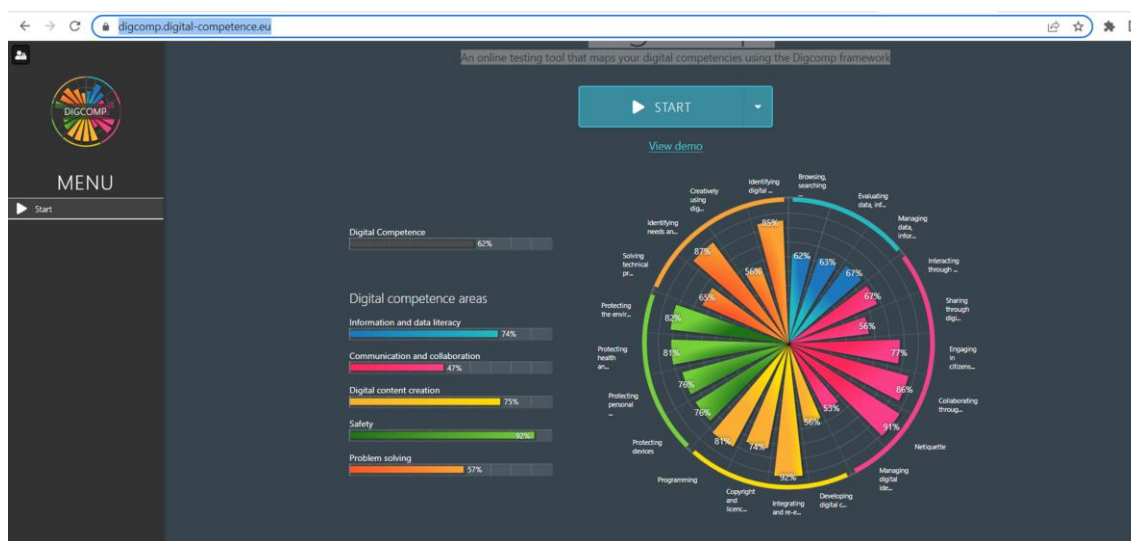
και Περιπτώσεις χρήσης (Διάσταση 5). Η τελευταία έκδοση, DigComp 2.2, παρουσιάζει το ενοποιημένο πλαίσιο.



ΨΗΦΙΑΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ DIGcomp

1.2. ΥΠΕΡ-ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ DigComp: <https://digcomp.digital-competence.eu/>

Ένα ψηφιακό εργαλείο αξιολόγησης που χαρτογραφεί τις ψηφιακές σας ικανότητες χρησιμοποιώντας το πλαίσιο εργασίας Digcomp.



Εικόνα 3, DigComp

Ψηφιακή ικανότητα

- Τομείς ψηφιακών ικανοτήτων
 - Στοιχειώδεις γνώσεις σχετικά με πληροφορίες και δεδομένα
 - Επικοινωνία και συνεργασία
 - Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου
 - Ασφάλεια
 - Επίλυση προβλημάτων

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ ΤΟΥ DigComp

1.3. Το εννοιολογικό μοντέλο αναφοράς της DigComp:



Σχήμα 4, Το εννοιολογικό μοντέλο αναφοράς της DigComp

Εκδόσεις

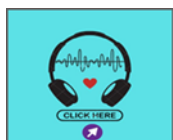
- 2022: DigComp 2.2: Το πλαίσιο ψηφιακών ικανοτήτων για τους πολίτες - Με νέα παραδείγματα γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων
- 2017: DigComp 2.1: Το πλαίσιο ψηφιακών ικανοτήτων για πολίτες με οκτώ επίπεδα επάρκειας και παραδείγματα χρήσης
- 2016: DigComp 2.0: Το πλαίσιο ψηφιακών ικανοτήτων για τους πολίτες. Φάση ενημέρωσης 1: το εννοιολογικό μοντέλο αναφοράς
- 2013: DigComp: Ένα πλαίσιο για την ανάπτυξη και την κατανόηση της ψηφιακής ικανότητας στην Ευρώπη
- 2012: Έκθεση σχετικά με τις απόψεις των εμπειρογνομόνων σε θέματα διαδικτυακής διαβούλευσης για την ψηφιακή ικανότητα
- 2012: Ψηφιακή ικανότητα στην πράξη: ανάλυση των πλαισίων



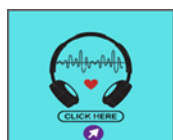
1.4. ΠΛΑΙΣΙΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΕΣ

Συλλογή από την UNESCO (2022):

ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΠΛΑΙΣΙΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΕΣ		
Τίτλος πλαισίου	Προέλευση	Έτος εκδότη
DigComp 2.2	Ευρωπαϊκή Ένωση	Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2022
Λεπτομερής Επεξεργασία Στοιχείων	Ευρωπαϊκή Ένωση	Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2017
SELFIE για Δασκάλους	Ευρωπαϊκή Ένωση	Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021
Παγκόσμιο πλαίσιο για τον ψηφιακό γραμματισμό (DLGF)	Καθολικό	Ινστιτούτο Στατιστικής της UNESCO, 2018
Το Παγκόσμιο Πλαίσιο για την Εκπαιδευτική Ικανότητα στην Ψηφιακή Εποχή	Προφουτόρο	Προφουτούρο, 2020
Κοινό Πλαίσιο Ψηφιακών Ικανοτήτων για Εκπαιδευτικούς (CDCFT)	Ισπανία	Εθνικό Ινστιτούτο Εκπαιδευτικών Τεχνολογιών και Κατάρτισης Εκπαιδευτικών (Ισπανία), 2017
Πλαίσιο Επαγγελματικής Ανάπτυξης για την Ψηφιακή Μάθηση	Νότια Αφρική	Τμήμα Βασικής Εκπαίδευσης, Νότια Αφρική, 2019
Πλαίσιο επαγγελματικών ψηφιακών ικανοτήτων για εκπαιδευτικούς	Νορβηγία	Νορβηγικό Κέντρο για τις ΤΠΕ στην εκπαίδευση, 2017
Πλαίσιο δεξιοτήτων για τη διεθνή εποχή (SFIA - 8)	ΣΟΦΙΑ	Ίδρυμα SFIA, 2000
Πλαίσιο ψηφιακών ικανοτήτων	Ουαλία, Ηνωμένο Βασίλειο	Education Wales (Welsh government, Ηνωμένο Βασίλειο), 2022
Διεθνής άδεια χρήσης υπολογιστή (ICDL)	ICDL	ICDL Global, 2000
Πλαίσιο δεξιοτήτων ψηφιακού γραμματισμού (DLSF)	Αυστραλία	Αυστραλιανό Υπουργείο Παιδείας, Δεξιοτήτων και Απασχόλησης, 2021
Skilling το αυστραλιανό εργατικό δυναμικό για την ψηφιακή οικονομία - το αυστραλιανό εργατικό δυναμικό ψηφιακό πλαίσιο δεξιοτήτων	Αυστραλία	NCVER, 2019
Επαγγελματικό πλαίσιο ψηφιακής διδασκαλίας	Αγγλία, Ηνωμένο Βασίλειο	Education and Training Foundation,



ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΠΛΑΙΣΙΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΕΣ		
Τίτλος πλαισίου	Προέλευση	Έτος εκδότη
		England, Ηνωμένο Βασίλειο
Καθορισμός των δεξιοτήτων που θα χρειαστούν οι πολίτες στο μελλοντικό κόσμο της εργασίας	ΜακΚίνσεϊ	McKinsey & Company, Global, 2019
Τα πρότυπα της Διεθνούς Εταιρείας για την Τεχνολογία στην Εκπαίδευση (ISTE) για τους σπουδαστές	ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ	ISTE, Παγκόσμια, 2018
Πλαίσιο ψηφιακής τεχνογνωσίας του Κεμπέκ	Κεμπέκ, Καναδάς	Υπουργείο Παιδείας και Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, Κεμπέκ, Καναδάς, 2019
Κοινό πλαίσιο αναφοράς για τις διαπολιτισμικές ψηφιακές γραμματείες (CFRIDiL)	Ευρωπαϊκή Ένωση	EU Made4LL, Erasmus+ (χρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή), 2019
Εθνικό Πλαίσιο Ψηφιακού Γραμματισμού της Ινδονησίας	Ινδονησία	Μπαχάσα, Ινδονησία, 2021
UNESCO Πλαίσιο Τεχνογνωσίας για εκπαιδευτικούς (ΤΠΕ CFT) έκδοση 3	ΟΥΝΕΣΚΟ	UNESCO, 2018
DQ (Ψηφιακή Ευφυΐα) Παγκόσμιο Πρότυπο για τον Ψηφιακό Γραμματισμό, τις Ψηφιακές Δεξιότητες και την Ψηφιακή Ετοιμότητα	Ινστιτούτο DQ	DQ Institute, Global, 2019
Digisschool: το πρόγραμμα ψηφιακού αλφαριθμητισμού	Κένυα	UNESCO, 2018
Πλαίσιο ψηφιακής παιδείας της Βρετανικής Κολομβίας	Βρετανική Κολομβία, Καναδάς	Βρετανική Κολομβία, 2013
ΧΡΗΣΗ, ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ & ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ: Πλαίσιο γραμματισμού στα ψηφιακά μέσα για τα καναδικά σχολεία	Καναδάς	Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, 2022
Ψηφιακός γραμματισμός IC3	Βόρεια Αμερική	Πιστοποίηση, 2022
Πρόγραμμα διδακτέας ύλης ψηφιακού αλφαριθμητισμού της Microsoft	Microsoft	Microsoft, 2022
Εθνικό Πρόγραμμα Αποστολής για την Ψηφιακή Παιδεία (NDLM)	Ινδία	Κυβέρνηση της Ινδίας, 2015
SkillsFuture - Skills Framework for Information Technology	Σιγκαπούρη	Κυβέρνηση της Σιγκαπούρης, 2022
Μοντέλο ETF READY	Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Κατάρτισης	Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Κατάρτισης, 2022



1.5. Σύμβαση - πλαίσιο των Ηνωμένων Εθνών για τις κλιματικές αλλαγές

Ηνωμένα Έθνη. (1992) Σύμβαση-πλαίσιο των Ηνωμένων Εθνών για την κλιματική αλλαγή - UNFCCC, 1992. Ανακτήθηκε από <https://unfccc.int/resource/docs/convkp/conveng.pdf>

Η Σύμβαση-Πλαίσιο των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή (UNFCCC) καθορίζει το βασικό νομικό πλαίσιο και τις αρχές για τη διεθνή συνεργασία για την κλιματική αλλαγή με στόχο τη σταθεροποίηση των ατμοσφαιρικών συγκεντρώσεων των αερίων του θερμοκηπίου (GHGs) για την αποφυγή «επικίνδυνων ανθρωπογενών παρεμβολών στο σύστημα του κλίματος.» (Ηνωμένα Έθνη, 1992).

1.6. Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ηνωμένα Έθνη. Στόχοι Βιώσιμης ανάπτυξης, Ανακτήθηκαν από το <https://sdgs.un.org/goals>

Τον Ιούνιο του 1992, κατά τη Διάσκεψη Κορυφής για τη Γη στο Ρίο ντε Τζανέιρο της Βραζιλίας, περισσότερες από 178 χώρες υιοθέτησαν την Ατζέντα 21, ένα ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης για τη δημιουργία μιας παγκόσμιας εταιρικής σχέσης για τη βιώσιμη ανάπτυξη με στόχο τη βελτίωση των ανθρωπίνων ζώων και την προστασία του περιβάλλοντος.

Τον Ιανουάριο του 2015, η Γενική Συνέλευση ξεκίνησε τη διαπραγματευτική διαδικασία για την αναπτυξιακή ατζέντα μετά το 2015. Η διαδικασία κορυφώθηκε με την επακόλουθη έγκριση του θεματολογίου του 2030 για τη βιώσιμη ανάπτυξη, με 17 ΣΒΑ στον πυρήνα του, στη σύνοδο κορυφής του ΟΗΕ για τη βιώσιμη ανάπτυξη τον Σεπτέμβριο του 2015. Το 2015 ήταν έτος ορόσημο για την πολυμερή προσέγγιση και τη διαμόρφωση της διεθνούς πολιτικής, με την έγκριση αρκετών σημαντικών συμφωνιών:

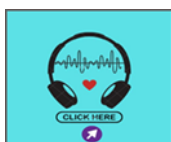
Πλαίσιο Sendai για τη μείωση του κινδύνου καταστροφών (Μάρτιος 2015)

Πρόγραμμα δράσης της Αντίς Αμπέμπα για τη χρηματοδότηση της ανάπτυξης (Ιούλιος 2015)

Μεταμορφώνοντας τον κόσμο μας: η ατζέντα του 2030 για τη βιώσιμη ανάπτυξη με τους 17 ΣΒΑ εγκρίθηκε στη σύνοδο κορυφής του ΟΗΕ για τη βιώσιμη ανάπτυξη στη Νέα Υόρκη τον Σεπτέμβριο του 2015.

1.7. Συμφωνία του Παρισιού για την κλιματική αλλαγή (Δεκέμβριος 2015). Ανακτήθηκε από https://climate.ec.europa.eu/eu-action/international-action-climate-change/climate-negotiations/paris-agreement_en

1.8. Η δέσμη μέτρων Κατοβίτσε που εγκρίθηκε στη διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για το κλίμα (COP24) τον Δεκέμβριο του 2018 περιέχει κοινούς και λεπτομερείς κανόνες, διαδικασίες και κατευθυντήριες γραμμές που θέτουν σε λειτουργία τη συμφωνία του Παρισιού. Η δέσμη μέτρων Κατοβίτσε που εγκρίθηκε στη διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για το κλίμα (COP24) τον Δεκέμβριο του 2018 περιέχει κοινούς και λεπτομερείς κανόνες, διαδικασίες και κατευθυντήριες γραμμές που θέτουν σε λειτουργία τη συμφωνία του Παρισιού. Ανακτήθηκε από <https://unfccc.int/process-and-meetings/the-paris-agreement/the-katowice-climate-package/katowice-climate-package>



Ορισμένοι από τους σχετικούς ΣΒΑ: ΣΒΑ 7-Προσιτή και καθαρή ενέργεια, ΣΒΑ 13-Δράση για το κλίμα, ΣΒΑ 12-Υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή.

1.9. Η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία

Ανάδειξή μας στην πρώτη κλιματικά ουδέτερη ήπειρο. Ανακτήθηκε από https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/european-green-deal_el

Για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων, η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία θα μετατρέψει την ΕΕ σε μια σύγχρονη, αποδοτική ως προς τους πόρους και ανταγωνιστική οικονομία, διασφαλίζοντας:

- μηδενικές καθαρές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου έως το 2050
- οικονομική ανάπτυξη αποσυνδεδεμένη από τη χρήση πόρων
- κανένας άνθρωπος και καμιά περιφέρεια δεν μένουν στο περιθώριο

Η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία αποτελεί επίσης τη σανίδα σωτηρίας μας από την πανδημία COVID-19. Ένα τρίτο των επενδύσεων ύψους 1,8 τρισ. ευρώ από το σχέδιο ανάκαμψης NextGenerationEU, καθώς και ο επταετής προϋπολογισμός της ΕΕ θα χρηματοδοτήσουν την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία.

Η πρώτη κλιματικά ουδέτερη ήπειρος μέχρι το 2050.

Τουλάχιστον 55% λιγότερες καθαρές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου έως το 2030, σε σύγκριση με τα επίπεδα του 1990.

3 δισεκατομμύρια επιπλέον δένδρα που θα φυτευτούν στην ΕΕ έως το 2030.

1.10. Ευρωπαϊκό νομοθέτημα για το κλίμα

Ευρωπαϊκό νομοθέτημα για το κλίμα. (2021) Ανακτήθηκε από https://climate.ec.europa.eu/eu-action/european-green-deal/european-climate-law_en

Το ευρωπαϊκό νομοθέτημα για το κλίμα δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα στις 9 Ιουλίου 2021 και τέθηκε σε ισχύ στις 29 Ιουλίου 2021.

Το ευρωπαϊκό νομοθέτημα για το κλίμα θέτει έναν νομικά δεσμευτικό στόχο για μηδενικές καθαρές εκπομπές αερίων θερμοκηπίου έως το 2050. Τα θεσμικά όργανα της ΕΕ και τα κράτη μέλη υποχρεούνται να λάβουν τα αναγκαία μέτρα σε κοινοτικό και εθνικό επίπεδο για την επίτευξη του στόχου, λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία της προώθησης της δικαιοσύνης και της αλληλεγγύης μεταξύ των κρατών μελών.

Ο νόμος για το κλίμα περιλαμβάνει μέτρα για την παρακολούθηση της προόδου και την προσαρμογή των δράσεών μας αναλόγως, με βάση τα υφιστάμενα συστήματα, όπως η διαδικασία διακυβέρνησης για τα εθνικά σχέδια των κρατών μελών για την ενέργεια και το κλίμα, τακτικές εκθέσεις από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Περιβάλλοντος, και τα πλέον πρόσφατα επιστημονικά στοιχεία για την κλιματική αλλαγή και τις επιπτώσεις της.

Η πρόοδος θα αναθεωρείται ανά πενταετία, σύμφωνα με την παγκόσμια άσκηση απολογισμού στο πλαίσιο της Συμφωνίας του Παρισιού.

Το νομοθέτημα για το κλίμα εξετάζει επίσης τα αναγκαία μέτρα για την επίτευξη του στόχου για το 2050:

- Με βάση μια συνολική εκτίμηση επιπτώσεων, η ΕΕ έθεσε έναν νέο στόχο για το 2030, τη μείωση των καθαρών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου κατά τουλάχιστον 55% σε σύγκριση με τα επίπεδα του 1990. Ο νέος στόχος της ΕΕ για το 2030 περιλαμβάνεται στο νομοθέτημα.
- Το νομοθέτημα περιλαμβάνει επίσης μια διαδικασία για τον καθορισμό ενός κλιματικού στόχου για το 2040.

Το νομοθέτημα για το κλίμα περιλαμβάνει:

- ένα νομικό στόχο της Ένωσης για την επίτευξη κλιματικής ουδετερότητας έως το 2050
- ένα φιλόδοξο κλιματικό στόχο για το 2030 για μείωση τουλάχιστον του 55% των καθαρών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε σύγκριση με το 1990, με σαφήνεια όσον αφορά τη συμβολή των μειώσεων και των απορροφήσεων εκπομπών
- την αναγνώριση της ανάγκης να ενισχυθεί η δεξαμενή άνθρακα της ΕΕ μέσω ενός πιο φιλόδοξου κανονισμού LULUCF, για τον οποίο η Επιτροπή υπέβαλε πρόταση τον Ιούλιο του 2021
- τη διαδικασία για τον καθορισμό κλιματικού στόχου για το 2040, λαμβάνοντας υπόψη ενδεικτικό προϋπολογισμό για τα αέρια θερμοκηπίου για την περίοδο 2030-2050 που θα δημοσιευθεί από την Επιτροπή
- τη δέσμευση για αρνητικές εκπομπές μετά το 2050
- τη σύσταση Ευρωπαϊκής Επιστημονικής Συμβουλευτικής Επιτροπής για την Κλιματική Αλλαγή, η οποία θα παρέχει ανεξάρτητες επιστημονικές συμβουλές
- ισχυρότερες διατάξεις για την προσαρμογή στην αλλαγή του κλίματος
- μια ισχυρή συνοχή μεταξύ των πολιτικών της Ένωσης και του στόχου της κλιματικής ουδετερότητας
- τη δέσμευση για τη συνεργασία με τους τομείς για την κατάρτιση τομεακών χαρτών πορείας που θα χαράσσουν την πορεία προς την κλιματική ουδετερότητα σε διάφορους τομείς της οικονομίας

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2021/1119 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 30ής Ιουνίου 2021 σχετικά με τη θέσπιση του πλαισίου για την επίτευξη της κλιματικής ουδετερότητας και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 401/2009 και (ΕΕ) 2018/1999 (« ευρωπαϊκό νομοθέτημα για το κλίμα »)

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

1.11. Διακυβέρνηση της Ενεργειακής Ένωσης και της Δράσης για το κλίμα

Ανάκτηση από: https://climate.ec.europa.eu/eu-action/climate-strategies-targets/progress-made-cutting-emissions/governance-energy-union-and-climate-action_en

Για να βοηθήσει την ΕΕ να επιτύχει τους στόχους της για το κλίμα και την ενέργεια το 2030, ο κανονισμός για τη διακυβέρνηση της Ενεργειακής Ένωσης ορίζει κοινούς κανόνες για τον σχεδιασμό, την υποβολή εκθέσεων και την παρακολούθηση. Ο κανονισμός διασφαλίζει επίσης ότι ο σχεδιασμός και η υποβολή εκθέσεων της ΕΕ είναι συγχρονισμένες με τους κύκλους φιλοδοξίας στο πλαίσιο της συμφωνίας του Παρισιού.

Κανονισμός που ελήφθη από το <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?toc=OJ:L:2018:328:TOC&uri=uriserv:OJ.L.2018.328.01.0001.01.ENG>

1.12. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2018/1999 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 11 ης Δεκεμβρίου 2018 σχετικά με τη διακυβέρνηση της Ενεργειακής Ένωσης και τη δράση για το κλίμα, για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 663/2009 και (ΕΚ) αριθ. 715/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρώπης, των οδηγιών 94/22/ΕΚ, 98/70/ΕΚ, 2009/31/ΕΚ, 2009/73/ΕΚ, 2010/31/ΕΕ, 2012/27/ΕΕ και 2013/30/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, τις οδηγίες του Συμβουλίου 2009/119/ΕΚ και (ΕΕ) 2015/652 και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 525/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Τα εθνικά σχέδια για την ενέργεια και το κλίμα (ΕΣΕΚ) θεσπίστηκαν με τον κανονισμό για τη διακυβέρνηση της ενεργειακής ένωσης και της δράσης για το κλίμα (ΕΕ)2018/1999, που συμφωνήθηκε στο πλαίσιο της δέσμης μέτρων για την καθαρή ενέργεια για όλους τους Ευρωπαίους, η οποία εγκρίθηκε το 2019.

1.13. Τα εθνικά σχέδια

Τα εθνικά σχέδια σκιαγραφούν τον τρόπο με τον οποίο σκοπεύουν να αντιμετωπίσουν οι χώρες της ΕΕ:

- Την εξοικονόμηση ενέργειας
- Τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας
- Τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
- Τις διασυνδέσεις
- Την έρευνα και καινοτομία

Αυτή η προσέγγιση απαιτεί συντονισμό του σκοπού σε όλα τα κυβερνητικά τμήματα και παρέχει ένα επίπεδο σχεδιασμού που θα διευκολύνει τις δημόσιες και ιδιωτικές επενδύσεις.

Τα εθνικά σχέδια διατίθενται στη διεύθυνση <https://commission.europa.eu/energy-climate-change->

environment/implementation-eu-countries/energy-and-climate-governance-and-reporting/national-energy-and-climate-plans_en

Λετονία NECP (2020). Ανακτήθηκε από

https://energy.ec.europa.eu/system/files/2020-04/lv_final_necp_main_en_0.pdf

1.14. Λετονία σχετικά με τη συμφωνία του Παρισιού:

Par Apvienoto Nāciju Organizācijas Vispārējās konvencijas par klimata pārmaiņām Parīzes nolīgumu. Ανακτήθηκε από <https://likumi.lv/ta/id/288575-par-apvienoto-naciju-organizācijas-visparejas-konvencijas-par-klimata-parmainam-parizes-noligumu>

(Ritchie, H., Roser, M. (2023). Λετονία: Προφίλ χώρας CO2. Τα παγκόσμια δεδομένα μας ανακτήθηκαν από τη διεύθυνση <https://ourworldindata.org/co2/country/latvia>)

1.15. Προστασία των δεδομένων στην ΕΕ

1.15.1. Ο γενικός κανονισμός για την προστασία των δεδομένων (ΓΚΠΔ), η οδηγία για την επιβολή του νόμου για την προστασία των δεδομένων και άλλοι κανόνες που αφορούν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ανακτήθηκε από: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02016R0679-20160504&qid=1532348683434>

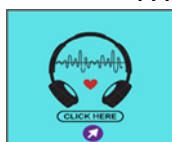
1.15.2. Τι είναι τα προσωπικά δεδομένα;

Προσωπικά δεδομένα είναι κάθε πληροφορία που σχετίζεται με αναγνωρισμένο ή αναγνωρίσιμο εν ζωή άτομο. Διαφορετικά στοιχεία πληροφοριών, τα οποία συλλέγονται από κοινού και μπορούν να οδηγήσουν στην ταυτοποίηση ενός συγκεκριμένου προσώπου, αποτελούν επίσης προσωπικά δεδομένα.

Τα προσωπικά δεδομένα που έχουν αποταυτοποιηθεί, κρυπτογραφηθεί ή ψευδοανωνυμοποιηθεί αλλά μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εκ νέου ταυτοποίηση ενός προσώπου παραμένουν προσωπικά δεδομένα και εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ΓΚΠΔ.

Τα προσωπικά δεδομένα που έχουν καταστεί ανώνυμα κατά τρόπο ώστε το άτομο να μην είναι ή να μην είναι πλέον αναγνωρίσιμο δεν θεωρούνται πλέον προσωπικά δεδομένα. Για να είναι πραγματικά ανώνυμα τα δεδομένα, η ανωνυμοποίηση πρέπει να είναι μη αναστρέψιμη.

Ο ΓΚΠΔ προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα ανεξάρτητα από την τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την επεξεργασία των δεδομένων αυτών - είναι τεχνολογικά ουδέτερος και εφαρμόζεται τόσο στην αυτοματοποιημένη όσο και στη μη-αυτοματοποιημένη επεξεργασία, υπό την προϋπόθεση ότι τα δεδομένα οργανώνονται σύμφωνα με προκαθορισμένα κριτήρια (για παράδειγμα αλφαβητική σειρά). Επίσης, δεν έχει σημασία πώς αποθηκεύονται τα δεδομένα - σε ένα σύστημα ΤΠ, μέσω παρακολούθησης μέσω βίντεο, ή σε χαρτί, σε όλες τις περιπτώσεις, τα



προσωπικά δεδομένα υπόκεινται στις απαιτήσεις προστασίας που ορίζονται στον ΓΚΠΔ.

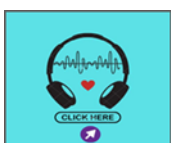
Παραδείγματα προσωπικών δεδομένων

- όνομα και επώνυμο·
- διεύθυνση κατοικίας·
- διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπως `name.surname@company.com`·
- αριθμό ταυτότητας·
- δεδομένα θέσης (π.χ. η λειτουργία δεδομένων θέσης σε κινητό τηλέφωνο)*·
- διεύθυνση πρωτοκόλλου Διαδικτύου (IP)·
- αναγνωριστικό cookie*·
- το αναγνωριστικό διαφήμισης του τηλεφώνου σας·
- δεδομένα που φυλάσσονται από νοσοκομείο ή γιατρό, τα οποία θα μπορούσαν να είναι ένα σύμβολο που προσδιορίζει μοναδικά ένα άτομο.

*Σημειώνεται ότι σε ορισμένες περιπτώσεις υπάρχει ειδική τομεακή νομοθεσία που ρυθμίζει για παράδειγμα τη χρήση δεδομένων τοποθεσίας ή τη χρήση cookies - η οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία 2002/58/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Ιουλίου 2002(EE L 201 της 31.7.2002, σ. 37) και ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2006/2004) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Οκτωβρίου 2004 EE L 364 της 9.12.2004, σ. 1)

Παραδείγματα δεδομένων που δεν θεωρούνται προσωπικά δεδομένα

- αριθμό μητρώου μιας εταιρείας·
- διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπως info@company.com
- ανώνυμα δεδομένα.





Εικόνα 5, Πηγή: Monicore στο pexels.com

Αναφορές:

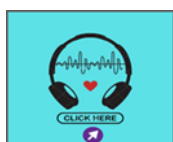
Άρθρο 2, άρθρο 4 παράγραφοι 1 και 5 και Αιτιολογικές Σκέψεις 14, 15, 26, 27, 29 και 30 του ΓΚΠΔ

Άρθρο 29 Γνωμοδότηση 4/2007 της ομάδας εργασίας σχετικά με την έννοια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Γνωμοδότηση 05/2014 της ομάδας εργασίας του άρθρου 29 σχετικά με τις τεχνικές ανωνυμοποίησης

2. Θεωρητικό Πλαίσιο Ψηφιοποίησης Βιώσιμης Φιλοξενίας

Το θεωρητικό πλαίσιο της ψηφιοποίησης στον κλάδο της βιώσιμης φιλοξενίας στοχεύει στην παροχή θεωρητικών γνώσεων σχετικά με τις συνιστώσες και τα εργαλεία της ψηφιοποίησης που θα σας εξοπλίσουν με την απαραίτητη κατανόηση της έννοιας.



Ο ορισμός του ψηφιακού μετασχηματισμού της Solis (2016) είναι: «η επένδυση και ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, νοοτροπιών και επιχειρηματικών και λειτουργικών μοντέλων για τη βελτίωση της εργασίας και της ανταγωνιστικότητας και την παροχή νέας και σχετικής αξίας για τους πελάτες και τους εργαζόμενους σε μια συνεχώς εξελισσόμενη ψηφιακή οικονομία». Ο ορισμός περιγράφει τη σημασία της καινοτομίας, της στρατηγικής διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων και της τεχνολογικής ενοποίησης. Στον κλάδο της φιλοξενίας, ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί δράση σε τέσσερις κύριες πτυχές:

Ψηφιακός μετασχηματισμός:

- 1) Διαμόρφωση ψηφιακής πρόκλησης,**
- 2) Εστίαση επένδυσης,**
- 3) Δέσμευση του οργανισμού,**
- 4) Βιώσιμη μετατροπή (Prihanto & Kurniasari, 2019).**

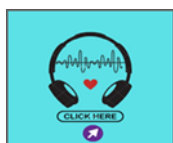
Σύμφωνα με τους Bumann & Peter (2019), το πλαίσιο ψηφιακού μετασχηματισμού αποτελείται από έξι στοιχεία, δηλαδή:

- **ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ:**
- ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ
- ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
- ΠΡΟΣΩΠΑ
- ΠΕΛΑΤΗΣ
- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ
- ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ (Bumann & Peter, 2019)

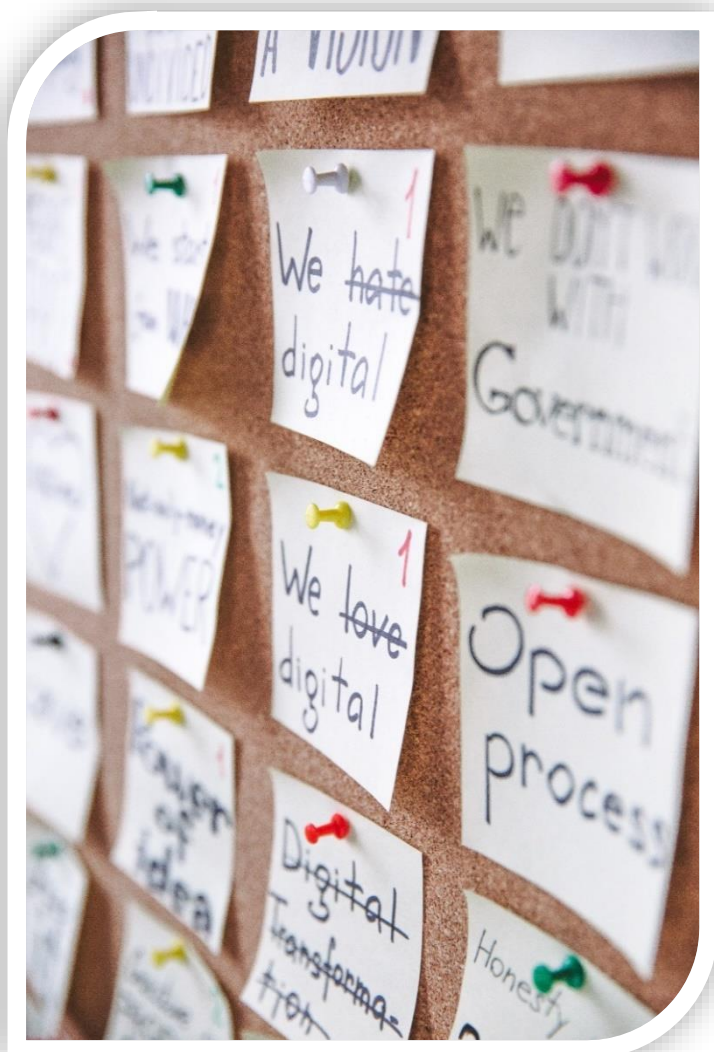
• **Στρατηγική** - Η επιτυχής ψηφιοποίηση ξεκινά με την οικοδόμηση εξελιγμένης ψηφιακής μακροπρόθεσμης και βραχυπρόθεσμης αναπτυξιακής στρατηγικής. Η πτυχή της ψηφιοποίησης των επιχειρήσεων φιλοξενίας θα πρέπει να εφαρμοστεί σε εταιρικές, καθώς και επιχειρηματικές και λειτουργικές στρατηγικές επιπέδου. Η καλά διατυπωμένη στρατηγική ψηφιοποίησης είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της επιτυχίας της ψηφιοποίησης.

• **Οργανισμός** - ο πιο σημαντικός παράγοντας για την εφαρμογή της ψηφιακής στρατηγικής είναι η σύσταση οργανισμών, δίκτυα συνεργασίας, συνεργατικά πνεύματα. Αν η οργάνωση είναι ευέλικτη, συνεργατική, μπορεί να ανταποκρίνεται γρήγορα στις αλλαγές του περιβάλλοντος και να υλοποιεί τα εργαλεία ψηφιοποίησης με πολύ ταχύτερο ρυθμό.

• **Άνθρωποι** - Οι εργαζόμενοι, οι γνώσεις, οι δεξιότητες, οι ικανότητες και η αποφασιστικότητά τους είναι κρίσιμος παράγοντας για την εφαρμογή της



ψηφιοποίησης. Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι πρόθυμοι και ικανοί να μαθαίνουν, να βελτιώνονται και να δεσμεύονται στην προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη.



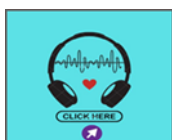
Εικόνα 6, Πηγή: Polina Zimmerman σε pexels

- **Πελάτες** - οι πελάτες έχουν αποκτήσει μεγαλύτερη επίγνωση των εργαλείων ψηφιοποίησης και ζητούν περισσότερα υβριδικά κανάλια αλληλεπίδρασης. Οι πελάτες θέλουν να αλληλεπιδρούν με τον οργανισμό μέσω παραδοσιακών και ψηφιακών μέσων και, παράλληλα, οι πελάτες παρέχουν στους οργανισμούς τα δεδομένα και τις πληροφορίες πελατών.

- **Τεχνολογία** - μία από τις πτυχές της ψηφιοποίησης της βιομηχανίας φιλοξενίας είναι οι δυνατότητες, η ικανότητα και η στρατηγική των οργανισμών να αποκτήσουν, να χρησιμοποιήσουν και να υιοθετήσουν νέες τεχνολογίες. Η ευελιξία, η ταχύτητα και η καινοτομία αποτελούν κρίσιμες πτυχές.

- **Πολιτισμός** - η κουλτούρα των οργανισμών φιλοξενίας διαδραματίζει επίσης σημαντικό ρόλο στη διαδικασία ψηφιοποίησης. Η διαδικασία ψηφιοποίησης απαιτεί ισχυρούς ψηφιακούς ηγέτες, δέσμευση από τα υψηλότερα επίπεδα διοίκησης και ελευθερία που δίνεται στους εργαζομένους για να πειραματιστούν.

Εν κατακλείδι, το πλαίσιο βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας αποτελείται από πολυδιάστατες και σύνθετες δομές, και η ψηφιοποίηση πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα σε στρατηγικά, επιχειρηματικά και λειτουργικά επίπεδα οργανωτικής διαχείρισης.



3. Ορισμοί: Ανασκόπηση θεωρίας

Σε αυτό το κεφάλαιο θα εξετάσουμε τους ορισμούς σχετικά με τη βιωσιμότητα αυτή καθαυτή, την SDG, την ψηφιοποίηση, και την εφαρμογή και τις επιπτώσεις όλων αυτών στον κλάδο της φιλοξενίας.

Ο στόχος είναι να σας δώσει - στον αναγνώστη - μια εικόνα για τους ορισμούς της ορολογίας της βιωσιμότητας, της φιλοξενίας, και της ψηφιοποίησης από μια θεωρητική προοπτική.

3.1. Βιωσιμότητα

Ενώ εμείς, ως καταναλωτές σήμερα, σε καθημερινή βάση, ακολουθούμε διάφορα κοινωνικά στερεότυπα και συμπεριφερόμαστε και δρούμε με βιώσιμο τρόπο όσον αφορά τη διατήρηση και τη διάσωση των φυσικών πόρων, κατά τα άλλα απαιτούμε τον σύγχρονο τρόπο ζωής μας, η ορολογία της βιωσιμότητας στην πραγματικότητα είναι σχετικά επίκαιρη.

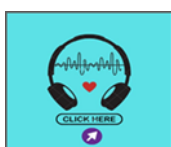
Για να γίνει κατανοητός ο ορισμός της αειφορίας, μπορεί κανείς να εφαρμόσει τη χρήση ενός ειδικού στη γλωσσική κατανόηση.

Έτσι, αν εφαρμόζετε τη χρήση των γλωσσών της Οξφόρδης για τον καθορισμό ενός συνολικού ορισμού, λένε: «Αποφυγή της εξάντλησης των φυσικών πόρων, προκειμένου να διατηρηθεί μια οικολογική ισορροπία» (<https://languages.oup.com/google-dictionary-en/>)

Αν και, για να κατανοηθεί η ορολογία με πιο ευρύτερο και πρακτικό τρόπο που εφαρμόζεται από τα σημερινά πρότυπα, μπορεί κανείς να στραφεί στον πιο ευρέως χρησιμοποιούμενο ορισμό για τη βιωσιμότητα, που ορίζεται μέσω της έκθεσης της Επιτροπής Brundtland «Το κοινό μας μέλλον» (ΟΗΕ, 1987) ως «ικανοποίηση των αναγκών του παρόντος χωρίς να διακυβεύεται η ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες» (<http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>)

Σήμερα, υπάρχουν σχεδόν 140 αναπτυσσόμενες χώρες στον κόσμο που αναζητούν τρόπους για την κάλυψη των αναπτυξιακών αναγκών τους, αλλά με την αυξανόμενη απειλή της κλιματικής αλλαγής, πρέπει να καταβληθούν συγκεκριμένες προσπάθειες για να διασφαλιστεί ότι η ανάπτυξη σήμερα δεν θα επηρεάσει αρνητικά τις μελλοντικές γενιές. (<https://www.un.org/en/academic-impact/sustainability>)

Έτσι, η πιο αξιοσημείωτη διαφορά μεταξύ του πρώτου και του δεύτερου ορισμού είναι ότι ενώ ο πρώτος μπορεί να εφαρμοστεί καθολικά, ο δεύτερος, ωστόσο, υποστηρίζεται από μια συστάδα ενεργειών σχετικά με τον τρόπο επίτευξης της προαναφερθείσας δεύτερης επιλογής.



Ως εκ τούτου, ο ορισμός του ΟΗΕ για τη βιωσιμότητα διατηρείται από τις δράσεις του μέσω του συστήματος ΣΒΑ, των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης.

3.2. Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η έννοια της αειφόρου ανάπτυξης έχει γίνει ευρέως αναγνωρισμένη ως στόχος για την ανθρώπινη κοινωνία στον 21ο αιώνα. Η ιδέα της βιώσιμης ανάπτυξης ήρθε στο φως το 1987 με τη δημοσίευση της αναφοράς «Το Κοινό μας Μέλλον», η οποία εδραίωσε σταθερά τη βιώσιμη ανάπτυξη ως κρίσιμο συστατικό της διεθνούς ανάπτυξης. Επειδή οι ανισότητες που υπήρχαν στο παρελθόν αυξάνονταν μέσα και ανάμεσα στα έθνη, η αύξηση της φτώχειας, ειδικά στις αναπτυσσόμενες χώρες, η εξάντληση της στοιβάδας του όζοντος και η πρόκληση της υπερθέρμανσης του πλανήτη, η εξάντληση των φυσικών πόρων και η έκθεση σε κίνδυνο ορισμένων ειδών ζώων και φυτών, και η πρόκληση μόλυνσης του νερού και του αέρα, και ούτω καθεξής, η βιώσιμη ανάπτυξη προέκυψε ως μια προσπάθεια να αλλάξει ο τρόπος σκέψης για τον πλανήτη. (Haijan & Kashani, 2021)

Ποιοί είναι οι Στόχοι της Βιώσιμης Ανάπτυξης

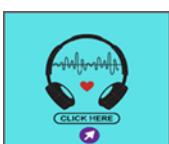
Τα κράτη μέλη του ΟΗΕ σε μια συμφωνία τους το 2015 υιοθέτησαν μια σειρά προτύπων και στόχων "ως καθολική έκκληση για δράση για τον τερματισμό της φτώχειας, της προστασίας του πλανήτη και της διασφάλισης ότι μέχρι το 2030 όλοι οι άνθρωποι θα μπορούν να απολαμβάνουν την ειρήνη και την ευημερία". (Ηνωμένα Έθνη, 2015) LINK: (<https://www.undp.org/sustainable-development-goals>)



Εικόνα 7, Πηγή: Ηνωμένα Έθνη.

3.2.1. Ο στόχος των ΣΒΑ

Αυτή η πορεία προς την αειφόρο ανάπτυξη είναι γνωστή ως Ατζέντα του 2030 για τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η ατζέντα αυτή περιλαμβάνει 17 Στόχους Αειφόρου Ανάπτυξης, ή ΣΒΑ, οι οποίοι καθορίζουν ποσοτικούς στόχους σε όλες τις κοινωνικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές διαστάσεις της βιώσιμης ανάπτυξης - που πρέπει να επιτευχθούν έως το 2030. Οι στόχοι παρέχουν ένα πλαίσιο κοινής δράσης «για τους ανθρώπους, τον πλανήτη και την ευημερία», το οποίο θα εφαρμοστεί από «όλες τις χώρες και όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς, ενεργώντας σε συνεργασία.» 169 συνδεδεμένοι σκοποί συνοδεύουν τους 17 στόχους και καθορίζουν ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους που πρέπει να επιτευχθούν έως το 2030. Οι στόχοι αυτοί είναι «παγκόσμιας φύσης και γενικής εφαρμογής, λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορετικές εθνικές πραγματικότητες, ικανότητες και επίπεδα ανάπτυξης και σεβόμενοι τις εθνικές πολιτικές και προτεραιότητες.» (Ηνωμένα Έθνη, 2015).



Οι ΣΒΑ επικαιροποιούν τους Αναπτυξιακούς Στόχους της Χιλιετίας (ΑΣΧ), οι οποίοι ξεκίνησαν μια παγκόσμια προσπάθεια το 2000 για την εξάλειψη της φτώχειας. Οι ΑΣΧ δημιούργησαν μετρήσιμους, καθολικά αποδεκτούς στόχους για την αντιμετώπιση της υπερβολικής φτώχειας και του λιμού, την πρόληψη θανατηφόρων ασθενειών και την επέκταση της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης σε όλους τους νέους, μεταξύ άλλων αναπτυξιακών προτεραιοτήτων. (Haijan & Kashani, 2021, σ. 1-21)



Εικόνα 8, Πηγή: ΣΒΑ. <https://sdg.gdrc.org>

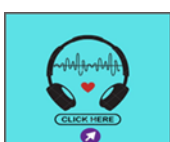
Οι ΣΒΑ έχουν ωφελήσει τόσο την κοινή γνώση για τη βιωσιμότητα ως έννοια όσο και την οικοδόμηση του εδάφους για την περαιτέρω ενίσχυση της εμπειρικής κατανόησης αυτών, όπως φαίνεται στο επόμενο μοντέλο.

4. Φιλοξενία

Η φιλοξενία ως εμπόριο και ορολογία μπορεί να βρει τα ίχνη και την προέλευσή της πίσω στην αυγή του αρχαίου πολιτισμού και από τότε που η ανθρωπότητα βρήκε τον τρόπο παραγωγής κρασιού από σταφύλια για να σερβιριστεί σε ταβέρνες ή πανδοχεία ως εμπορική ευκαιρία.

Οι ετυμολογικές ρίζες του όρου φιλοξενία μπορούν να αναγνωριστούν από τα Μεσαιωνικά Λατινικά "hospes" (επισκέπτες), "hospari" (να είσαι ένας επισκέπτης) και "hospabilis" (να είναι ένας επισκέπτης) (American Heritage Dictionary, 2007)

Ο ορισμός της εμπορικής σύγχρονης εποχής για την φιλοξενία φαίνεται μέσα από το πεδίο της κοινωνικής ανάπτυξης (Herple, Kirps και Thomsom, 1990), προσδιορίζοντας τέσσερα χαρακτηριστικά με τη σύγχρονη έννοια του:



- 1) Απονέμεται από έναν οικοδεσπότη σε έναν επισκέπτη, ο οποίος είναι μακριά από το σπίτι.
- 2) Είναι διαδραστικό, που περιλαμβάνει τη συνεύρεση ενός παροχέα και ενός δέκτη.
- 3) Αποτελείται από ένα μείγμα υλικών και άυλων παραγόντων.
- 4) Ο οικοδεσπότης παρέχει την ασφάλεια του επισκέπτη, ψυχολογική και σωματική άνεση.



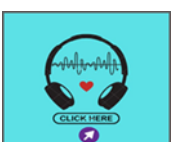
Εικόνα 9, Πηγή: Leeloo Η πρώτη στα pixels

Αυτό δείχνει ή τονίζει ότι η φιλοξενία συνεπάγεται μια αμοιβαία σχέση με ορισμένες υποχρεώσεις που επιβάλλονται στον επισκέπτη, αλλά και αντίστροφα εξίσου.

Από ιστορικής άποψης, δύο είδη φιλοξενίας μπορούν να αναγνωριστούν (Carol A. King - 1995 - Σκοπιά - Τι είναι η φιλοξενία - Elsevier Science Vol. 14)

- 1) Ιδιωτική φιλοξενία: πράξεις από ιδιώτες προς ιδιώτες σε ένα ιδιωτικό περιβάλλον, όπως το σπίτι.
- 2) Εμπορική φιλοξενία: γεύματα, ποτά, διαμονή και ψυχαγωγία που παρέχονται για κέρδος.

Ο διαχωρισμός αυτών των δύο ορισμών μπορεί να φαίνεται κάπως θολός στον σύγχρονο κόσμο μας, δεδομένης της εμφάνισης ψηφιακών επιλογών, π.χ. Airbnb και άλλες παρόμοιες ψηφιακές πλατφόρμες. Μέσω αυτών των πλατφορμών «οικονομίας διαμοιρασμού», τα άτομα μπορούν μέσω των μεμονωμένων χωρών ενσωματωμένων νομοθεσιών βραχυπρόθεσμων όρων να νοικιάσουν εμπορικά μέρος ή/και όλα τα μέρη του σπιτιού τους έναντι κέρδους.



Παρέχοντας τις ψηφιακές τους υπηρεσίες μέσω της πλατφόρμας της, η Airbnb

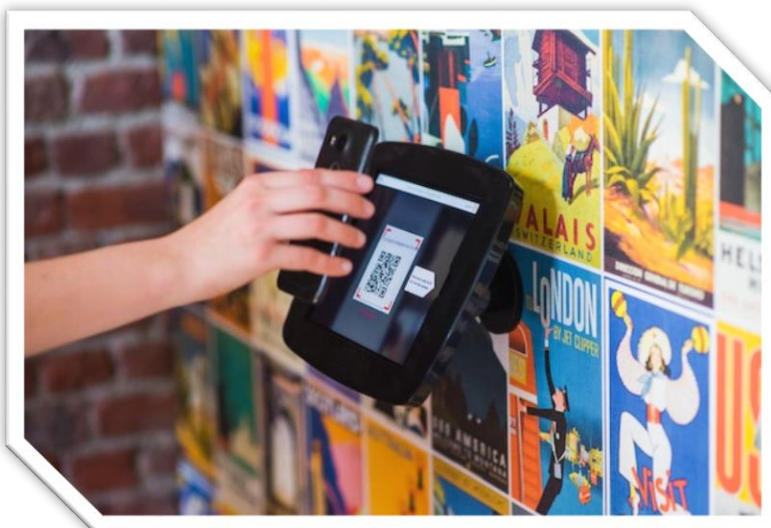


Εικόνα 10, Πηγή: PhotoMIX Company at pexel

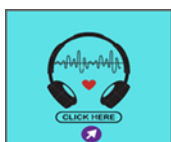
προσφέρει μια μετατόπιση του επικρατούντος μοντέλου μακριά από την κλασική αντίληψη των δύο προαναφερθέντων ορισμών φιλοξενίας, ενεργώντας ως ενδιάμεσος φορέας και όχι ως πραγματικός οικοδεσπότης ή πάροχος. Παρομοίως, η πλατφόρμα αυτή θα μπορούσε να είχε μετακινηθεί από την αρχική της έννοια της ιδιωτικής φιλοξενίας σε ένα ιδιωτικό πρόσωπο σε μια ενιαία οντότητα

προς μια προσέγγιση πιο εμπορευματοποίησης στην οποία ο δέκτης/επισκέπτης δεν θα βιώσει καμία ανθρώπινη επαφή ούτε διευκόλυνση φιλοξενίας, εκτός από μια ψηφιακή καθοδήγηση για το πώς να εισέλθει στο ενοικιασμένο υποστατικό, δεδομένου ότι όλο και περισσότερα υποστατικά που προσφέρονται στην Airbnb γίνονται μόνο μέσω επαγγελματιών ιδιοκτητών με πολλαπλές οντότητες και με αυτόν τον τρόπο θέτουν σε κίνδυνο τα όρια για τους μακροπρόθεσμους αιτούντες στέγαση σε διάφορες μεγαλύτερες αστικές περιοχές σε παγκόσμια κλίμακα.

Με την ίδια έννοια, ο κλάδος της φιλοξενίας βρίσκεται επίσης αντιμέτωπος με τη δύναμη των Διαδικτυακών Ταξιδιωτικών Πρακτόρων, όπως αυτά έχουν παρατηρηθεί στην περίπτωση της Airbnb που απλώς ενεργούν ως ψηφιακοί διαμεσολαβητές και όχι ως οικοδεσπότες. Δεν έχει σημασία, και οι δύο πάροχοι πλατφόρμας μπορεί να θεωρηθεί ότι ενεργούν επιβλαβώς πάνω στους πραγματικούς παρόχους φιλοξενίας προκαλώντας αναστάτωση.



Εικόνα 11, Πηγή: Proxyclick Σύστημα διαχείρισης επισκεπτών στα pexels



5. Βιώσιμη φιλοξενία

Ενώ η φιλοξενία περιλαμβάνει, μια ολοκληρωμένη ορολογία που εφαρμόζεται σε όλα τα λειτουργικά τμήματα του κλάδου, διατυπώνοντας έναν πραγματικό ορισμό για τη βιώσιμη φιλοξενία, αν και δεδομένου ότι η έρευνα για τη βιώσιμη φιλοξενία εξακολουθεί να είναι σε νηπιακή ηλικία, η κατανόηση γίνεται πιο συμβατή με την εφαρμογή του διευρυμένου όρου «τουρισμός» ως σημείο αναφοράς και εστιακό σημείο αντ' αυτού.

ΒΙΩΣΙΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

5.1. Ο βιώσιμος τουρισμός αναφέρεται σε βιώσιμες πρακτικές εντός της τουριστικής βιομηχανίας αλλά και από αυτήν. Αποτελεί έμπνευση η αναγνώριση όλων των επιπτώσεων του τουρισμού, τόσο των θετικών όσο και των αρνητικών. Αποσκοπεί στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων και στη μεγιστοποίηση των θετικών επιπτώσεων.



Εικόνα 12, Πηγή: Amina Filkins σε pexels

Οι αρνητικές επιπτώσεις σε έναν προορισμό περιλαμβάνουν οικονομική διαρροή, βλάβη στο φυσικό περιβάλλον και υπερπληθυσμό για να αναφέρουμε μερικά.

Οι θετικές επιπτώσεις σε έναν προορισμό περιλαμβάνουν τη δημιουργία θέσεων εργασίας, τη διατήρηση και ερμηνεία της πολιτιστικής κληρονομιάς, τη διατήρηση της άγριας ζωής, την αποκατάσταση του τοπίου και άλλα.

Ο βιώσιμος τουρισμός ορίζεται από το Πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον και τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού του ΟΗΕ ως «τουρισμός που λαμβάνει πλήρως υπόψη τις τρέχουσες και μελλοντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις, που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των επισκεπτών, της βιομηχανίας, του περιβάλλοντος και των κοινοτήτων υποδοχής».

Επιπλέον, αναφέρουν ότι ο βιώσιμος τουρισμός «αναφέρεται στις περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικοπολιτιστικές πτυχές της τουριστικής ανάπτυξης, και πρέπει να καθιερωθεί μια κατάλληλη ισορροπία μεταξύ αυτών των τριών διαστάσεων για να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητά του» (UNEP & UNWTO, 2005).

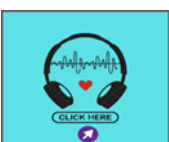
5.2. ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΑΕΙΦΟΡΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΠΣΑΤ)

Παράλληλα, **το Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού (ΠΣΑΤ)** έχει επινοήσει μια σειρά βιομηχανικών κριτηρίων και δεικτών σε μια προσπάθεια να δημιουργήσει μια κοινή αντίληψη του βιώσιμου τουρισμού και κατά την εφαρμογή τους σε μια εταιρεία φιλοξενίας θα πρέπει να οδηγήσουν μεταξύ άλλων στα ακόλουθα:

- Λειτουργούν ως βάση για την πιστοποίηση της βιωσιμότητας
- Λειτουργούν ως βασικές κατευθυντήριες γραμμές για τις επιχειρήσεις όλων των μεγεθών για να γίνουν πιο βιώσιμες και να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να επιλέξουν βιώσιμα τουριστικά προγράμματα που πληρούν αυτά τα παγκόσμια κριτήρια
- Παροχή μεγαλύτερης πρόσβασης στην αγορά στην αναπτυσσόμενη αγορά για βιώσιμα προϊόντα, που θα χρησιμεύουν ως καθοδήγηση τόσο για τους ταξιδιώτες όσο και για τα ταξιδιωτικά γραφεία στην επιλογή προμηθευτών και βιώσιμων προγραμμάτων τουρισμού
- Βοήθεια στους καταναλωτές για την αναγνώριση υγιών προγραμμάτων και επιχειρήσεων βιώσιμου τουρισμού
- Κοινός παρονομαστής των μέσων ενημέρωσης για την αναγνώριση των παρόχων βιώσιμου τουρισμού
- Η πιστοποίηση βοήθειας και άλλα εθελοντικά προγράμματα διασφαλίζουν ότι τα πρότυπά τους πληρούν μια ευρέως αποδεκτή γραμμή βάσης
- Να προσφέρουν κυβερνητικά, μη κυβερνητικά και ιδιωτικά προγράμματα ως σημείο εκκίνησης για την ανάπτυξη βιώσιμων τουριστικών απαιτήσεων
- Χρησιμεύουν ως βασικές κατευθυντήριες γραμμές για τους φορείς εκπαίδευσης και κατάρτισης, όπως οι σχολές ξενοδοχείων και τα πανεπιστήμια
- Επίδειξη ηγεσίας που εμπνέει τους άλλους να ενεργήσουν (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2023).



Εικόνα 13, Πηγή: Quang Nguyen Vinh σε pexels



6. Ψηφιοποίηση

Η βιβλιογραφία που μετρά τον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι ευρεία και, δεδομένης της πολυπλοκότητας και της διεισδυτικότητας του φαινομένου, δεν είναι εύκολο να υιοθετηθεί ένας αδιαμφισβήτητος ορισμός της ψηφιοποίησης. (Calvino, F., Criscuolo, C., 2019)

Η πιο απλοϊκή μορφή ορισμού της ψηφιοποίησης μπορεί να βρεθεί μέσω του Oxford Learners Dictionary, που προτείνει αυτό το γενικό ορισμό «η διαδικασία της αλλαγής των δεδομένων σε ψηφιακή μορφή που μπορεί εύκολα να διαβαστεί και να επεξεργαστεί από έναν υπολογιστή». (Oxford University Press, 2023).

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ (ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ)-

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΟΡΦΗ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΕΥΚΟΛΑ ΝΑ ΔΙΑΒΑΣΤΕΙ ΚΑΙ ΝΑ ΥΠΟΣΤΕΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟ ΕΝΑΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

(Oxford University Press, 2023)

Αν και αυτός ο ορισμός αντιμετωπίζει την πολυπλοκότητα της μετασχηματιστικής διαδικασίας απλοϊκά, πρέπει να εφαρμοστεί μια πιο επιχειρηματική προσέγγιση για να κατανοηθεί σε βάθος.

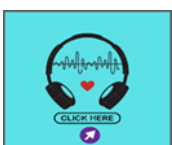
«Η ψηφιοποίηση είναι η ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρηματικές/κοινωνικές διαδικασίες, με στόχο τη βελτίωσή τους. Η ψηφιοποίηση είναι μετασχηματιστική. Αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες αλληλεπιδρούν με τους πελάτες τους και συχνά τη ροή των εσόδων τους». (Scrive.com, 2023).

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ Ή ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ;

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ: Για αρχή, η ψηφιοποίηση δημιουργεί μια ψηφιακή (bits και bytes) έκδοση αναλογικών/φυσικών πραγμάτων, όπως έγγραφα σε χαρτί, εικόνες μικροφίλμ, φωτογραφίες, ήχους και άλλα. Έτσι, είναι απλά η μετατροπή ή/και η αναπαράσταση κάτι μη-ψηφιακό (άλλα παραδείγματα περιλαμβάνουν σήματα, αρχεία υγείας, δεδομένα τοποθεσίας, ταυτότητες, κλπ.) σε μια ψηφιακή μορφή, η οποία στη συνέχεια μπορεί να χρησιμοποιηθεί από ένα υπολογιστικό σύστημα για πολλούς πιθανούς λόγους.

Η ψηφιοποίηση είναι η αυτοματοποίηση των υφιστάμενων χειρωνακτικών και έντυπων διεργασιών, που ενεργοποιείται από την ψηφιοποίηση πληροφοριών, από αναλογική σε ψηφιακή μορφή.

(I-scoop.eu, 2023)



Ως εκ τούτου, στην επιχειρηματική δραστηριότητα, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αναφέρεται συχνότερα στην ενεργοποίηση, βελτίωση ή μετασχηματισμό είτε επιχειρηματικών λειτουργιών, λειτουργιών, διεργασιών, είτε μοντέλων, με την αξιοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών και μιας ευρύτερης χρήσης και πλαισίου ψηφιοποιημένων δεδομένων, που μετατράπηκαν σε ευφυΐα και εφαρμόσιμη γνώση, με ένα συγκεκριμένο όφελος κατά νου. (I-scoop.eu, 2023).

Έτσι, μέσω του Διαδικτύου των πραγμάτων (Internet of Things – IOT) και των Μεγάλων Δεδομένων (Big Data), μπορεί κανείς να επινοήσει συστήματα εμπλοκής και συστήματα διορατικότητας, αξιοποιώντας ψηφιοποιημένα δεδομένα και διαδικασίες χωρίς να παρακωλύεται ή να επιβαρύνεται από τη γραφειοκρατία.

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

Εν ολίγοις, η «ψηφιοποίηση» είναι ο γενικός όρος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της κοινωνίας και της οικονομίας. Περιγράφει τη μετάβαση από μια βιομηχανική εποχή που χαρακτηρίζεται από αναλογικές τεχνολογίες σε μια εποχή γνώσης και δημιουργικότητας που χαρακτηρίζεται από ψηφιακές τεχνολογίες και ψηφιακή επιχειρηματική καινοτομία.

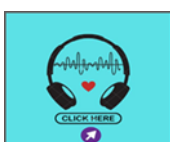
(Innolytics, 2023)



Άρα, η ψηφιοποίηση έχει εξίσου τη σημασία να προχωρήσει πέρα από τον χώρο των επιχειρήσεων, αναφερόμενη στη συνεχιζόμενη προσαρμογή των ψηφιακών τεχνολογιών σε όλες τις πιθανές κοινωνικές και ανθρώπινες δραστηριότητες.

Ως εκ τούτου, η ψηφιοποίηση σημαίνει εν τέλει τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και δεδομένων (ψηφιοποιημένων και εγγενώς ψηφιακών) προκειμένου να δημιουργηθούν έσοδα, να βελτιωθούν οι επιχειρηματικές διαδικασίες, να αντικατασταθούν /μετασχηματιστούν οι επιχειρηματικές διαδικασίες (όχι απλώς να ψηφιοποιηθούν) και, με τον τρόπο αυτό, να δημιουργηθεί ένα περιβάλλον για τις ψηφιακές επιχειρήσεις, όπου οι ψηφιακές πληροφορίες βρίσκονται στον πυρήνα τους.

Εικόνα 14, Πηγή: Polina Zimmerman στη διεύθυνση pixels.com



7. Βιώσιμη ψηφιοποίηση

ΒΙΩΣΙΜΗ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ

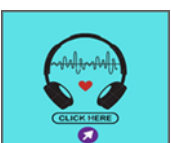
«Η βιώσιμη ψηφιοποίηση, η οποία συμπτωματικά είναι γνωστή ως βιώσιμος ψηφιακός μετασχηματισμός, ως **έννοια αναφέρεται στη διαδικασία ψηφιοποίησης της οικονομίας με έναν μακροχρόνιο, πράσινο και οργανικό τρόπο. Η βιώσιμη ψηφιοποίηση έχει ως στόχο να στηρίξει και να καταστήσει δυνατή [...] τη διττή μετάβαση σε μια πράσινη ψηφιακή οικονομία, αξιοποιώντας την καίρια δύναμή της: Καινοτόμες ΜΜΕ και τα επιχειρηματικά τους οικοσυστήματα**». (European DIGITAL SME Alliance, 2023).

Η βιώσιμη ψηφιοποίηση είναι μια διαδικασία κατά την οποία οι κοινωνίες ψηφιοποιούνται με τρόπο που διασφαλίζει τους φυσικούς πόρους, σέβεται το περιβάλλον και τους ανθρώπους. Πρόκειται για τη μεταμόρφωση οργανισμών, ανθρώπων και κοινωνιών που δεν έχουν ακόμη πραγματοποιήσει τη μετάβαση στην ψηφιακή τεχνολογία. (European Digital SME Alliance, 2023).

Σήμερα, ο ψηφιακός μετασχηματισμός πρέπει να προσφέρει λύσεις υπό την αιγίδα της αειφορίας, δηλαδή πρέπει να διασφαλίζει την ισορροπία μεταξύ του τι σημαίνει να κάνουμε αυτό το βήμα προς τη συνδεσιμότητα και την οικονομική ανάπτυξη, με μέριμνα για το περιβάλλον και την κοινωνική ευημερία, προστατεύοντας τους φυσικούς πόρους του μέλλοντος. Αυτός είναι ο μόνος τρόπος να μιλήσουμε για βιώσιμη ψηφιοποίηση. (Telefonica, 2023).

Η έννοια της ψηφιακής βιωσιμότητας ορίζεται ως η ενσωμάτωση του ευρέος φάσματος θεμάτων και ανησυχιών που συμβάλλουν στη μακροβιότητα της ψηφιακής πληροφορίας. Η ψηφιακή βιωσιμότητα, όπως αποδεικνύεται, παρέχει το πλαίσιο για την ψηφιακή συντήρηση λαμβάνοντας υπόψη τον συνολικό κύκλο ζωής, τεχνικά και κοινωνικοτεχνικά ζητήματα που σχετίζονται με τη δημιουργία και τη διαχείριση του ψηφιακού αντικειμένου. (Bradley, K., 2007, 56, 148-163.)

Η εισαγωγή και χρήση της βιώσιμης ψηφιοποίησης είναι μέρος της ψηφιακής εποχής, η οποία αναφέρεται εξίσου ως η «Τέταρτη Βιομηχανική Επανάσταση (4IR)» και στην οποία η έννοια είναι όλα για την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών. Αν κοιτάξετε πέρα από τα επιμέρους αποτελέσματα, έμφαση δίνεται σε οικονομικούς παράγοντες, π.χ. κέρδη καινοτομίας, δημιουργία νέων πωλήσεων και ευκαιριών αύξησης αξίας, αντιμετωπίζοντας παράλληλα την υψηλότερη παραγωγή παραγωγικότητας και την αυξημένη αποδοτικότητα στις διαδικασίες. Υπό αυτήν την



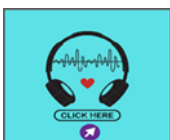
έννοια, οι βελτιώσεις της αποδοτικότητας είναι ζωτικής σημασίας για τη μείωση της κατανάλωσης πόρων. (Fuchs, H. 2019).

8. Εργαλειοθήκη Ψηφιοποίησης Βιώσιμης Φιλοξενίας

Στόχος κάθε τέτοιου είδους έργου είναι να ενισχυθεί η πρόσβαση στην ψηφιακή κατάρτιση και τα προσόντα όλων των φοιτητών στον τομέα των σπουδών διαχείρισης της φιλοξενίας, με την υποστήριξη της συγκέντρωσης πόρων, της παροχής αρχικής και/ή συνεχούς κατάρτισης στις διαλέξεις και τους εκπαιδευτικούς εντός του πεδίου των σπουδών διαχείρισης της φιλοξενίας, και της περαιτέρω ενίσχυσης των βασικών ικανοτήτων της αρχικής και συνεχούς ΕΕΚ, ιδίως των ψηφιακών δεξιοτήτων, των πράσινων δεξιοτήτων και της απασχολησιμότητας.

Το σχέδιο πρέπει να περιλαμβάνει τους ακόλουθους στόχους:

- Ανάπτυξη του Οδηγού Ψηφιοποίησης της Βιώσιμης Φιλοξενίας για αρχικούς και συνεχείς εκπαιδευόμενους στην ΕΕΚ.
- Παροχή πρακτικών κατευθυντήριων γραμμών για την «Παιδαγωγική της ψηφιοποίησης βιώσιμης φιλοξενίας» σε εκπαιδευτικούς και εκπαιδευτές αρχικής και συνεχούς ΕΕΚ στον τομέα της φιλοξενίας.
- Δημιουργία ψηφιακού μαθήματος με τίτλο «Εργαλειοθήκη για τη ψηφιοποίηση της βιώσιμης φιλοξενίας» με διδακτικούς και μαθησιακούς πόρους για αρχική και συνεχή εκπαίδευση στην ΕΕΚ και επαγγελματικά εργαστήρια πεδίου.
- Δημιουργία σειράς διαδουκτυακών σεμιναρίων για τον τρόπο αξιοποίησης των πόρων και το μάθημα από τους εκπαιδευτικούς και τους εκπαιδευόμενους και παραγωγή κριτικών για σχετικά με υποθέματα βιώσιμης ψηφιοποίησης.
- Βελτίωση των γνώσεων των εκπαιδευτών ΕΕΚ σχετικά με την ψηφιοποίηση της φιλοξενίας και τις προσεγγίσεις για την ενσωμάτωση της ψηφιοποίησης στις μονάδες.
- Κινητοποίηση κοινωνικού κεφαλαίου για την ευαισθητοποίηση και την προώθηση της ανάγκης βελτίωσης των ψηφιακών δεξιοτήτων και των δεξιοτήτων ψηφιοποίησης στην εκπαίδευση και την εκπαίδευση στον τομέα της φιλοξενίας και στον κλάδο της φιλοξενίας.
- Βελτίωση των πνευματικών ικανοτήτων και της ικανότητας ψηφιοποίησης των συμμετεχόντων στο έργο. (Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit, Hotel School, 2023).



9. Έννοια της βιώσιμης φιλοξενίας και διαδικασία βιώσιμης φιλοξενίας

Κατά τον καθορισμό της έννοιας και των διαδικασιών της βιώσιμης φιλοξενίας, πρέπει πρώτα απ'όλα να σταθούμε στο περιεχόμενο του τι περιλαμβάνει η έννοια και οι διαδικασίες φιλοξενίας. Μπορούν να οριστούν ως φέρνοντας σε επαφή το στρατηγικό και δημιουργικό περίγραμμα για το πώς να πραγματοποιήσουμε ένα λειτουργικό εγχείρημα φιλοξενίας. Θα πρέπει να συγκεντρώσει τα διάφορα ήπια και σκληρά λεπτομερή στοιχεία, να δώσει στρατηγική καθοδήγηση, και να περιγράψει το πώς και το γιατί κάθε δεδομένη έννοια φιλοξενίας σε όλους τους σχετικούς ενδιαφερόμενους, με βάση μια σαφώς καθορισμένη αξία και τα χαρακτηριστικά του σήματος.

Ομοίως, πρέπει να ορισθεί και να τονιστεί η διαφορά κατανόησης μεταξύ της βιωσιμότητας και της οικονομικής βιωσιμότητας, καθώς εννοιολογικά δεν είναι αναγκαστικά αλληλένδετα μεταξύ τους. Ωστόσο, η αντίληψη της βιώσιμης έννοιας του ξενοδοχείου συνδυάζει τα δύο με την εφαρμογή τους στη σφαίρα του τριπλού αποτελέσματος (triple bottom line), όπως περιγράφεται από τον John Elkington:



Σχήμα 15, Elkington, J. Triple Bottom Line 1

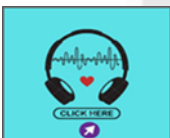
Ο TBL περιλαμβάνει τις τρεις αυτές διαστάσεις, ο συνδυασμός των οποίων αποτελεί τη δομή κατανόησης του ορισμού της έννοιας της βιώσιμης φιλοξενίας:

- Η περιβαλλοντική διάσταση (πλανήτη) συνίσταται στη ρύθμιση της εκτέλεσης διεργασιών και προϊόντων για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων - του αποτυπώματος άνθρακα των επιχειρήσεων.
- Η κοινωνική διάσταση (άνθρωποι) αφορά τον τρόπο με τον οποίο η κοινωνική ισότητα και η εταιρική διακυβέρνηση ορίζονται και ακολουθούνται εντός της επιχείρησης και την ένταξη της ευρύτερης κοινότητας και της τοπικής κουλτούρας.
- Η οικονομική διάσταση (κέρδος) αφορά τον τρόπο με τον οποίο η οικονομική οντότητα οργανώνει τη θέση της στην αγορά για να αναπτύξει ενεργά το βιώσιμο προφίλ της, χρησιμοποιώντας την οικονομική της σταθερότητα και κερδοφορία για συνεχή βελτίωση.



Ο συλλογισμός για την εφαρμογή της έννοιας της βιώσιμης φιλοξενίας μπορεί να μετρηθεί από το επίτευγμα με το οποίο θα ευθυγραμμιστεί αυτό.

- Θα χρησιμοποιείτε τους πόρους σας πιο αποτελεσματικά
- Θα συσκευάσει μια επιχειρηματική κουλτούρα που θα ενισχύσει το ηθικό, τα κίνητρα, και την ικανοποίηση των εργαζομένων σας.
- Μέσα από βιώσιμες πρωτοβουλίες θα ανοίξετε ένα διάλογο με την ευρύτερη εσωτερική και εξωτερική κοινότητα.
- Μέσω βιώσιμων επιχειρηματικών πρακτικών θα βελτιώσετε την εικόνα της εμπορικής επωνυμίας σας και θα αυξήσετε τις δυνατότητες εσόδων σας μακροπρόθεσμα.



Εικόνα 16, Πηγή: Amar Preciado στη διεύθυνση [pexels.com](https://www.pexels.com)

10. Ψηφιακές δεξιότητες

Πριν ξεκινήσουμε είναι σημαντικό να βρούμε τι είναι κατανοητό από τις ψηφιακές και πράσινες δεξιότητες και τι σημαίνει να έχουμε μια συγκεκριμένη ικανότητα.

Η κατανόηση του ορισμού των δεξιοτήτων και των δύο κατηγοριών μπορεί να είναι χρήσιμη ως πλαίσιο για τον εντοπισμό του εάν οι εργαζόμενοι σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο σε μια συγκεκριμένη εταιρεία διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για την εκτέλεση των απαιτούμενων εργασιών ή την αναβάθμιση είναι απαραίτητη.

Λαμβάνοντας υπόψη διάφορους ορισμούς, μπορούμε να ορίσουμε τις δεξιότητες ως «η δύναμη που αποκτήθηκε για να εκτελεσθεί μια εργασία σωστά χρησιμοποιώντας τον χρόνο, την ενέργεια, και τη γνώση. (Skilltype.com, 2023).

Οι δεξιότητες μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο κατηγορίες: οι γενικές δεξιότητες οι οποίες καλύπτουν την ικανότητα

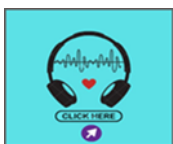
συμμετοχής στην καθημερινή εργασία σε έναν χώρο εργασίας (συνεδριάσεις, αυτοδιαχείριση, ομαδική εργασία κ.λπ.) και οι ειδικές δεξιότητες οι οποίες καλύπτουν λειτουργικές δεξιότητες βασισμένες στη γνώση ως συγκεκριμένες εργασίες, συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδευτικών γνώσεων και της κατάρτισης.

Είναι σημαντικό να έχουμε επίγνωση της ευρωπαϊκής εστίασης στην εκπαίδευση των ανθρώπων. Οι πολιτικές, τα εκπαιδευτικά προγράμματα και η χρηματοδότηση είναι απαραίτητη σε αυτήν την εργασία και οι φοιτητές, οι εργαζόμενοι και οι επιχειρήσεις μπορούν να επωφεληθούν από αυτά στη διαδικασία λήψης των κατάλληλων αποφάσεων για τη βελτίωση του εργατικού δυναμικού και τη ικανότητα της εταιρείας να κινηθεί προς μια βιώσιμη κατεύθυνση.

Μια συνολική πολιτική/πυλώνας στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι ο Πυλώνας των Κοινωνικών Δικαιωμάτων.



Εικόνα 17, Πηγή: Mikael Blomkvist στη διεύθυνση [pexels.com](https://www.pexels.com)



Οι δεξιότητες για θέσεις εργασίας σε μια πράσινη και ψηφιακή οικονομία είναι απαραίτητες, ανεξάρτητα από τη βιομηχανία ή τη χώρα στην οποία ζείτε. Παρακάτω θα δείτε μια επισκόπηση όλων των δράσεων που ανέλαβε η ΕΕ. Φυσικά, μπορούν να μεταφερθούν σε χώρες εκτός της ΕΕ ως πλαίσιο.

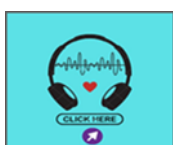
Οι πράσινες και ψηφιακές μεταβάσεις, όπως συνοδεύονται και από δημογραφικές τάσεις, μεταμορφώνουν τον τρόπο που ζούμε, δουλεύουμε και αλληλεπιδρούμε. Θέλουμε να διασφαλίσουμε ότι οι άνθρωποι θα έχουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να αναπτυχθούν. Το θεματολόγιο δεξιοτήτων αποσκοπεί στη βελτίωση της συνάφειας των δεξιοτήτων στην ΕΕ για την ενίσχυση της βιώσιμης ανταγωνιστικότητας, τη διασφάλιση της κοινωνικής δικαιοσύνης και την ενίσχυση της ανθεκτικότητάς μας. Αυτό το κάνει μέσω 12 "δράσεων".

10.1. ΣΥΜΦΩΝΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

(Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2020)

Σύμφωνο για τις Δεξιότητες

- Ενίσχυση της συλλογής πληροφοριών σχετικά με τις δεξιότητες
- Υποστήριξη της ΕΕ για στρατηγικές εθνικές δράσεις αναβάθμισης των δεξιοτήτων
- Πρόταση σύστασης Συμβουλίου σχετικά με την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση για τη βιώσιμη ανταγωνιστικότητα, την κοινωνική δικαιοσύνη και την ανθεκτικότητα
- Ανάπτυξη της πρωτοβουλίας των Ευρωπαϊκών Πανεπιστημίων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων των επιστημόνων
- Δεξιότητες για την υποστήριξη της πράσινης και ψηφιακής μετάβασης
- Αύξηση των αποφοίτων STEM και προώθηση επιχειρηματικών και οριζόντιων δεξιοτήτων
- Δεξιότητες εφ' όρου ζωής
- Πρωτοβουλία σχετικά με τους ατομικούς λογαριασμούς μάθησης
- Μια ευρωπαϊκή προσέγγιση για τα μικροδιαπιστευτήρια
- Νέα πλατφόρμα Europass
- Βελτίωση του ευνοϊκού πλαισίου για την αποδέσμευση των επενδύσεων των κρατών μελών και των ιδιωτών σε δεξιότητες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2020).



11. Δεξιότητες ψηφιοποίησης

Πώς να μάθετε για τις απαραίτητες δεξιότητες σε διαφορετικές θέσεις εργασίας στον κλάδο της φιλοξενίας; Το ερώτημα αυτό θα εξεταστεί στο κεφάλαιο « Ικανότητες ψηφιοποίησης και ψηφιακές ικανότητες που απαιτούνται για τα προσόντα φιλοξενίας (συμπεριλαμβανομένων των Μαγειρικών Τεχνών) ». Πρώτον, πρέπει να βρούμε τι είδους δεξιότητες καλύπτονται από την ψηφιακή, την ψηφιοποίηση και την πράσινη μετάβαση. Οι ψηφιακές δεξιότητες και οι δεξιότητες ψηφιοποίησης είναι δύσκολο να προσδιοριστούν, δεδομένου ότι πολλές διαφορετικές κατανοήσεις

Στην πραγματικότητα, φαίνεται ότι η Gartner δεν έχει μυαλό στον ορισμό της ψηφιοποίησης, καθώς μια πρόσφατη έκθεση του Ινστιτούτου Brookings αναφέρει ένα εντελώς διαφορετικό. "Η ψηφιοποίηση, σύμφωνα με την Gartner, Inc., είναι η διαδικασία της χρήσης ψηφιακών τεχνολογιών και πληροφοριών για τον μετασχηματισμό των επιχειρηματικών λειτουργιών", σύμφωνα με την έκθεση Digitalisation και το αμερικανικό εργατικό δυναμικό του Mark Muro, ανώτερος συνεργάτης; Sifan Liu, αναλυτής δεδομένων; Jacob Whiton, βοηθός έρευνας; και Siddharth Kulkarni, πρώην αναλυτής έρευνας; όλα από το Ίδρυμα Brookings. Ο Kulkarni είναι τώρα διευθυντής επιστήμης δεδομένων της Adobe. Σύμφωνα με αυτόν τον ορισμό, **η ψηφιοποίηση αφορά περισσότερο τις επιχειρηματικές δραστηριότητες παρά τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις ή τα επιχειρηματικά μοντέλα - αν και είναι σαφές ότι όλες αυτές οι έννοιες είναι αλληλένδετες. (Blumbergs, 2018)**

Στην πραγματικότητα, η έκθεση Brookings επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο η ψηφιοποίηση επηρεάζει τους ανθρώπους. "Η ψηφιοποίηση μεταμορφώνει τον κόσμο της εργασίας", σύμφωνα με την έκθεση. «Η απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων έχει γίνει πλέον προϋπόθεση για την ατομική, βιομηχανική και περιφερειακή επιτυχία.» (Blumbergs, 2018)

Δεδομένου ότι οι οργανισμοί εφαρμόζουν «ψηφιακές τεχνολογίες» -που στο πλαίσιο αυτό πραγματικά σημαίνει υπολογιστές και άλλες τεχνολογίες της πληροφορίας- οι θέσεις εργασίας των ανθρώπων αλλάζουν. Φανταστείτε τους εργάτες του εργοστασίου να κατεβάζουν τα σφυριά και τους τόνους τους, χρησιμοποιώντας για παράδειγμα εξοπλισμό ελεγχόμενο από υπολογιστή. Σύμφωνα με την έκθεση Brookings, αυτή η αλλαγή βρίσκεται στο επίκεντρο της ψηφιοποίησης.

Ο αυτοματισμός είναι ένα μεγάλο μέρος της ιστορίας της ψηφιοποίησης, είτε πρόκειται για τη μετατόπιση των ρόλων εργασίας είτε για τον μετασχηματισμό των επιχειρησιακών διεργασιών γενικά. Στην πραγματικότητα, για πολλούς ανθρώπους, η ψηφιοποίηση ισχύει κυρίως για τέτοιες διαδικασίες. "Η ψηφιοποίηση... αυξάνει την αποδοτικότητα της διαδικασίας και βελτιώνει τη διαφάνεια των δεδομένων, και φυσικά, θα πρέπει να βοηθήσει να ενισχύσει την κορυφαία γραμμή σας", εξηγεί ο Georg Tacke, CEO, και η Annette Ehrhardt, Global Head of Communications & Marketing Senior Director, Simon-Kucher & Partners. "Αν λειτουργείτε μια ηλεκτρονική πλατφόρμα, τότε η εταιρεία σας μπορεί ήδη να είναι 80 τοις εκατό ψηφιοποιημένο, και μπορείτε να αποκτήσετε μεγαλύτερη αποδοτικότητα ή να δημιουργήσετε περισσότερη αξία πελατών πηγαίνοντας το υπόλοιπο 20 τοις εκατό του τρόπου." Σε αυτό το παράδειγμα, η εφαρμογή της τεχνολογίας πίσω από μια τέτοια online πλατφόρμα δεν είναι το ίδιο το βήμα ψηφιοποίησης - είναι η μετατόπιση της επιχειρηματικής διαδικασίας σε μια τέτοια πλατφόρμα. Φαίνεται, συνεπώς, ότι ο ορισμός της Gartner που συνδέει την ψηφιοποίηση με τις επιχειρηματικές δραστηριότητες είναι σε κάποιο σημείο, καθώς αυτές οι πράξεις αποτελούνται από επιχειρηματικές διαδικασίες που οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να μεταμορφώσουν. (Blumbergs, 2018)

Ψηφιακός μετασχηματισμός: Πέρα από την ψηφιοποίηση

Η ψηφιοποίηση, ωστόσο, είναι αρκετά διαφορετική από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Μια οργάνωση ενδέχεται να αναλάβει σειρά προγραμμάτων ψηφιοποίησης, από διαδικασίες αυτοματοποίησης μέχρι επανεκπαίδευση εργαζομένων και χρήση υπολογιστών. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, αντιθέτως, δεν είναι κάτι που οι επιχειρήσεις μπορούν να εφαρμόσουν ως έργα. Αντ' αυτού, αυτός ο ευρύτερος όρος



εμφανίζονται στην προσπάθεια εντοπισμού μιας κοινής κατανόησης. Ένας υπαινιγμός μπορεί να βρεθεί στο άρθρο του Jason Bloomberg:

12. Πράσινες δεξιότητες

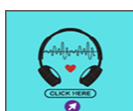
Ένας ορισμός των "πράσινων" ικανοτήτων είναι επίσης σχεδόν αδύνατος. Ένας τρόπος να κατανοήσουμε τις πράσινες δεξιότητες είναι να δούμε πώς το ορίζει ο UNIDO (Οργανισμός Βιομηχανικής Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών). (Arthur Charles, 2022).

Τέσσερις ομάδες εργασιών που είναι ιδιαίτερα σημαντικές για πράσινα επαγγέλματα:

ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΑΣΙΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ:

ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ (Arthur Charles, 2022)

- **Μηχανικές και τεχνικές δεξιότητες:** σκληρές δεξιότητες που περιλαμβάνουν ικανότητες που σχετίζονται με το σχεδιασμό, την κατασκευή και την αξιολόγηση της τεχνολογίας που συνήθως κατέχουν μηχανικοί και τεχνικοί. Η τεχνογνωσία αυτή είναι απαραίτητη για οικολογικά κτίρια, σχεδιασμό ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και έργα έρευνας και ανάπτυξης (E&A) που εξοικονομούν ενέργεια.
- **Επιστημονικές δεξιότητες:** ικανότητες που απορρέουν από σύνολα γνώσεων ευρέος πεδίου εφαρμογής και ουσιώδους σημασίας για δραστηριότητες καινοτομίας, όπως για παράδειγμα η φυσική και η βιολογία. Οι δεξιότητες αυτές είναι ιδιαίτερα υψηλές σε κάθε στάδιο των αλυσίδων αξίας και στον τομέα των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, ο οποίος παρέχει βασικές ανέσεις όπως νερό, υπηρεσίες αποχέτευσης και ηλεκτρική ενέργεια.
- **Δεξιότητες διαχείρισης διεργασιών:** τεχνογνωσία σχετικά με την αλλαγή στην οργανωτική δομή που απαιτείται για την υποστήριξη των πράσινων δραστηριοτήτων και ολοκληρωμένη άποψη της επιχείρησης μέσω της διαχείρισης του κύκλου ζωής, της καθαρής παραγωγής και της συνεργασίας με εξωτερικούς παράγοντες, συμπεριλαμβανομένων των πελατών. Τέτοιες δεξιότητες είναι σημαντικές, για παράδειγμα, για τους μηχανικούς πωλήσεων, τους αναλυτές της κλιματικής αλλαγής, τους ειδικούς βιωσιμότητας, τους επικεφαλής υπεύθυνους αειφορίας και τους σχεδιαστές μεταφορών.
- **Δεξιότητες παρακολούθησης:** τεχνικές και νομικές πτυχές των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων που διαφέρουν θεμελιωδώς από τις αρμοδιότητες της μηχανικής ή της επιστήμης. Αναφέρονται στις δεξιότητες που απαιτούνται για την αξιολόγηση της τήρησης των τεχνικών κριτηρίων και των νομικών προτύπων. Παραδείγματα αποτελούν οι επιθεωρητές περιβαλλοντικής συμμόρφωσης, οι τεχνικοί πυρηνικής παρακολούθησης, οι διευθυντές διαχείρισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και οι νομικοί βοηθοί.



Εκτός από αυτές τις δεξιότητες, μια σειρά από μη τεχνικές δεξιότητες θεωρείται επίσης ότι είναι όλο και πιο σημαντική, όχι μόνο για πράσινες δεξιότητες, αλλά γενικά για «δεξιότητες του μέλλοντος», συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που είναι απαραίτητες για την Τέταρτη Βιομηχανική Επανάσταση. **Οι δεξιότητες που σχετίζονται με τη σχεδιαστική σκέψη, τη δημιουργικότητα, την προσαρμοστικότητα, την ανθεκτικότητα, ακόμη και την ενσυναίσθηση, θεωρούνται κρίσιμες.**

Ωστόσο, είναι σημαντικό να συμφωνηθεί μια κοινή αντίληψη για το τι μπορεί να γίνει στη συγκεκριμένη επιχείρηση ώστε να είναι σε θέση να κινηθεί προς την ίδια κατεύθυνση σε όλα τα τμήματα. (Deloitte, 2022).

13. Ικανότητες ψηφιοποίησης που απαιτούνται για τα προσόντα φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένων των γαστρονομικών τεχνών

Πώς να μάθετε για τις απαραίτητες δεξιότητες σε διαφορετικές θέσεις εργασίας στον κλάδο της φιλοξενίας;

13.1. Η ESCO (EUROPEAN SKILLS, COMPETENCES, QUALIFICATIONS AND OCCUPATIONS) ΕΙΝΑΙ Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΚΗ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ.

Τι είναι η ESCO; Το ESCO είναι το πολύγλωσσο ευρωπαϊκό σύστημα ταξινόμησης δεξιοτήτων, ικανοτήτων, προσόντων και επαγγελμάτων.

Η ταξινόμηση ESCO λειτουργεί ως λεξικό, περιγράφοντας, εντοπίζοντας και ταξινομώντας τις επαγγελματικές ενασχολήσεις και τις δεξιότητες που σχετίζονται με την αγορά εργασίας της ΕΕ όπως επίσης και την εκπαίδευση και κατάρτιση. Αυτές οι έννοιες και οι μεταξύ τους σχέσεις μπορούν να γίνουν κατανοητές από ηλεκτρονικά συστήματα, τα οποία επιτρέπουν σε διάφορες διαδικτυακές πλατφόρμες να χρησιμοποιούν το ESCO για υπηρεσίες όπως η αντιστοίχιση των ατόμων που αναζητούν εργασία σε θέσεις εργασίας με βάση τις δεξιότητές τους, η πρόταση κατάρτισης σε άτομα που θέλουν να επαναφέρουν ή να αναβαθμίσουν τις δεξιότητές τους κ.λπ. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2023)

Η ESCO παρέχει περιγραφές 3008 επαγγελμάτων και 13.890 δεξιοτήτων που συνδέονται με αυτά τα επαγγέλματα, μεταφρασμένων σε 28 γλώσσες (όλες οι επίσημες γλώσσες της ΕΕ συν τα ισλανδικά, νορβηγικά, ουκρανικά και αραβικά). Στόχος της ESCO είναι η υποστήριξη της κινητικότητας των θέσεων εργασίας σε ολόκληρη την Ευρώπη και, ως εκ τούτου, η πιο ολοκληρωμένη και αποτελεσματική αγορά εργασίας, με την προσφορά μιας «κοινής γλώσσας» για τα επαγγέλματα και

τις δεξιότητες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από διάφορους ενδιαφερόμενους φορείς για θέματα απασχόλησης και εκπαίδευσης και κατάρτισης. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2023)

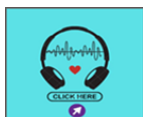
Η ψηφιοποίηση παρουσιάζει πολλές ευκαιρίες για τις εταιρείες και τους επαγγελματίες φιλοξενίας - αυτή η ευκαιρία αυξάνεται με την πάροδο του χρόνου, επειδή οι πελάτες αγκαλιάζουν τη χρήση της τεχνολογίας και την βλέπουν ολοένα και περισσότερο ως μια επωφελή για όλους συμφωνία που όχι μόνο διατηρεί το κόστος χαμηλότερα, αλλά και προσθέτει αξία στην εμπειρία των πελατών και να κάνει το ταξίδι των πελατών ομαλότερο και πιο αποτελεσματικό. Παραδείγματα μπορούν να είναι τα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν επαυξημένη πραγματικότητα (AR) για να ενημερώνουν τους πελάτες τους σχετικά με τα τοπικά αξιοθέατα, τη μεταφορά ή την καθοδήγηση ή ακόμη και την άφιξη στο ξενοδοχείο χωρίς να υπάρχει υποδοχή. Για το λόγο αυτό απαιτείται η ανάπτυξη ικανοτήτων ψηφιακής φιλοξενίας και έτσι θα καταστεί πιο σημαντική. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

"Καθώς αυτοί οι πιο εξοικειωμένοι με την ψηφιακή τεχνολογία τουρίστες εισέρχονται στην ταξιδιωτική αγορά, επιτρέπουν στις εταιρείες να παραμένουν μόνιμα συνδεδεμένες με τους πελάτες τους, να παρακολουθούν τις προτιμήσεις τους με την πάροδο του χρόνου (Buhalis et al., 2019) και να χτίζουν στενές σχέσεις και πίστη" (Asperen et al., 2018).

Η τεχνολογία παρουσιάζει μοναδικές λύσεις για τα εστιατόρια ώστε να διαφοροποιηθούν και για τους ιδιοκτήτες να λειτουργούν τις επιχειρήσεις τους πιο αποδοτικά. Με τη σειρά της, αφήνει περισσότερο χρόνο και ενέργεια για να επικεντρωθούν στην εξυπηρέτηση των επισκεπτών με πιο μοναδικές γευστικές εμπειρίες. Επίσης, τα μεγάλα δεδομένα μπορούν να προσφέρουν στους επισκέπτες εικόνες που ενδυναμώνουν το ξενοδοχείο και τα εστιατόρια για να εξατομικεύσουν τις προσφορές τους με μια πολύ πιο πελατοκεντρική προσέγγιση.

Εταιρείες όπως εστιατόρια στον τομέα της φιλοξενίας απολαμβάνουν σημαντικά οφέλη από τις ικανότητες ψηφιοποίησης. Η ψηφιοποίηση περιλαμβάνει τη χρήση βιώσιμων και αποδοτικών μεθόδων που βοηθούν στην υποστήριξη της θέσης ενός οργανισμού στην αγορά, βελτιώνουν την εξυπηρέτηση των πελατών, απλοποιούν τη διαδικασία κράτησης και αυξάνουν τον αριθμό των κρατήσεων. (De Peuter-Rutten, J., 2023).

Είναι πολύ δύσκολο να απαντήσουμε ακριβώς ποιές δεξιότητες είναι οι πιο σημαντικές και σχετικές. Ωστόσο, σύμφωνα με μια μεγάλη μελέτη μικτών μεθόδων της ευρωπαϊκής τουριστικής βιομηχανίας με 1668 ερωτηθέντες, οι βασικές ψηφιακές δεξιότητες περιλαμβάνουν δεξιότητες online marketing και επικοινωνίας, δεξιότητες κοινωνικών μέσων, δεξιότητες MS Office, δεξιότητες χρήσης λειτουργικών συστημάτων και δεξιότητες για την



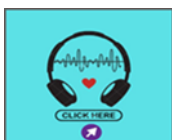
παρακολούθηση διαδικτυακών κριτικών. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Οι ψηφιακές ικανότητες μπορούν να είναι οτιδήποτε, από τις ψηφιακές ειδήσεις και την αυξημένη κοινωνική παρουσία σε πλατφόρμες κοινωνικών μέσων έως πιο τεχνικές ικανότητες, όπως το διαδίκτυο των πραγμάτων, τα μεγάλα δεδομένα, ανέπαφες λύσεις για παραγγελία και της πληρωμή που βασίζονται στη νόσο Covid-19, το σύστημα κράτησης τραπεζιού ή δωματίου, τις εφαρμογές παράδοσης, την ενσωμάτωση φορητών συσκευών, τους κωδικούς QR, SEO, CRM, τα αυτοματοποιημένα συστήματα αγορών, την επαυξημένη πραγματικότητα. (EHL Insights, 2023).

Ο Olsen κ.ά. (2014, σ. 568) διαπίστωσε ότι οι εταιρείες επενδύουν στη συλλογή και τη μέτρηση των δεδομένων των πελατών, αλλά λίγοι πόροι χρησιμοποιούνται για τη χρήση των δεδομένων για τη βελτιστοποίηση του οργανισμού και των υπηρεσιών του και υποστηρίζουν ότι η εσωτερική ανταλλαγή γνώσεων μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση αυτού του ζητήματος. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021)

Αρκετοί εμπειρογνώμονες στον τομέα της φιλοξενίας έχουν προτείνει έναν γενικό κατάλογο των ικανοτήτων ψηφιοποίησης που θα πρέπει να προσπαθήσει να αποκτήσει ο τομέας. Ωστόσο, πρέπει να ειπωθεί ότι μπορεί να είναι δύσκολο, ακόμη και αντιπαραγωγικό, να ισχυριστεί κανείς ότι είναι σε θέση να καταλήξει σε ένα σύνολο γενικευμένων ικανοτήτων τις οποίες πρέπει να διαθέτουν όλοι οι παράγοντες του τομέα της φιλοξενίας, καθώς τα διάφορα πλαίσια της αγοράς, της οργάνωσης και του πολιτισμού στα οποία δραστηριοποιούνται οι παράγοντες της φιλοξενίας διαφέρουν. Μια από τις ικανότητες που έχουν τονιστεί αρκετές φορές στον τουρισμό στο μεταμοντέρνο χώρο εργασίας είναι **η ικανότητα αυτομάθησης**: «Αυτή η δεξιότητα είναι απαραίτητη για την αντιμετώπιση των συνεχών ψηφιακών καινοτομιών και της ευελιξίας στο πλαίσιο της συνεχούς αλλαγής και κατάρτισης. **(Αυτή η δεξιότητα περιλαμβάνει μόνιμη εκπαίδευση, προσαρμοστικότητα και ευελιξία).**» (Touroogle Company, 2022).

Είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι το απόσπασμα υποστηρίζει ότι η ψηφιοποίηση γίνεται κατανοητή ως σταθερά. Για το λόγο αυτό, οι υπεύθυνοι φιλοξενίας πρέπει να δώσουν προτεραιότητα σε συνεχείς πόρους και προσοχή στην ψηφιοποίηση των οργανισμών τους. Πολλά μοντέλα διαχείρισης αλλαγών θεωρούν την αλλαγή ως προσωρινή διαδικασία με αρχή και τέλος. Ωστόσο, ίσως είναι καλύτερα να μεταβείτε σε μοντέλα διαχείρισης αλλαγών που βλέπουν την αλλαγή ως κάτι - μια μόνιμη φύση της άσκησης ψηφιακών επιχειρήσεων.



13.2.ΟΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΝΕΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗ ΝΕΑ ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Οι σημαντικότερες νέες δεξιότητες που απαιτούνται στη νέα έννοια της τουριστικής βιομηχανίας είναι οι εξής:

1. Ικανότητες αυτομάθησης, Αυτή η ικανότητα είναι απαραίτητη για την αντιμετώπιση των συνεχών ψηφιακών καινοτομιών και της ευελιξίας έναντι της συνεχούς αλλαγής και κατάρτισης. (Αυτή η δεξιότητα περιλαμβάνει μόνιμη εκπαίδευση, προσαρμοστικότητα και ευελιξία).

2. Δεξιότητες για τη διεξαγωγή E-business: Περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες δεξιότητες για online branding, marketing, διανομή, συλλογή δεδομένων και ανάλυση.

3. Καλή κατανόηση της τεχνητής νοημοσύνης, της εικονικής πραγματικότητας και των τεχνολογιών επαυξημένης πραγματικότητας σε όλους τους τομείς του τουρισμού.

4. Άλλες δεξιότητες που απαιτούνται στον κλάδο περιλαμβάνουν ικανότητες αφήγησης ιστοριών, δημιουργικότητα και δημιουργία μιας μοναδικής εμπειρίας πελατών. (Εταιρεία Tourogle, 2022).

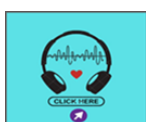
Πρέπει να επισημανθεί ότι οι ειδικές γνώσεις (για αξιοθέατα, ξενοδοχεία, τρόφιμα) εξακολουθούν να είναι απαραίτητες. (Εταιρεία Tourogle, 2022).

Το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ (2016) σημειώνει ότι τα πιο απαιτητικά επαγγέλματα δεν υπήρχαν πριν από δέκα ή πέντε χρόνια σε πολλές χώρες. Σήμερα, η διαχείριση του τουρισμού έχει καταστεί αδιαχώριστη από την τεχνολογία και τις επικοινωνίες, και η διαθεσιμότητα κατάλληλων ψηφιακών δεξιοτήτων στις τουριστικές οργανώσεις είναι ζωτικής σημασίας. (Εταιρεία Tourogle, 2022).

Η ενσωμάτωση των ΤΠΕ στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων υψηλού επιπέδου εξακολουθεί να είναι σπάνια σε πολλές τουριστικές οργανώσεις. (Εταιρεία Tourogle, 2022).

Η αύξηση του όγκου των εταιρικών δεδομένων σχετικά με τον αριθμό των καναλιών, τον όγκο, την ταχύτητα και την ποικιλία έχει δημιουργήσει σημαντικά την ανάγκη αλλαγής δεξιοτήτων.

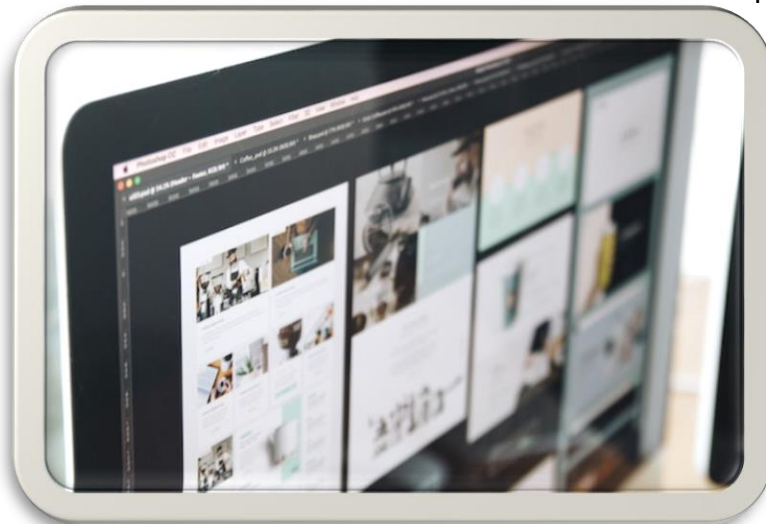
Η ψηφιοποίηση σε ολόκληρο το τουριστικό οικοσύστημα θα βοηθήσει την επιχείρηση να οικοδομήσει ανθεκτικότητα σε μια εποχή μετά τη νόσο COVID-19. Για τους τουριστικούς τομείς που επιδιώκουν αυτοματισμό, η απομάκρυνση του προσωπικού μπορεί να βλάψει σοβαρά την τουριστική εμπειρία και να μειώσει την ικανοποίηση μειώνοντας παράλληλα το κόστος. (Εταιρεία Tourogle, 2022).



Η πρόκληση είναι, πώς μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε την τεχνολογία στην τουριστική βιομηχανία για να έχουμε την καλύτερη απόδοση. Δεδομένης της φύσης της βιομηχανίας φιλοξενίας, φαίνεται απίθανο η τεχνολογία να αντικαταστήσει την ανθρώπινη εργασία, αλλά μπορεί να επηρεάσει τον τύπο εργασίας τους. (Εταιρεία Tourogle, 2022).

Η βιομηχανία ταξιδιών και τουρισμού είναι ένας από τους τομείς στους οποίους η αλληλεπίδραση με τον καταναλωτή είναι πιο σημαντική. Η τεχνολογική πρόοδος επιτρέπει στις τουριστικές οργανώσεις να γνωρίσουν καλύτερα τους πελάτες τους. (Εταιρεία Tourogle, 2022).

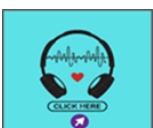
Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι κάθε οργανισμός τουρισμού πρέπει να προβεί σε ψηφιακό μετασχηματισμό, εκτός από τις μακροπρόθεσμες πολιτικές και τα προγράμματά του. (Εταιρεία Tourogle, 2022).



Εικόνα 18, Πηγή: Tranmautritam στη διεύθυνση pexels.com

Η στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού στους οργανισμούς πρέπει να δώσει προσοχή στη μεταρρύθμιση της οργανωτικής κουλτούρας, στη βελτιστοποίηση των διαδικασιών μέσω της κατάρτισης των εργαζομένων της τουριστικής βιομηχανίας

και στην εφαρμογή πιο ευέλικτων προσεγγίσεων. (Εταιρεία Tourogle, 2022).



14. Ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων και ικανοτήτων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό: Σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση 2021-2027

Σε κάθε περίπτωση ψηφιακού μετασχηματισμού, είναι σημαντικό να διερευνηθεί αν η τρέχουσα θεωρία ισχύει για την πραγματικότητα ή αν υπάρχει κενό και να διερευνηθεί όχι μόνο τα ψηφιακά μέσα αλλά και πώς η ακριβής ομάδα χρηστών αλληλεπιδρά με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Για να κατανοήσουμε την ψηφιοποίηση, πρέπει να μελετήσουμε τους χρήστες. "Οι πελάτες δεν θεωρούν τα κινητά τηλέφωνα απλά κανάλια. Γι' αυτούς, τα κινητά τηλέφωνα αποτελούν τρόπο ζωής.» (Brian Solis, 2016)

Οι περισσότεροι επαγγελματίες της φιλοξενίας δεν μπορούν μόνο να δουν τα σαφή στοιχεία ότι πολλές αλλαγές και εξελίξεις στην εξωτερική αγορά οδηγούνται ψηφιακά, μπορούν επίσης να βιώσουν τα άμεσα αποτελέσματα που έχει στη δική τους πρακτική στον χώρο εργασίας τους και πώς αυτό απλοποιεί ιδανικά τις διαδικασίες. Κατά τη διάρκεια της νόσου Covid-19, τα εστιατόρια εισήγαγαν περισσότερους κωδικούς QR αντικαθιστώντας τις εκτυπωμένες κάρτες μενού. Εκτός από την πρόληψη της εξάπλωσης της νόσου Covid-19, αυτό έχει σαφή οφέλη από την πλευρά της εταιρείας, όπως η ευκολότερη αλλαγή και οι ενημερώσεις των μενού, επειδή μπορεί να γίνει ψηφιακά χωρίς να χρειάζεται να εκτυπώσετε νέα μενού. Αυτός ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει σαφή οικονομικά οφέλη για το εστιατόριο, καθώς το κόστος της ηλεκτρικής ενέργειας περιορίζεται, καθώς οι επισκέπτες χρησιμοποιούν τα δικά τους έξυπνα τηλέφωνα - εκτός αν τους χρεώνουν στο εστιατόριο. Επίσης, έχει σαφή και βιώσιμα οφέλη από τη λιγότερη εκτύπωση. Ωστόσο, για να είναι ψηφιακά βιώσιμα, τα εστιατόρια πρέπει να εξετάζουν το ενδεχόμενο να προμηθεύονται πράσινη ηλεκτρική ενέργεια από τον προμηθευτή τους. (Intelity, 2016)

"Πριν από μερικά χρόνια, η InterContinental Hotels αντικατέστησε πλήρως την εκτύπωση Bibles με ψηφιακές εκδόσεις που φορτώθηκαν στο Kindle e-readers. Μακροπρόθεσμα, η κίνηση θα αποδειχθεί εξαιρετικά αποδοτική. Οι επισκέπτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε μια ποικιλία υλικού ανάγνωσης από τις συσκευές για διευρυμένες επιλογές ψυχαγωγίας αντί να αγοράζουν και να αντικαθιστούν νέα βιβλία.» (Intelity, 2016)

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (Cedefop, 2018) αναφέρει ότι οι τεχνολογικές αλλαγές αποτελούν τον κύριο μοχλό της οργανωτικής αλλαγής. **Σύμφωνα με την "Ευρωπαϊκή έρευνα για τις δεξιότητες και την απασχόληση" του Cedefop, περίπου το 85% όλων των**

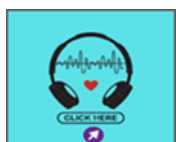
θέσεων εργασίας στην ΕΕ χρειάζονται τουλάχιστον ένα επίπεδο βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων. Ωστόσο, δεν αρκεί να εστιάζουμε μόνο στις ψηφιακές δεξιότητες. Απαιτείται επίσης όλο και περισσότερο να διαθέτει ένα συνδυασμό γνωστικών και κοινωνικοσυναισθηματικών δεξιοτήτων, όπως η συνεργασία, η μάθηση- και οι δεξιότητες επικοινωνίας (Cedefop, 2018, σ. 13).

Στο πλαίσιο της οργανωτικής επικοινωνίας, η έννοια της επικοινωνιακής συγκρότησης των οργανισμών (CCO) βρίσκεται στο επίκεντρο μιας αυξανόμενης θεωρητικής κατανόησης. Η ακαδημαϊκή κοινότητα της CCO βασίζεται στην ιδέα ότι η επικοινωνία δεν είναι απλά ένα μέσο, και ότι η οργάνωση αναδύεται και διατηρείται και μεταμορφώνεται από την επικοινωνία. (Schoeneborn, D., Vásquez, C., 2017).

Στο ίδιο επίπεδο με το CCO, μπορεί να υποστηριχθεί ότι ο οργανισμός φιλοξενίας αναδύεται, διατηρείται και μετασχηματίζεται από τον ψηφιακό μετασχηματισμό της εργασίας. Αυτό σημαίνει ότι η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων σημαίνει την ενίσχυση όχι μόνο των εργαλείων και των μέσων, αλλά και των νοοτροπιών, των προοπτικών και των διαδικασιών. Οι ψηφιακοί μετασχηματισμοί δεν περιορίζονται σε απομονωμένα εργαλεία και λειτουργίες, αλλά προσφέρουν μια διαμορφωτική ευκαιρία για τον επανασχεδιασμό της όλης έννοιας της οργάνωσης και της φιλοξενίας όπως την ξέρουμε. (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).

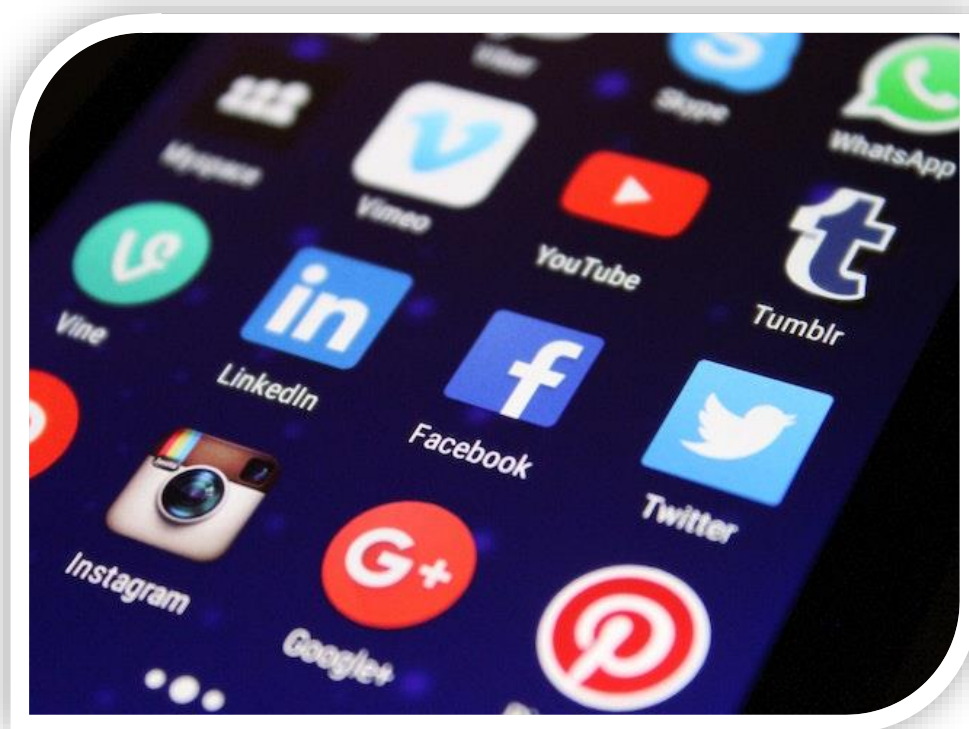
Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μια ισχυρή δύναμη, καθώς έχει ένα αποτέλεσμα που σημαίνει ότι δεν περιορίζεται στην μετατροπή των εργαλείων φιλοξενίας, αλλά έχει επίσης τη δυνατότητα να επαναπροσδιορίσει και να αναδημιουργήσει όλους τους τομείς της φιλοξενίας, ακόμη και τα σύνολα φιλοξενίας. Για να εξηγήσουμε τη δύναμη και τη σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού, ίσως είναι χρήσιμο να εξετάσουμε την κοινωνική εποικοδομητική άποψη του οργανισμού στον οποίο (ψηφιακή) επικοινωνία (επαν)δομεί την αντίληψη του οργανισμού. Με τον ίδιο τρόπο, η ψηφιακή επικοινωνία και οι ψηφιακές συναλλαγές ανταλλάσσουν πληροφορίες, διαμορφώνουν επίσης τον οργανισμό φιλοξενίας. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μεταμορφώνει το ρόλο και τα καθήκοντα των φορέων φιλοξενίας σε όλα, από το ποιος λαμβάνει παραγγελίες στο McDonalds και ποιος κάνει το check-in στο αεροδρόμιο στο ποιος οδηγεί το μετρό. (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).

Αυτός ο ψηφιακός μετασχηματισμός της φιλοξενίας έχει τουλάχιστον δύο προφανείς συνέπειες για τις επιχειρήσεις. Οι επιχειρήσεις μπορούν είτε να μειώσουν τα έξοδα των εργαζομένων είτε να μεταφέρουν το ρόλο του εργαζομένου και να τον ελευθερώσουν να εκτελέσει μια διαφορετική εργασία που δεν μπορεί ακόμα να αντικατασταθεί από ρομπότ. Ένα μεγάλο μέρος της αλλαγής και της καινοτομίας στους περισσότερους τομείς, αγορές και οργανισμούς προέρχεται από τον ψηφιακό



μετασχηματισμό. Για να δείτε μερικά παραδείγματα φιλοξενίας, απλά σκεφτείτε τις OTA όπως hotels.com, booking.com και trip.com ή Airbnb, Über, Trustpilot.com και Tripadvisor.com. Τα παραδείγματα δείχνουν ότι οι νεοφερμένοι στον κλάδο της φιλοξενίας φαίνεται να κεφαλαιοποιούν τις ψηφιακές τους δεξιότητες και όλες τις ευκαιρίες πολύ περισσότερο από ό,τι οι υπάρχουσες εταιρείες. Θα μπορούσε ίσως να υποστηριχθεί ότι οι νεοεισερχόμενοι στην αγορά πειραματίζονται περισσότερο με τις ψηφιακές τους δεξιότητες από ό,τι οι ήδη καθιερωμένες εταιρείες που βασίζονται σε παλαιότερα επιχειρηματικά μοντέλα και συνήθειες. Ίσως οι υπάρχουσες εταιρείες να αντιλαμβάνονται ότι η ψηφιοποίηση είναι δύσκολο να γίνει πλήρως αποδεκτή λόγω όλων των αλλαγών που επιφέρει, ενώ οι νέες εταιρείες δεν έχουν ένα υπάρχον θεμέλιο και έτσι πρέπει να οικοδομήσουν τα πάντα από το μηδέν και με αυτόν τον τρόπο να αντιλαμβάνονται τον ψηφιακό μετασχηματισμό πολύ πιο θετικά με υψηλότερο ενδιαφέρον για μια συστατική κατανόηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και της οργανωτικής σχέσης.

"Η αποτελεσματική υλοποίηση αυτής της επιτακτικής ανάγκης για ψηφιακό μετασχηματισμό απαιτεί νέες ή ενισχυμένες δυνατότητες οργάνωσης, όπως ψηφιακή καινοτομία (π.χ., βλέπε Warner και Wäger, 2019; Nambisan et al., 2017), ψηφιακή συμμετοχή των πελατών (π.χ., βλέπε Eigenraam et al., 2018), ψηφιακή διαχείριση εμπειρίας πελατών (π.χ., βλέπε Weill και Woerner, 2013), και πολλά άλλα." (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 20222222).



Εικόνα 19, Πηγή: Pixabay στην ιστοσελίδα pexels.com



15. Ανάπτυξη ψηφιακής ικανότητας για την απασχολησιμότητα στον κλάδο της φιλοξενίας: Συμμετοχή και υποστήριξη των ενδιαφερομένων με τη χρήση του DigComp 2.0, 2.1, 2.2.

Για συμμετοχή σε Κοινότητες Πρακτικής (CoPs) που σχετίζονται με το DigComp:

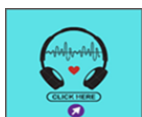
Υπάρχουν δύο CoP για την υποστήριξη της εφαρμογής του DigComp στα κράτη μέλη - **το DigComp CoP και το Digital Skills Certification CoP.**

Και τα δύο φιλοξενούνται από την All Digital, η οποία προσφέρει διάφορα σημεία ενδιαφέροντος για το DigComp από την πολιτική, την έρευνα, την εκπαίδευση και την κατάρτιση έως την απασχολησιμότητα και την ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων, έργα ένταξης και άλλα. DigComp CoP και Digital Skills Certification CoP που φιλοξενείται από την All Digital. Τα CoP είναι ελεύθερα και ανοικτά σε όλους τους ενδιαφερομένους να συμμετάσχουν.

Το DigComp δημοσιεύθηκε για πρώτη φορά το 2013, ως πλαίσιο αναφοράς για την υποστήριξη της ανάπτυξης της ψηφιακής ικανότητας των ατόμων στην Ευρώπη. Το DigComp περιγράφει ποιες ικανότητες απαιτούνται σήμερα για τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών με αυτοπεποίθηση, κριτική, συνεργατικό και δημιουργικό τρόπο για την επίτευξη στόχων που σχετίζονται με την εργασία, τη μάθηση, τον ελεύθερο χρόνο, την ένταξη και τη συμμετοχή στην ψηφιακή κοινωνία. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018).

Η διαχείριση των ενδιαφερόμενων μερών και η συμμετοχή τους προσφέρουν ένα μεγάλο σύνολο πόρων για να αξιοποιήσουν αν οι εταιρείες μπορούν να παρακινήσουν τους ενδιαφερόμενους να συμμετάσχουν στη διαδικασία δημιουργίας αξίας. Εδώ, βοηθά να είναι μια εταιρεία με γνώμονα το σκοπό, να έχει μια ακαταμάχητη αιτία πέρα από τα κέρδη. Η βιωσιμότητα προσφέρεται να είναι ο παράγοντας εμπλοκής των ενδιαφερομένων. Η έρευνα μεταξύ της γενιάς του '80-'90 (Millennials) φαίνεται να προσφέρουν στοιχεία ότι οι νέοι υποκινούνται πολύ από τη βιωσιμότητα και ότι έχουν ένα ισχυρό μερίδιο στην ενδυνάμωση της πράσινης ατζέντας. **«Το 87% [της γενιάς Y] θα ήταν πιο πιστό σε μια εταιρεία που τους βοηθά να συμβάλλουν σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.»** (Fischer, D., 2018).

Οι Millennials γεννιούνται ψηφιακοί, πράγμα που σημαίνει ότι εκπαιδεύονται στην αναζήτηση πληροφοριών μέσω έξυπνων τηλεφώνων σχετικά με τα θέματα και θα έχουν το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στη διάθεσή τους για να μοιραστούν αδυναμίες βιωσιμότητας και τα κενά που μπορεί να εντοπίσουν σχετικά



με τις εταιρείες που επιχειρούν «πράσινο ξέπλυμα». "Οι εταιρείες πρέπει να είναι προσεκτικές σχετικά με την απλή επιλογή ενός κοινωνικού προβλήματος για να δούμε καλό και ουσιαστικό στην ιστοσελίδα τους." (Fischer, D., 2018).

Ο γρήγορος ρυθμός της ψηφιοποίησης είναι προβληματικός επειδή καθιστά δύσκολο το στρατηγικό σχεδιασμό και τη γραμμική στρατηγική. «Η ψηφιοποίηση και το Web 4.0 επαναπροσδιορίζει τις θέσεις εργασίας και δημιουργεί επίσης νέες, κάτι που απαιτεί νέες ικανότητες και δεξιότητες (Hsu, 2018). Αυτό οδηγεί στο σημαντικό ερώτημα του πώς καλύπτονται σήμερα οι ψηφιακές δεξιότητες σε τουριστικές οργανώσεις και ποιες είναι οι προσδοκίες για το μέλλον.» (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Οι οργανώσεις και οι εργαζόμενοι πρέπει να προσαρμοστούν και ακόμη και αυτό σε πολλές περιπτώσεις δεν είναι αρκετό, επειδή πολλές οργανώσεις και θέσεις εργασίας απλά δεν θα υπάρχουν στο εγγύς μέλλον. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Ένας τρόπος για να γίνει ο οργανισμός πιο ικανός να συντηρήσει θα μπορούσε να είναι η ανάπτυξη της ψηφιακής ικανότητας. Αυτό απαιτεί οργανωτική δομή και αρχιτεκτονική που να υποστηρίζει όχι μόνο τους εργαζομένους αλλά και τις βασικές ομάδες ενδιαφερομένων του οργανισμού, επιτρέποντας στους ενδιαφερόμενους να συνεργαστούν στις ίδιες ψηφιακές πλατφόρμες. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

"Σύμφωνα με τους Langford et al. (2019), το μέλλον της ταξιδιωτικής εμπειρίας θα πρέπει να είναι ένα αδιάλειπτο μείγμα ταλέντου και τεχνολογίας, όπου οι μηχανές έχουν επιφορτιστεί να κάνουν περισσότερη δουλειά με υπολογιστή, απελευθερώνοντας έτσι τους ανθρώπους να παρέχουν καλύτερες εμπειρίες υπηρεσιών και πιο ουσιαστικές διασυνδέσεις και επιτρέποντας στις μεγάλες εταιρείες να αλληλεπιδρούν με τους πελάτες τους με παρόμοιους τρόπους όπως μικρές επιχειρήσεις που γνωρίζουν πραγματικά τους πελάτες τους." (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Η έννοια της μεταμοντέρνας οργάνωσης υποστηρίζει ότι η εργασία όλο και πιο συχνά δεν πραγματοποιείται μόνο εσωτερικά στον οργανισμό. Τα όρια αυτού που αποκαλούμε οργανισμό έχουν γίνει πολύ πιο λασπωμένα και ασαφή καθώς η δημιουργία αξίας λαμβάνει χώρα όλο και περισσότερο σε μια διαδικασία δομημένης συνεργασίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, η οποία δεν περιορίζεται στα προηγούμενα όρια του οργανισμού. Το ψηφιακό δίκτυο προσφέρει τη δυνατότητα σύνδεσης, ενδυνάμωσης και διάρθρωσης της διαδικασίας δημιουργίας αξίας μεταξύ των βασικών ενδιαφερομένων μερών του οργανισμού. Ωστόσο, μία από τις προκλήσεις με την ανάπτυξη της ψηφιακής ικανότητας μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών είναι η δύναμη των οικονομιών κλίμακας και πεδίου εφαρμογής, καθώς οι

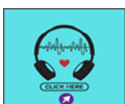


μικρότεροι ενδιαφερόμενοι μερικές φορές απέχουν από την οικοδόμηση ψηφιακών ικανοτήτων και συστημάτων λόγω της περιορισμένης κλίμακας και του πεδίου εφαρμογής τους.



Τα τελευταία χρόνια, η νέα γενιά των φοιτητών και των επαγγελματιών φιλοξενίας φαίνεται να έχει θεσμοθετήσει τη χρήση ψηφιακών προϊόντων και να ακολουθεί έναν ψηφιακό τρόπο ζωής. Αν αυτή η έννοια είναι αληθινή, υποστηρίζει την απασχολησιμότητά τους επειδή μπορεί να υποστηριχθεί ότι μπορούν να προσεγγίσουν την εργασία με μια πιο ψηφιακή νοοτροπία. Ωστόσο, σύμφωνα με το έγγραφο με τίτλο Αυτοπεποίθηση και ψηφιακή επάρκεια από τον Gómez et al, «δεν υπάρχει καμία απόδειξη για τους κοινωνιολογικούς και βιογραφικούς καθοριστικούς παράγοντες που επηρεάζουν την αυτοαντίληψη των ατόμων για το επίπεδο των ψηφιακών δεξιοτήτων τους, ιδιαίτερα μεταξύ των νέων, δεδομένου ότι αυτή η γενεαλογική ομάδα συνδέεται γενικά με ένα υψηλό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων.» (Gomez, Orti, Kuriz, 2022).

Το έγγραφο επισημαίνει ότι η κατ' οίκον εκπαίδευση κατά τη διάρκεια της νόσου Covid-19 αποκάλυψε ένα γενικό άνισο χάσμα μεταξύ της μάλλον υψηλής αυτοαντίληψης των νέων σχετικά με τις ψηφιακές ικανότητές τους και των πραγματικών ψηφιακών ικανοτήτων τους. Για να μπορέσουμε να καλλιεργήσουμε και να οικοδομήσουμε την ψηφιακή αυτοπεποίθηση, πρέπει πρώτα να προσπαθήσουμε να κατανοήσουμε ότι η έλλειψη ψηφιακής αυτοπεποίθησης σημαίνει ότι οι άνθρωποι αισθάνονται ευάλωτοι και ανασφαλείς. **Σύμφωνα με τους Gómez et al, «η ψηφιακή ευπάθεια διαμεσολαβείται από επίκτητα**



πολιτισμικά μοτίβα σχετικά με τη χρήση της τεχνολογίας.» (Gomez, Orti, Kuriz, 2022).

Εικόνα 20, Πηγή: Anna Shvet στο pexels.com

16. Ανάπτυξη αυτοπεποίθησης με σεβασμό στις πράσινες, ψηφιακές και δεξιότητες και δεξιότητες ψηφιοποίησης

Η αυτοπεποίθηση μπορεί να οριστεί ως "ένα αίσθημα εμπιστοσύνης στις ικανότητες, τις ιδιότητες και την κρίση κάποιου" (Oxford University Press), 2023). Είναι, συνεπώς, δίκαιο να υποστηριχθεί ότι είναι θεμελιώδες με ένα ορισμένο επίπεδο αυτοπεποίθησης να λειτουργεί επαγγελματικά ως επάγγελμα της φιλοξενίας απαιτεί οι επαγγελματίες του να μπορούν να κάνουν χρήση των ικανοτήτων, των ιδιοτήτων τους, και την κρίση σε πολλές καταστάσεις, όπως η εξυπηρέτηση των επισκεπτών και λήψη αποφάσεων σε μια υποδοχή ξενοδοχείου. Ένα τυπικό τυφλό σημείο και παρεξήγηση μπορεί να είναι ότι ένας επαγγελματίας φιλοξενίας μπορεί να έχει ένα καλό γενικό επίπεδο αυτοπεποίθησης και ταυτόχρονα να μην έχει αυτοπεποίθηση σε πράσινες, ψηφιακές και ψηφιακές δεξιότητες.

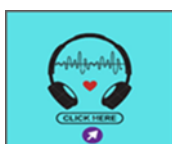
Υπάρχουν πολλές εξηγήσεις για αυτό, μία από τις οποίες είναι ότι οι πράσινες, ψηφιακές και ψηφιακές δεξιότητες δεν έχουν προηγουμένως αποτελέσει στις περισσότερες περιπτώσεις βασικό μέρος του προγράμματος σπουδών στην εκπαίδευση ή την πρακτική φιλοξενίας, πράγμα που σημαίνει ότι τόσο οι οργανισμοί όσο και οι επαγγελματίες έπρεπε να προσαρμόσουν τη ρουτίνα και τις πρακτικές τους, κάτι που απαιτεί χρόνο, υπομονή και πόρους, οι οποίοι συχνά λείπουν σε ένα περιβάλλον φιλοξενίας με απλούς ρυθμούς και αποτελεσματικότητα.

Το οργανωτικό περιβάλλον που αντιμετωπίζει δεν είναι το μόνο εμπόδιο μάθησης και η πρόκληση αυτοπεποίθησης. Επίσης, η ταχεία εξέλιξη και η ταχεία αλλαγή των ψηφιακών ικανοτήτων σημαίνει ότι οι σημερινές απαιτούμενες ψηφιακές ικανότητες γρήγορα ξεπεράστηκαν από τις απαιτήσεις της αυριανής πραγματικότητας, οι οποίες μπορούν να αποθαρρύνουν τη διοίκηση από την επένδυση στην ψηφιακή τεχνολογία και τις δεξιότητες και τους εργαζομένους από την επένδυση του χρόνου και των προσπαθειών τους στον πράσινο και ψηφιακό τομέα του χώρου εργασίας τους. Το υψηλό επίπεδο αναταραχής μπορεί να κάνει τους εργαζόμενους φιλοξενίας να απέχουν από την επιθυμία να εργαστούν με ψηφιοποίηση και έτσι χάνουν την αυτοπεποίθηση.

Όπως και οι ψηφιακές δεξιότητες, οι πράσινες δεξιότητες είναι επίσης μέρος αυτού που μπορεί να οριστεί ως ένα κακό πρόβλημα ή πρόκληση λόγω της έλλειψης ευθειών λύσεων και στρατηγικών. Οι πράσινες δεξιότητες είναι μέρος ενός εξαιρετικά πολύπλοκου τομέα, καθώς η βιωσιμότητα είναι δύσκολο να απομονωθεί. Συχνά έχει πολλές επιπτώσεις που μπορεί να είναι δύσκολο να προβλεφθούν και να προβλεφθούν. Όλο και περισσότεροι επαγγελματίες έχουν πλέον συνειδητοποιήσει ότι το πράσινο και η ψηφιακή εξέλιξη είναι εδώ για να μείνει και δεν μπορεί να αγνοηθεί. Η συνειδητοποίηση ότι αυτή η ταραχώδης προοπτική ταχείας αλλαγής βρίσκεται εδώ για να παραμείνει σημαίνει ότι οι επαγγελματίες της φιλοξενίας πρέπει να αποδεχτούν ότι πρέπει να ενστερνιστούν την ψηφιοποίηση όχι ως τελικό αποτέλεσμα αλλά περισσότερο ως μια αιώνια διαδικασία, κίνηση και οργανωτικό τρόπο ζωής.

Για το λόγο αυτό μπορεί να υποστηριχθεί ότι για να οικοδομήσουν περισσότερη αυτοπεποίθηση, οι μαθητές και οι δάσκαλοι και οι διευθυντές τους πρέπει να δέχονται:

1. το γεγονός ότι η πράσινη και ψηφιακή τάση είναι ένα τρένο που πρέπει να πάρετε όσο πιο γρήγορα τόσο το καλύτερο.
2. Η εστίαση στη διαδικασία και όχι στο τελικό αριστέλεσμα ριορεί να συμβάλει στην οικοδόμηση εγαλύτερη αυτοεριοισοσύνη στου εριοαγγελατιέ τη φιλοξενία.



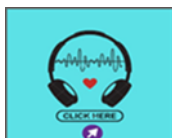
Εικόνα 21, Πηγή: Manuel Geissinger στο pexels.com

17. Το πλαίσιο ικανοτήτων για τη βιώσιμη φιλοξενία και ψηφιοποίηση για τους ειδικούς σε θέματα φιλοξενίας

Στην DigComp, 5 τομείς αρμοδιοτήτων περιγράφουν τι συνεπάγεται η ψηφιακή ικανότητα. Είναι οι εξής: Πληροφορία και στοιχειώδεις γνώσεις ανάγνωσης δεδομένων, Επικοινωνία και συνεργασία, Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου, Ασφάλεια και Επίλυση προβλημάτων. (DigComp, 2023). Το πλαίσιο εργασίας του DigComp είναι πολύ λεπτομερές και απευθύνεται σε οκτώ επίπεδα επάρκειας. Οι συγγραφείς του βιβλίου σχεδίασαν **το Πλαίσιο Ικανοτήτων Βιώσιμης Φιλοξενίας Ψηφιοποίησης για Ειδικούς Φιλοξενίας** με επίκεντρο την αιεφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας. Παρακάτω ακολουθεί μια συνοπτική επισκόπηση των πέντε τομέων εστίασης.

Πίνακας 3: Το πλαίσιο ικανοτήτων για τη βιώσιμη φιλοξενία και την ψηφιοποίηση για τους ειδικούς φιλοξενίας Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

Πληροφορία κή παιδεία και στοιχειώδεις γνώσεις	Επικοινωνία και συνεργασία	Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου	Ασφάλεια	Επίλυση προβλημάτων
<p>Για να αρθρώσει τις ανάγκες πληροφοριών, να εντοπίσει και να ανακτήσει τα ψηφιακά δεδομένα, πληροφορίες και περιεχόμενο για τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιοποίηση.</p> <p>Na κρίνει τη σημασία της πηγής και του περιεχομένου της για την αιεφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας.</p> <p>Για την αποθήκευση, διαχείριση και οργάνωση ψηφιακών</p>	<p>Na αλληλεπιδρού ν, να επικοινωνούν και να συνεργάζονται μέσω ψηφιακών τεχνολογιών, έχοντας επίγνωση της πολιτισμικής και γενεακής πολυμορφίας για τη βιώσιμη φιλοξενία και ψηφιοποίησή τους</p> <p>Συμμετοχή στην κοινωνία μέσω δημόσιων και ιδιωτικών ψηφιακών υπηρεσιών και συμμετοχική ιθαγένεια για βιώσιμη φιλοξενία και</p>	<p>Δημιουργία και επεξεργασία ψηφιακού περιεχομένου για βιώσιμη φιλοξενία και ψηφιοποίησή του.</p> <p>Βελτίωση και ενσωμάτωση πληροφοριών και περιεχομένου σε ένα υπάρχον σύνολο γνώσεων, με παράλληλη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο τα πνευματικά δικαιώματα και οι άδειες πρέπει να εφαρμόζονται για τη</p>	<p>Για την προστασία συσκευών, περιεχομένου, προσωπικών δεδομένων και απορρήτου σε ψηφιακά περιβάλλοντα της εταιρείας φιλοξενίας για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας.</p> <p>Προστασία της σωματικής και ψυχολογικής υγείας και ευαισθητοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών για την κοινωνική ευημερία και την κοινωνική ένταξη στην εταιρεία φιλοξενίας για</p>	<p>Na εντοπιστούν οι ανάγκες και τα προβλήματα, και να λυθούν τα εννοιολογικά προβλήματα και οι προβληματικές καταστάσεις σε ψηφιακά περιβάλλοντα για βιώσιμη φιλοξενία ψηφιοποίηση</p> <p>Χρήση ψηφιακών εργαλείων για την καινοτομία διαδικασιών και προϊόντων για τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιοποίηση</p>



<p>δεδομένων, πληροφοριών και περιεχομένου για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας.</p>	<p>ψηφιοποίησή της.</p> <p>Διαχείριση της ψηφιακής παρουσίας, της ταυτότητας και της φήμης ενός ατόμου για βιώσιμη φιλοξενία και ψηφιοποίηση</p>	<p>βιώσιμη φιλοξενία και ψηφιοποίησή τους.</p> <p>Na γνωρίζουμε πώς να δώσουμε κατανοητές οδηγίες για ένα σύστημα υπολογιστών μιας εταιρείας φιλοξενίας για την αειφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας</p>	<p>τη βιώσιμη φιλοξενία και ψηφιοποίησή της.</p> <p>Na είναι ενήμεροι για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των ψηφιακών τεχνολογιών και τη χρήση τους για τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιοποίηση</p>	<p>Για να συμβαδίσει με την ψηφιακή εξέλιξη για βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας.</p>
---	--	--	--	---

Πίνακας 4: 1.1 ΠΛΗΘΥΝΣΗ, ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΦΙΛΤΡΑΡΙΣΜΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

<p>ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1</p>	<p>ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ</p>
<p>1.ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΩΔΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑ</p>	<p>1,1 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ, ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΦΙΛΤΡΑΡΙΣΜΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας</p> <p>Na διαμορφώσει τις ανάγκες πληροφόρησης, να αναζητήσει δεδομένα, πληροφορίες και περιεχόμενο σε ψηφιακά περιβάλλοντα. να έχουν πρόσβαση σε αυτά και να πλοηγούνται μεταξύ τους. Δημιουργία και ενημέρωση στρατηγικών προσωπικής αναζήτησης για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας</p>

Πίνακας 5: 1.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

<p>ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1</p>	<p>ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ</p>
<p>1.ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΩΔΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑ</p>	<p>1,2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας</p> <p>Ανάλυση, σύγκριση και κριτική αξιολόγηση της αξιοπιστίας και της αξιοπιστίας των πηγών δεδομένων, πληροφοριών και ψηφιακού περιεχομένου, ανάλυση, ερμηνεία και κριτική αξιολόγηση των δεδομένων, των</p>

	πληροφοριών και του ψηφιακού περιεχομένου για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
--	--

Πίνακας 6: 1.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
1.ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΩΔΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑ	1.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας Η οργάνωση, αποθήκευση και ανάκτηση δεδομένων, πληροφοριών και περιεχομένου σε ψηφιακά περιβάλλοντα, για την οργάνωση και επεξεργασία τους σε ένα δομημένο περιβάλλον για βιώσιμη φιλοξενία ψηφιοποίηση

Πίνακας 7: 2.1 ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
2. ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ	2,1 ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας Να αλληλεπιδράσουν μέσω μιας ποικιλίας ψηφιακών τεχνολογιών και να κατανοήσουν την κατάλληλη ψηφιακή επικοινωνία για τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιοποίηση

Πίνακας 8: 2.2 ΚΟΙΝΗ ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
2. ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ	2,2 ΚΟΙΝΗ ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ Για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και ψηφιακού περιεχομένου με άλλους μέσω κατάλληλων ψηφιακών τεχνολογιών, να ενεργεί ως μεσάζων, να γνωρίζει σχετικά με τις πρακτικές αναφοράς και απόδοσης για την αειφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας

Πίνακας 9: 2.3 ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ για την εξασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
---------------------------------------	---------------------------

<p>2. ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ</p>	<p>2.3 ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας</p> <p>Συμμετοχή στην κοινωνία μέσω της χρήσης δημόσιων και ιδιωτικών ψηφιακών υπηρεσιών, αναζήτηση ευκαιριών για την αυτοδυναμία και τη συμμετοχική ιθαγένεια μέσω κατάλληλων ψηφιακών τεχνολογιών για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας</p>
-------------------------------------	---

Πίνακας 10: 2.4 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ για την εξασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

<p>ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1</p>	<p>ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ</p>
<p>2. ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ</p>	<p>2.4 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ για την εξασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας</p> <p>Να χρησιμοποιηθούν ψηφιακά εργαλεία και τεχνολογίες για συνεργατικές διαδικασίες, καθώς και για συνκατασκευή και συνδημιουργία δεδομένων, πόρων και γνώσεων για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας</p>

Πίνακας 11: 2.5 ΝΕΤΙΧΟΥΕΤΤΕ για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

<p>ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1</p>	<p>ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ</p>
<p>2. ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ</p>	<p>2.5 ΝΕΤΙΧΟΥΕΤΤΕ για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας</p> <p>Να είναι ενήμεροι για τους κανόνες συμπεριφοράς και την τεχνογνωσία, ενώ χρησιμοποιούν ψηφιακές τεχνολογίες και αλληλεπιδρούν σε ψηφιακή Περιβάλλοντα, προσαρμογή των στρατηγικών επικοινωνίας στο συγκεκριμένο κοινό και ευαισθητοποίηση της πολιτισμικής και γενεακής πολυμορφίας σε ψηφιακά περιβάλλοντα για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας</p>

Πίνακας 12: 2.6 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ για την εξασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

<p>ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1</p>	<p>ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ</p>
<p>2. ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ</p>	<p>2,6 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ για την εξασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας</p>

	Δημιουργία και διαχείριση μιας ή περισσότερων ψηφιακών ταυτοτήτων, ώστε να μπορεί να προστατεύει τη φήμη του ατόμου, να χειρίζεται τα δεδομένα που παράγει μέσω διαφόρων ψηφιακών εργαλείων, περιβαλλόντων και υπηρεσιών για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας
--	---

Πίνακας 13: 3.1 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
3. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	3,1 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας Για τη δημιουργία και επεξεργασία ψηφιακού περιεχομένου σε διάφορες μορφές, για να εκφραστεί με ψηφιακά μέσα για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Πίνακας 14: 3.2 ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
3. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	3,2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΚ ΝΕΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας Να τροποποιήσει, να εξειδικεύσει και να ενσωματώσει νέες πληροφορίες και περιεχόμενο σε ένα υπάρχον σύνολο γνώσεων και πηγές για τη δημιουργία νέου, πρωτότυπου και σχετικού περιεχομένου και γνώσεων για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Πίνακας 15: 3.3 ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΔΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ φιλοξενίας
Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
3. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	3,3 ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΔΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ φιλοξενίας Για να κατανοήσουμε πώς τα πνευματικά δικαιώματα και οι άδειες ισχύουν για τις ψηφιακές πληροφορίες και το

	περιεχόμενο για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
--	--

Πίνακας 16: 3.4 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας Βάσει του DigComp 2.2 (2023)	
ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
3. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	3,4 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας Να σχεδιάσουμε και να αναπτύξουμε μια σειρά κατανοητών οδηγιών για ένα υπολογιστικό σύστημα για την επίλυση ενός δεδομένου προβλήματος ή να εκτελέσουμε ένα συγκεκριμένο καθήκον για την εξασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Πίνακας Βάσει του DigComp 2.2 (2023)16: 4.1 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΥΣΚΕΥΩΝ για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας	
ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
4. ΑΣΦΑΛΕΙΑ	4,1 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ Προστασία των συσκευών και του ψηφιακού περιεχομένου, κατανόηση των κινδύνων και των απειλών σε ψηφιακά περιβάλλοντα, ενημέρωση σχετικά με τα μέτρα ασφάλειας και προστασίας και δέουσα συνεκτίμηση της αξιοπιστίας και της ιδιωτικής ζωής για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Πίνακας 17: 4.2 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ Βάσει του DigComp 2.2 (2023)	
ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
4. ΑΣΦΑΛΕΙΑ	4,2 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ Προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής σε ψηφιακά περιβάλλοντα για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας Να κατανοήσουν πώς να χρησιμοποιούν και να μοιράζονται προσωπικά αναγνωρίσιμες πληροφορίες ενώ είναι σε θέση να προστατεύσουν τον εαυτό τους και άλλους από ζημιές για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας Για να γίνει κατανοητό ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες χρησιμοποιούν μια «πολιτική απορρήτου» για να

	<p>ενημερώσουν πώς χρησιμοποιούνται τα προσωπικά δεδομένα για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας</p>
--	--

Πίνακας 18: 4.3 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΥΗΜΕΡΙΑΣ για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
 Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
4. ΑΣΦΑΛΕΙΑ	<p>4,3 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΕΥΗΜΕΡΙΑ για την εξασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας</p> <p>Να είναι σε θέση να αποφεύγουν τους κινδύνους για την υγεία και τις απειλές για τη σωματική και ψυχολογική ευημερία, χρησιμοποιώντας ψηφιακές τεχνολογίες για τη διασφάλιση της βιώσιμης φιλοξενίας ψηφιοποίηση</p> <p>Να είναι σε θέση να προστατεύσει τον εαυτό του και τους άλλους από πιθανούς κινδύνους σε ψηφιακά περιβάλλοντα (π.χ. εκφοβισμός στον κυβερνοχώρο) για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας</p> <p>Να είναι ενήμεροι για τις ψηφιακές τεχνολογίες για την κοινωνική ευημερία και την κοινωνική ένταξη με σκοπό την εξασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας</p>

Πίνακας 19: 4.4 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ για την εξασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
 Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
4. ΑΣΦΑΛΕΙΑ	<p>4,4 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ</p> <p>Να γνωρίζει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των ψηφιακών τεχνολογιών και τη χρήση τους για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας</p>

Πίνακας 20: 5.1 ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
 Βάσει του DigComp 2.2 (2023)

ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
5. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	<p>5,1 ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ</p> <p>Εντοπισμός τεχνικών προβλημάτων κατά τη λειτουργία συσκευών και τη χρήση ψηφιακών περιβαλλόντων, και</p>

	επίλυσή τους (από αντιμετώπιση προβλημάτων μέχρι επίλυση πιο σύνθετων προβλημάτων) για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
--	---

Πίνακας 21: 5.2 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας Βάσει του DigComp 2.2 (2023)	
ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
5. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	5.2. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας Αξιολόγηση των αναγκών και εντοπισμός, αξιολόγηση, επιλογή και χρήση ψηφιακών εργαλείων και πιθανών τεχνολογικών απαντήσεων και επίλυσή τους για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας Προσαρμογή και προσαρμογή ψηφιακών περιβαλλόντων στις προσωπικές ανάγκες (π.χ. προσβασιμότητα) για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Πίνακας 22: 5.3 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας Βάσει του DigComp 2.2 (2023)	
ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
5. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	5,3 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας Χρήση ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών για τη δημιουργία γνώσεων και την καινοτομία διαδικασιών και προϊόντων. Να εμπλακεί ατομικά και συλλογικά στη γνωστική επεξεργασία για να κατανοήσει και να επιλύσει εννοιολογικά προβλήματα και προβληματικές καταστάσεις σε ψηφιακά περιβάλλοντα για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Πίνακας 23: 5.4 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΝΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας Βάσει του DigComp 2.2 (2023)	
ΤΟΜΕΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ 1	ΔΙΑΣΤΑΣΗ 2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ
5. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	5,4 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΝΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας

	<p>Για να γίνει κατανοητό πού πρέπει να βελτιωθούν ή να επικαιροποιηθούν οι ψηφιακές ικανότητες ενός ατόμου για να εξασφαλιστεί η βιώσιμη φιλοξενία και η ψηφιοποίηση</p> <p>Να είναι σε θέση να υποστηρίξουν άλλους με την ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων τους για τη διασφάλιση της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας</p> <p>Η αναζήτηση ευκαιριών για αυτοανάπτυξη και η διατήρηση</p> <p>ενημερωμένο με την ψηφιακή εξέλιξη για τη διασφάλιση βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας</p>
--	---

18. Πλαίσιο ψηφιακών ικανοτήτων για τους πολίτες βάσει του DigComp 2.0, 2.1, 2.2

Το παρακάτω βασίζεται στην έκδοση DigCom 2.2. Τον Μάρτιο του 2022 δημοσιεύθηκε η παρούσα τέταρτη έκδοση/επανάληψη του πλαισίου.

Το Πλαίσιο Ψηφιακών Ικανοτήτων για τους Πολίτες (DigComp) παρέχει μια κοινή κατανόηση για το τι είναι οι ψηφιακές ικανότητες.

"...η σίγουρη, κριτική και υπεύθυνη χρήση και δέσμευση των ψηφιακών τεχνολογιών για μάθηση, εργασία και συμμετοχή στην κοινωνία. Ορίζεται ως ένας συνδυασμός γνώσεων, δεξιοτήτων και νοοτροπιών.» (Σύσταση του Συμβουλίου σχετικά με τις βασικές ικανότητες για τη διά βίου μάθηση, 2018).

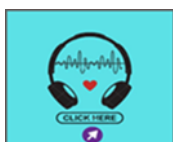
Σκοπός του πλαισίου είναι να βοηθήσει τους πολίτες της ΕΕ να αποκτήσουν ψηφιακές ικανότητες. Το DigComp

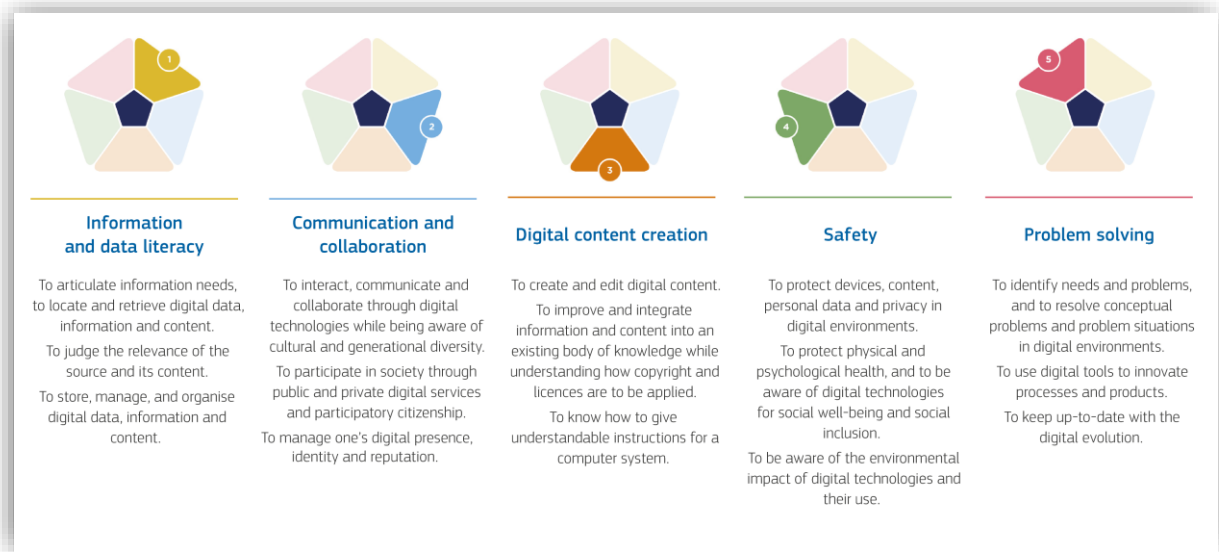
χρησιμοποιείται για πολλαπλούς σκοπούς, όπως ο σχεδιασμός εργαλείων αξιολόγησης ικανοτήτων, η δημιουργία εκπαιδευτικών μαθημάτων και υλικού και ο προσδιορισμός επαγγελματικών ψηφιακών προφίλ, στα πλαίσια της απασχόλησης, της εκπαίδευσης και της κατάρτισης και της κοινωνικής ένταξης. Σε αυτό το πλαίσιο εστιάζουμε στην έννοια και τη χρήση του DigComp σε ένα βιώσιμο ψηφιακό πλαίσιο στον κλάδο της φιλοξενίας. Αν και οι ψηφιακές ικανότητες επικεντρώνονται στις ψηφιακές δεξιότητες τόσο ως ευρωπαίου πολίτη όσο και ως ευρωπαίου εργαζομένου. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022)



Σχήμα 22, Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022. DigComp 2.2 framework

Στο κείμενο που ακολουθεί, οι διάφοροι τομείς εστίασης του πλαισίου θα εξηγηθούν πολύ σύντομα και θα ενταχθούν στο πλαίσιο της επιχείρησης Φιλοξενία.

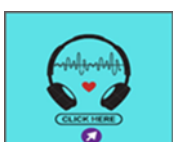




Σχήμα 23, Πηγή: Πλαίσιο DigComp 2.2



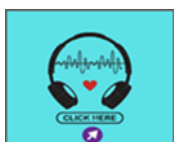
Εικόνα 24, Πηγή DigComp 2.2 πλαίσιο



18.1. ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΩΔΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑ

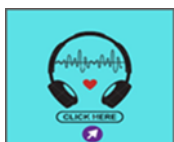
Πίνακας 24: Στοιχειώδεις γνώσεις και γνώσεις ανάγνωσης δεδομένων	
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ
<p>ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΦΙΛΤΡΑΡΙΣΜΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</p> <p>Περιήγηση, αναζήτηση και φιλτράρισμα πληροφοριών και ψηφιακού περιεχομένου Για τη διαμόρφωση των αναγκών σε πληροφορίες, για την αναζήτηση δεδομένων, πληροφοριών και περιεχομένου σε ψηφιακά περιβάλλοντα, για την πρόσβαση σε αυτά και για την πλοήγηση μεταξύ τους. Για να δημιουργήσετε και να ενημερώσετε προσωπικές στρατηγικές αναζήτησης.</p>	<p>ΣΧΕΤΙΚΗ ΓΝΩΣΗ</p> <p>Γνωρίζοντας ότι τα αποτελέσματα της αναζήτησης, οι ροές δραστηριότητας των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και οι προτάσεις περιεχομένου στο διαδίκτυο επηρεάζονται από μια σειρά παραγόντων. Οι παράγοντες αυτοί περιλαμβάνουν τους όρους αναζήτησης που χρησιμοποιούνται, το πλαίσιο (π.χ. γεωγραφική θέση), τη συσκευή (π.χ. φορητός υπολογιστής ή κινητό τηλέφωνο), τους τοπικούς κανονισμούς (που μερικές φορές υπαγορεύουν τι μπορεί ή δεν μπορεί να εμφανιστεί), τη συμπεριφορά των άλλων χρηστών (π.χ. δημοφιλείς αναζητήσεις ή συστάσεις) και την προηγούμενη διαδικτυακή συμπεριφορά του χρήστη στο διαδίκτυο.</p>
<p>ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ</p> <p>Αξιολόγηση δεδομένων, πληροφοριών και ψηφιακού περιεχομένου Ανάλυση, σύγκριση και κριτική αξιολόγηση της αξιοπιστίας και της αξιοπιστίας των πηγών δεδομένων, πληροφοριών και ψηφιακού περιεχομένου. Ανάλυση, ερμηνεία και κριτική αξιολόγηση των δεδομένων, των πληροφοριών και του ψηφιακού περιεχομένου.</p>	<p>Αναπτύσσει αποτελεσματικές μεθόδους αναζήτησης για προσωπικούς σκοπούς (π.χ. για να περιηγηθείτε σε μια λίστα με τις πιο δημοφιλείς ταινίες) και για επαγγελματικούς σκοπούς (π.χ. για να βρείτε κατάλληλες αγγελίες θέσεων εργασίας).</p>
<p>ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ</p> <p>Διαχείριση δεδομένων, πληροφοριών και ψηφιακού περιεχομένου Για την οργάνωση, αποθήκευση και ανάκτηση δεδομένων, πληροφοριών και περιεχομένου σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Η οργάνωση και η επεξεργασία τους σε δομημένο περιβάλλον.</p>	<p>Ανησυχώντας για το γεγονός ότι πολλές διαδικτυακές πληροφορίες και περιεχόμενο ενδέχεται να μην είναι προσβάσιμα σε άτομα με ειδικές ανάγκες, για παράδειγμα σε χρήστες που βασίζονται σε τεχνολογίες ανάγνωσης οθόνης για να διαβάσουν δυνατά το περιεχόμενο μιας ιστοσελίδας</p>

Πηγή: Πλαίσιο DigComp 2.2



18.2. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Πίνακας 25: Επικοινωνία και συνεργασία	
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ
<p>ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ</p> <p>Η αλληλεπίδραση μέσω μιας ποικιλίας ψηφιακών τεχνολογιών και η κατανόηση των κατάλληλων ψηφιακών μέσων επικοινωνίας για ένα δεδομένο πλαίσιο.</p>	<p>Να γνωρίζουν ποια εργαλεία και υπηρεσίες επικοινωνίας (π.χ. τηλέφωνο, email, τηλεδιάσκεψη, κοινωνικό δίκτυο, podcast) είναι κατάλληλα σε συγκεκριμένες περιπτώσεις (π.χ. συγχρονισμένα, ασύγχρονα), ανάλογα με το κοινό, το πλαίσιο και τον σκοπό της επικοινωνίας. Γνωρίζοντας ότι ορισμένα εργαλεία και υπηρεσίες παρέχουν επίσης μια δήλωση προσβασιμότητας. (ΔΑ)</p>
<p>ΚΟΙΝΗ ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ</p> <p>Η κοινή χρήση δεδομένων, πληροφοριών και ψηφιακού περιεχομένου με άλλους μέσω κατάλληλων ψηφιακών τεχνολογιών. Να ενεργεί ως ενδιάμεσος, να γνωρίζει για τις πρακτικές αναφορές και απόδοση</p>	<p>Πρόθυμοι να μοιραστούν την τεχνογνωσία στο διαδίκτυο, για παράδειγμα μέσω της παρέμβασης σε online φόρουμ, τη συμβολή στη Βικιπαίδεια ή μέσω της δημιουργίας Ανοικτών Εκπαιδευτικών Πόρων. Ανοιχτός για κοινή χρήση ψηφιακού περιεχομένου που μπορεί να είναι ενδιαφέρον και χρήσιμο για άλλους.</p>
<p>ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ</p> <p>Συμμετοχή στην κοινωνία μέσω της χρήσης δημόσιων και ιδιωτικών ψηφιακών υπηρεσιών. Να αναζητηθούν ευκαιρίες για αυτοδυναμία και συμμετοχική ιθαγένεια μέσω κατάλληλων ψηφιακών τεχνολογιών.</p>	<p>Γνώση των πλατφορμών της κοινωνίας των πολιτών στο Διαδίκτυο που προσφέρουν ευκαιρίες στους πολίτες να συμμετάσχουν σε δράσεις που στοχεύουν σε παγκόσμιες εξελίξεις για την επίτευξη στόχων αειφορίας σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.</p>
<p>ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ</p> <p>Χρήση ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών για συνεργατικές διαδικασίες και για συνκατασκευή και συνδημιουργία δεδομένων, πόρων και γνώσης.</p>	<p>Κατά την οργάνωση μιας εκδήλωσης για τον οργανισμό μου, μπορώ να λύσω προβλήματα που προκύπτουν κατά τη συγγραφή και την επικοινωνία σε ψηφιακά περιβάλλοντα (π.χ. ακατάλληλα σχόλια για τον οργανισμό μου σε ένα κοινωνικό δίκτυο).</p> <p>Μπορώ να δημιουργήσω κανόνες από αυτήν την πρακτική για τους σημερινούς και μελλοντικούς συναδέλφους μου, προκειμένου να τους εφαρμόσω και να τους χρησιμοποιήσω ως οδηγό.</p>
<p>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Δημιουργία και διαχείριση μιας ή περισσότερων ψηφιακών ταυτοτήτων, ώστε να μπορεί να προστατεύει τη φήμη του ατόμου, να χειρίζεται τα δεδομένα που παράγει μέσω διαφόρων ψηφιακών εργαλείων, περιβαλλόντων και υπηρεσιών.</p>	<p>Μπορεί να προτείνει και να χρησιμοποιήσει διάφορες στρατηγικές μέσων ενημέρωσης (π.χ. Έρευνα στο FaceBook, Hashtags στο Instagram και στο Twitter) για να ενδυναμώσει τους πολίτες της πόλης μου να συμμετάσχουν στον καθορισμό των κύριων θεμάτων μιας εκδήλωσης σχετικά με τη χρήση της ζάχαρης στην παραγωγή τροφίμων.</p>
<p>ΝΕΤΙΚΕΤ</p> <p>Να είναι ενήμεροι για τους κανόνες συμπεριφοράς και την τεχνογνωσία, ενώ χρησιμοποιούν ψηφιακές τεχνολογίες και αλληλεπιδρούν σε ψηφιακά</p>	<p>Επίγνωση της σημασίας των μη λεκτικών μηνυμάτων (π.χ. πρόσωπα με χαμόγελα, emoji) που χρησιμοποιούνται σε ψηφιακά περιβάλλοντα (π.χ. μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων)</p>



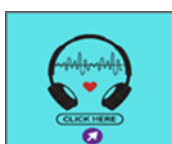
περιβάλλοντα. Προσαρμογή των στρατηγικών επικοινωνίας στο συγκεκριμένο κοινό και συνειδητοποίηση της πολιτισμικής και γενεαλογικής πολυμορφίας σε ψηφιακά περιβάλλοντα.	και γνωρίζοντας ότι η χρήση τους μπορεί να διαφέρει πολιτισμικά μεταξύ χωρών και κοινοτήτων.
---	--

Πηγή: Πλαίσιο DigComp 2.2

18.3. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Πίνακας 26: Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου	
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ
<p>ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ</p> <p>Για να δημιουργήσετε και να επεξεργαστείτε ψηφιακό περιεχόμενο σε διαφορετικές μορφές, για να εκφραστείτε με ψηφιακά μέσα.</p>	<p>ανάπτυξη σύντομου κύκλου μαθημάτων (σεμινάριο) για την κατάρτιση του προσωπικού σχετικά με νέα διαδικασία που θα εφαρμοστεί στον οργανισμό</p> <p>Με τη βοήθεια ενός συναδέλφου (ο οποίος έχει προηγμένη ψηφιακή ικανότητα και τον οποίο μπορώ να συμβουλευτώ όποτε χρειαστεί) και έχοντας ως υποστήριξη ένα εκπαιδευτικό βίντεο με τα βήματα για το πώς να το κάνουμε:</p>
<p>ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ</p> <p>Για να κατανοήσετε πώς τα πνευματικά δικαιώματα και οι άδειες ισχύουν για τις ψηφιακές πληροφορίες και το περιεχόμενο.</p>	<p>Γνωρίζει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο, τα αγαθά και οι υπηρεσίες ενδέχεται να προστατεύονται βάσει δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας (π.χ. πνευματικά δικαιώματα, εμπορικά σήματα, σχέδια, διπλώματα ευρεσιτεχνίας).</p>
<p>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ</p> <p>Να σχεδιάσετε και να αναπτύξετε μια ακολουθία κατανοητών οδηγιών για ένα υπολογιστικό σύστημα για να λύσει ένα δεδομένο πρόβλημα ή να εκτελέσει μια συγκεκριμένη εργασία.</p>	<p>Γνωρίζει ότι τα προγράμματα υπολογιστών αποτελούνται από οδηγίες, γραμμένες σύμφωνα με αυστηρούς κανόνες σε μια γλώσσα προγραμματισμού.</p>

Πηγή: Πλαίσιο DigComp 2.2



18.4. ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Πίνακας 27: Ασφάλεια	
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ
<p>ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΥΣΚΕΥΩΝ</p> <p>Για την προστασία συσκευών και ψηφιακού περιεχομένου, καθώς και για την κατανόηση των κινδύνων και των απειλών σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Να γνωρίζουμε για τα μέτρα ασφάλειας και προστασίας και να έχουμε τον δέοντα σεβασμό στην αξιοπιστία και την ιδιωτικότητα.</p>	<p>Μπορεί να προστατεύσει τον εταιρικό λογαριασμό Twitter χρησιμοποιώντας διαφορετικές μεθόδους (π.χ. έναν ισχυρό κωδικό πρόσβασης, να ελέγξει τις πρόσφατες συνδέσεις) και να δείξει στους νέους συναδέλφους πώς να το κάνουν.</p>
<p>ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ</p> <p>Προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής σε ψηφιακά περιβάλλοντα.</p> <p>Να κατανοήσουν πώς να χρησιμοποιούν και να μοιράζονται προσωπικά αναγνωρίσιμες πληροφορίες, ενώ είναι σε θέση να προστατεύσει τον εαυτό του και τους άλλους από ζημίες.</p> <p>Για να γίνει κατανοητό ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες χρησιμοποιούν μια «Πολιτική Απορρήτου» για να πληροφορήσουν πώς χρησιμοποιούνται τα προσωπικά δεδομένα.</p>	<p>Μπορούμε να αξιολογήσουμε αν τα προσωπικά δεδομένα χρησιμοποιούνται στο Εταιρικό Twitter κατάλληλα σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Νόμο για την Προστασία των Δεδομένων και το Δικαίωμα στη Λήθη.</p>
<p>ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΥΗΜΕΡΙΑΣ</p> <p>Να είναι σε θέση να αποφεύγουν τους κινδύνους για την υγεία και τις απειλές για τη σωματική και ψυχολογική ευημερία χρησιμοποιώντας ψηφιακές τεχνολογίες. Να είναι σε θέση να προστατεύσει τον εαυτό του και τους άλλους από πιθανούς κινδύνους σε ψηφιακά περιβάλλοντα (π.χ. εκφοβισμός στον κυβερνοχώρο). Να γνωρίζει τις ψηφιακές τεχνολογίες για την κοινωνική ευημερία και την κοινωνική ένταξη.</p>	<p>Γνωρίζει πώς να εφαρμόσει, για τον εαυτό του και τους άλλους, μια ποικιλία από στρατηγικές παρακολούθησης και περιορισμού της ψηφιακής χρήσης (π.χ. κανόνες και συμφωνίες για ώρες χωρίς οθόνη, καθυστερημένη διαθεσιμότητα συσκευών για παιδιά, εγκατάσταση περιορισμού χρόνου και λογισμικό φίλτρων).</p>
<p>ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ</p> <p>Να είναι ενήμεροι για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των ψηφιακών τεχνολογιών και της χρήσης τους.</p>	<p>Γνωρίζει πώς να χρησιμοποιεί ψηφιακά εργαλεία για τη βελτίωση του περιβαλλοντικού και κοινωνικού αντίκτυπου της καταναλωτικής συμπεριφοράς κάποιου (π.χ. αναζητώντας τοπικά προϊόντα, αναζητώντας συλλογικές συμφωνίες και επιλογές συγκέντρωσης αυτοκινήτων για τη μεταφορά).</p>

Πηγή: Πλαίσιο DigComp 2.2



18.5. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Πίνακας 28: Επίλυση Προβλημάτων	
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ
<p>ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ Εντοπισμός τεχνικών προβλημάτων κατά τη λειτουργία συσκευών και τη χρήση ψηφιακών περιβαλλόντων, καθώς και επίλυση τους (από αντιμετώπιση προβλημάτων μέχρι επίλυση πιο σύνθετων προβλημάτων).</p>	<p>Με τη βοήθεια συναδέλφου από το τμήμα IT: · Μπορώ να δημιουργήσω ένα εικονογραφημένο βίντεο που απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με τη βιώσιμη χρήση ψηφιακών συσκευών σε οργανισμούς του τομέα μου, που θα κοινοποιηθεί στο Twitter και θα χρησιμοποιηθεί από το προσωπικό και άλλους επαγγελματίες του τομέα. Με τη βοήθεια συναδέλφου από το τμήμα IT: · Μπορώ να δημιουργήσω ένα εικονογραφημένο βίντεο που απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με τη βιώσιμη χρήση ψηφιακών συσκευών σε οργανισμούς του τομέα μου, που θα κοινοποιηθεί στο Twitter και θα χρησιμοποιηθεί από το προσωπικό και άλλους επαγγελματίες του τομέα.</p>
<p>ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ Αξιολόγηση των αναγκών και εντοπισμός, αξιολόγηση, επιλογή και χρήση ψηφιακών εργαλείων και πιθανών τεχνολογικών απαντήσεων και επίλυση τους. Για την προσαρμογή και την προσαρμογή ψηφιακών περιβαλλόντων στις προσωπικές ανάγκες (π.χ. προσβασιμότητα).</p>	
<p>ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ Χρήση ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών για τη δημιουργία γνώσεων και την καινοτομία διαδικασιών και προϊόντων. Να εμπλακεί ατομικά και συλλογικά στη γνωστική επεξεργασία για να κατανοήσει και να επιλύσει εννοιολογικά προβλήματα και προβληματικές καταστάσεις σε ψηφιακά περιβάλλοντα.</p>	
<p>ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΝΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Για να γίνει κατανοητό πού πρέπει να βελτιωθεί ή να ενημερωθεί η δική του ψηφιακή ικανότητα. Να είναι σε θέση να υποστηρίξουν άλλους με την ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων τους. Να αναζητήσουν ευκαιρίες για αυτο-ανάπτυξη και να συμβαδίσουν με την ψηφιακή εξέλιξη.</p>	

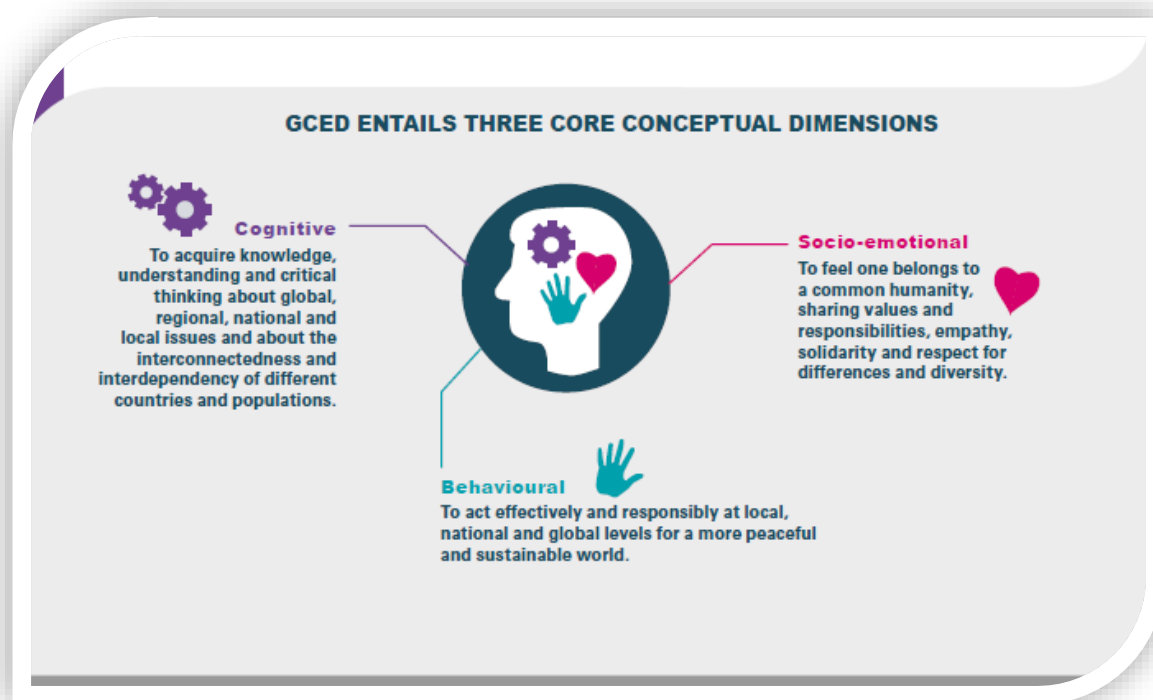
Πηγή: Πλαίσιο DigComp 2.2



19. Προσεγγίσεις για την ενσωμάτωση της αειφορίας ESDGC στο περιεχόμενο της ψηφιοποίησης της φιλοξενίας

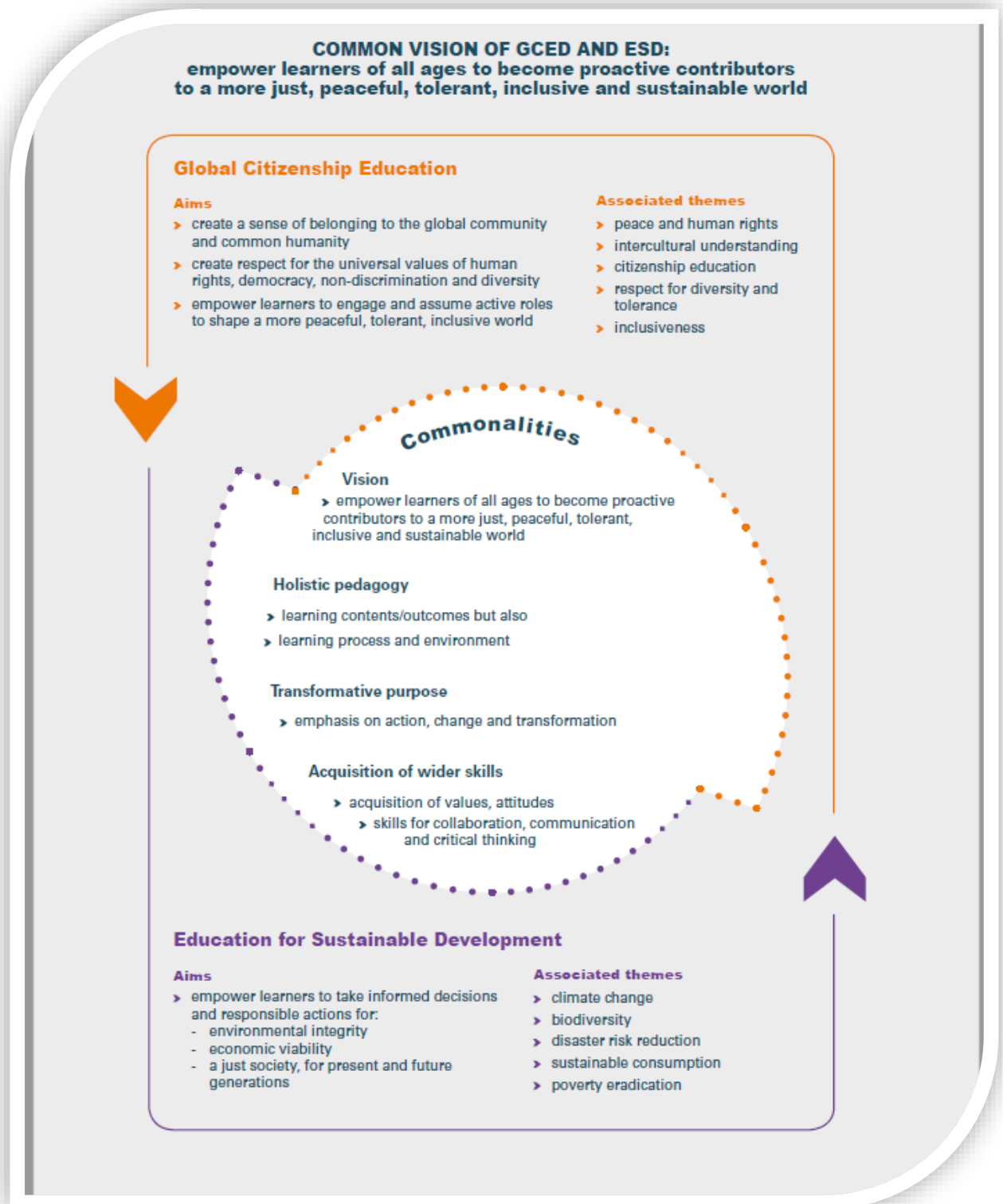
Πρώτον, η έννοια της συντομογραφίας ESDGC πρέπει να είναι σαφής. Σημαίνει Εκπαίδευση για Αειφόρο Ανάπτυξη και Παγκόσμια Ιθαγένεια. Ένα παγκόσμιο σχέδιο αποτέλεσε αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε ένα πλαίσιο της Unesco με στόχο την επικέντρωση στην εκπαίδευση και κατάρτιση όλων των πολιτών του κόσμου - του παγκόσμιου πολίτη - ως εργαλείο για την επίτευξη των ΣΒΑ (στόχοι βιώσιμης ανάπτυξης). Ο SDG 4 βρίσκεται στο επίκεντρο επειδή πρέπει να ενισχύσουμε την εκπαίδευση και τη μάθηση/επαναπροσανατολισμό. (UNESCO, 2022).

Για να είναι σε θέση να προγραμματίσει τις δραστηριότητες εκμάθησης που προωθούν τη βιωσιμότητα, πρέπει να υπάρχει μια άλλη εστίαση εκτός από τις άμεσες δεξιότητες που απαιτούνται για την εργασία με την ψηφιοποίηση στον κλάδο της φιλοξενίας. Δεν έχει σημασία αν είστε δάσκαλος, μαθητής ή υπάλληλος στον κλάδο.



Σχήμα 25, Πηγή: UNESCO, 2022





Διάγραμμα 26, Πηγή: UNESCO, 2022



19.1. Η μεταφορά της ενσωμάτωσης

Η μεταφορά της ενσωμάτωσης περιγράφει τη διαδικασία της βαθιάς ενσωμάτωσης ενός επιθυμητού στοιχείου σε ένα σύστημα. Είναι σταθερά ενσωματωμένο στο σύστημα, και όχι απλά να βιδώνεται πάνω του. Το ενσωματωμένο στοιχείο, ωστόσο, εξακολουθεί να είναι ευδιάκριτο και δεν μετασχηματίζει αμέσως το σύστημα, αν και μπορεί κάλλιστα να βελτιώσει τη λειτουργία του.

Η ενσωμάτωση είναι μια στρατηγική που ανοίγει δυνατότητες για μετασχηματισμό του εκπαιδευτικού συστήματος εκ των έσω, ανοίγοντας το δρόμο σε ένα διεπιστημονικό πρόγραμμα σπουδών, σε θέματα μάθησης και σε ολοσχολικές προσεγγίσεις.

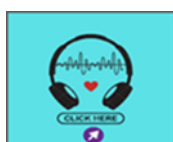
Η μεταφορά της έγχυσης, από την άλλη πλευρά, περιγράφει τη διαδικασία μιας επιθυμητής ουσίας που διαπερνά και μετασχηματίζει το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί το σύστημα.

Όταν η έγχυση αναφέρεται στη διαδικασία της διάλυσης των γεύσεων από φυτικό υλικό, μια έγχυση είναι επίσης το όνομα για το προκύπτον υγρό ή διάλυμα. Υπό αυτήν την έννοια, η έγχυση είναι μια στρατηγική για την ολοκλήρωση της ESD που είναι βαθύτερη από την ενσωμάτωση και είναι μια απόλυτη λύση. (UNESCO MGIEP, 2017, σ. 18).

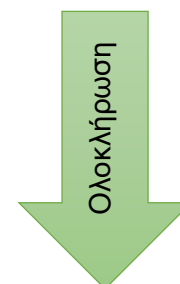
Η ενσωμάτωση έχει να κάνει με τον επαναπροσανατολισμό των θεμάτων ώστε να εξυπηρετούν έναν πιο κοινωνικό και παγκόσμιο σχετικό σκοπό: τη συμβολή σε έναν βιώσιμο, δίκαιο και ειρηνικό κόσμο, με τους νέους ανθρώπους να έχουν κίνητρα, να είναι προετοιμασμένοι και να έχουν τη δύναμη να αντιμετωπίσουν επίμονες και αναδυόμενες τοπικές και παγκόσμιες προκλήσεις. (UNESCO MGIEP, 2017, σ. 19).

Η ενσωμάτωση, συνεπώς, προωθεί στρατηγικά τη μάθηση διπλής χρήσης, όπου οι μαθητές αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες και, ταυτόχρονα, μαθαίνουν πώς να συνεισφέρουν σε έναν βιώσιμο μετασχηματισμό της κοινωνίας - μαθαίνουν να ζουν μαζί με έναν βαθύ σεβασμό για το περιβάλλον και την αξιοπρέπεια για όλους. (UNESCO MGIEP, 2017, σ. 19).

UNESCO MGIEP, 2017, σ. 19, αναφέρεται στο μοντέλο « Responses to the challenge of sustainable development », που προσαρμόστηκε από τη Sterling 2004, όπως αναφέρεται στη Lotz-Sisitka et al (2015), σ. 73:



Πίνακας 29: Απαντήσεις στην πρόκληση της αειφόρου ανάπτυξης		Αντίστοιχη ESD στρατηγικές ενσωμάτωσης
Απαντήσεις στην πρόκληση της αειφόρου ανάπτυξης		
α) Άρνηση I	Είναι μια διαφημιστική εκστρατεία που θα εξαφανιστεί	Καμία ενέργεια
(β) Κεραυνός	Προσθήκη μιας «πράσινης πτυχής» σε ένα πρόγραμμα	Προσθήκη
γ) Ενσωματωμένο	Είναι αρκετά σημαντικό να ενσωματωθούμε σε όλα όσα κάνουμε	Εγκλεισμός
δ) Επανασχεδιασμός ολόκληρου του συστήματος	Πρέπει να επανεξετάσουμε τα ίδια τα θεμέλια των όσων κάνουμε σήμερα	Έγχυση

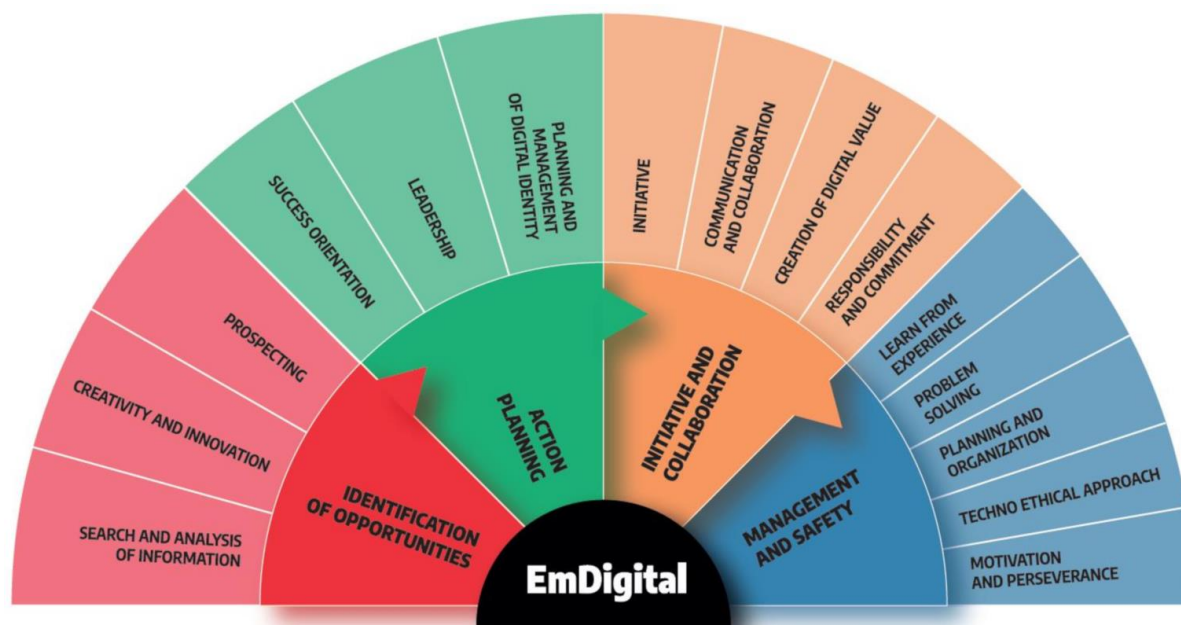


20. Ανάπτυξη επιχειρηματικών ιδεών από τα οφέλη των ικανοτήτων

Οι επιχειρηματικές δεξιότητες και οι ψηφιακές ικανότητες είναι δύο βασικές ικανότητες στην εκπαίδευση των ανθρώπων στον 21ο αιώνα. Είναι επίσης εγκάρσιες ικανότητες σε πανεπιστημιακά πτυχία. Πραγματοποιήσαμε μια ανάλυση των ευρωπαϊκών μοντέλων, τα οποία προτείνουν τομείς και δείκτες εντός των δύο αυτών ικανοτήτων (επιχειρηματική και ψηφιακή), με απώτερο στόχο την επεξεργασία ενός πρωτότυπου μοντέλου ψηφιακής επιχειρηματικότητας, το οποίο ονομάσαμε EmDigital. (Prendes-Espinosa, P., Solano-Fernández, I. M., García-Tudela, P.A. (2021)

Σε γενικές γραμμές, το μοντέλο EmDigital αποτελείται από συνολικά 15 ικανότητες, που κατανέμονται ως εξής: διάσταση 1 του προσδιορισμού των ευκαιριών (τρεις υποικανότητες), διάσταση 2 του σχεδιασμού δράσης (τρεις υποικανότητες), διάσταση 3 της εφαρμογής και της συνεργασίας (τέσσερις υποικανότητες) και τέλος, διάσταση 4, που σχετίζεται με τη διαχείριση και την ασφάλεια (πέντε υποικανότητες). (Prendes-Espinosa, P., Solano-Fernández, I. M., García-Tudela, P.A. (2021)

Προκειμένου να ευνοηθεί η πρακτική υλοποίηση του μοντέλου EmDigital, κάθε μία από τις 15 υποικανότητες που περιγράφονται συνοψίζεται σε διάφορους δείκτες, όπως στα μοντέλα αναφοράς (EntreComp και DigComp). Συνολικά, το μοντέλο EmDigital απαρτίζεται από 45 δείκτες. (Prendes-Espinosa, P., Solano-Fernández, I. M., García-Tudela, P.A. (2021)



Σχήμα 27, (Prendes-Espinosa, P., Solano-Fernández, García-Tudela, P.A. (2021) Ψηφιακή.

Η σχέση μεταξύ μοντέλου EmDigital και Ανοικτής Καινοτομίας

Σε μια εποχή όπως η παρούσα, στην οποία η τεχνολογία αποτελεί βασικό στοιχείο της κοινωνικοπολιτισμικής εξέλιξης και της επιχειρηματικής ανάπτυξης, είναι απαραίτητο να εξεταστεί τι πρέπει να γνωρίζει ένας επιχειρηματίας προκειμένου να



και να επιτύχει σε ένα ψηφιακό πλαίσιο. Η επιχειρηματικότητα σήμερα ζεται σε έναν συγκεκριμένο τομέα, όπως η τεχνολογία και τα πτυχία των ον. Σύμφωνα με [Mastrostefano, K, et al, 2020], η ανοικτή καινοτομία είναι μια στρατηγική που μπορεί να προωθήσει την επιτυχία κάθε νεοσύστατης επιχείρησης. Το μοντέλο μας θα μπορούσε, συνεπώς, να αποτελέσει μια καλή υποστήριξη για μια τέτοια στρατηγική, διότι έχουμε μια πλήρη συλλογή και περιγραφή των κύριων ικανοτήτων των ψηφιακών επιχειρηματιών. (Prendes-Espinosa, P., Solano-Fernández, I. M., García-Tudela, P.A. (2021)

Ωστόσο, η EmDigital δεν είναι μόνο ένα μοντέλο για τη βελτίωση της αρχικής εκπαίδευσης στην ψηφιακή επιχειρηματικότητα των αποφοίτων πανεπιστημίων [Vargas-Larraguivel, P.A. et al, 2021], αλλά και μια ευκαιρία για τη βελτίωση της διαδικασίας καινοτομίας των εταιρειών, εξετάζοντας τι σημαίνει να είναι ένας επιτυχημένος επιχειρηματίας. Υπό αυτήν την έννοια, θεωρούμε ότι το μοντέλο EmDigital μπορεί να αποτελέσει επαναστατική ευκαιρία για κάθε είδος επιχειρηματικότητας: την επιχειρηματικότητα των αρχάριων επιχειρηματιών, την ενδοεπιχειρηματικότητα των εργαζομένων και την οργανωτική επιχειρηματικότητα [Yun, J.J. et al, 2021].

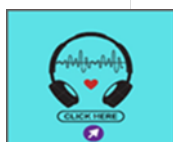
Εν κατακλείδι, αυτό το μοντέλο απευθύνεται σε φοιτητές πανεπιστημίων που πρόκειται να ξεκινήσουν τον εργασιακό τους βίο, αλλά η μελλοντική έρευνα μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτό το μοντέλο για να αξιολογήσει τις ικανότητες των

εργαζομένων και να σχεδιάσει διαδικασίες για τη βελτίωση της ψηφιακής επιχειρηματικότητας τους.

Περιγραφή των ικανοτήτων και των υποικανοτήτων του μοντέλου EmDigital.

Πίνακας 30: Απαντήσεις στην πρόκληση της αειφόρου ανάπτυξης

Διάσταση	Υπο-αρμοδιότητα	Περιγραφή εμχορευμάτων
1. Προσδιορισμός των δυνατοτήτων	Γ1. Αναζήτηση και ανάλυση πληροφοριών	Η έρευνα και η επιλογή των ιδεών ως σημείο εκκίνησης για τη δημιουργία μιας ευκαιρίας ή επιχειρηματικής προσπάθειας.
	Γ2. Δημιουργικότητα και καινοτομία	Προσδιορισμός των δυνατικών καινοτόμων αξιών, που μπορούν να εφαρμοστούν στην επιχειρηματική πρωτοβουλία και στη δημιουργία δημιουργικών ιδεών για την αντιμετώπιση των σημερινών προκλήσεων.
	Γ3. Μεταλλευτική έρευνα	Εξερευνώντας τις πραγματικές ευκαιρίες της διαδικασίας ανάπτυξης και εφαρμογής ιδεών στο άμεσο μέλλον.
2. Προγραμματισμός δράσης	Γ4. Επιτυχημένος προσανατολισμός	Ατομικές και συλλογικές προσπάθειες μετατροπής της αρχικής ιδέας σε πραγματικότητα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.
	Γ5. Ηγεσία	Ικανότητα εμπλοκής και κινητοποίησης της ομάδας εργασίας και επιρροή που ασκείται σε αυτήν για να τεθούν περαιτέρω δράσεις. Προώθηση των αναγκαίων πρωτοβουλιών για τη βελτιστοποίηση της επίτευξης των καθορισμένων στόχων.
	Γ6. Σχεδιασμός και διαχείριση της ψηφιακής ταυτότητας	Σαφής και κατανοητός ορισμός της ψηφιακής ταυτότητας και των διαφορετικών ψηφιακών υποταυτοτήτων που περιλαμβάνονται σε αυτήν, που προβάλλουν κάθε πρόταση ψηφιακής επιχειρηματικότητας.
3. Πρωτοβουλία και συνεργασία	Γ7. Πρωτοβουλία	Διεξαγωγή της διαδικασίας με την οποία ένα άτομο βρίσκει τα κίνητρα και την απαραίτητη υποστήριξη για να αρχίσει να δημιουργεί αξία.
	Γ8. Επικοινωνία και συνεργασία	Αλληλεπίδραση και επίσημη και ανεπίσημη συζήτηση σε ανοικτούς ή ιδιωτικούς ψηφιακούς χώρους για συγκεκριμένα θέματα και σχετικά με τη δράση που αναλαμβάνεται.
	Γ9. Δημιουργία ψηφιακής αξίας	Ανάπτυξη του ψηφιακού περιεχομένου που σχετίζεται με την πρωτοβουλία, για την περαιτέρω ανταλλαγή του με την κοινωνία ή την κοινότητα ή τους αντίστοιχους φορείς.
	Γ10. Ευθύνη και δέσμευση	Ανάληψη υποχρεώσεων και προσωπική και ηθική εμπλοκή (όπως η χρήση των πνευματικών δικαιωμάτων και των αδειών) που

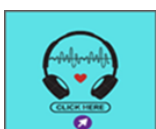


Πίνακας 30: Απαντήσεις στην πρόκληση της αειφόρου ανάπτυξης

Διάσταση	Υπο-αρμοδιότητα	Περιγραφή εμχορευμάτων
		αποκτώνται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύλληψης και ανάπτυξης μιας ιδέας, η οποία μπορεί να παράγει αξία.
4. Διαχείριση και ασφάλεια	Γ11. Εκμάθηση από την εμπειρία	Αξιολόγηση των διαφόρων δράσεων που εφαρμόζονται για τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών και την ενίσχυση της επίτευξης των στόχων.
	Γ12. Επίλυση προβλημάτων	Παρέμβαση ή διαμεσολάβηση κατά την επίλυση τεχνικών, επικοινωνίας, διαχείρισης ή άλλου είδους προβλημάτων.
	Γ13. Σχεδιασμός και οργάνωση	Αξιολόγηση του βαθμού επίτευξης των στόχων που έχουν τεθεί και ταξινόμηση των αποθηκευμένων πληροφοριών.
	Γ14. Τεχνο-ηθική προσέγγιση	Ελαχιστοποίηση των δυνητικών κινδύνων που μπορεί να ενέχει ο σχεδιασμός ή/και η εφαρμογή της πρότασης και δέσμευση για τακτική επικαιροποίηση.
	Γ15. Κίνητρο και επιμονή	Δημιουργία ενός εξατομικευμένου και μεταβιβάσιμου αισθήματος δέσμευσης για τη διασφάλιση της προόδου της πρωτοβουλίας.

Πίνακας 31: Απαντήσεις στην πρόκληση της αειφόρου ανάπτυξης

Δείκτες του μοντέλου EmDigital. Υποικανότητες	Ενδείξεις
Γ1. Αναζήτηση και ανάλυση πληροφοριών	Γ1.1. Ανάπτυξη ερευνών για την εφαρμογή οργανισμών πληροφόρησης και μηχανισμών διαχείρισης.
	Γ1.2. Προσδιορισμός των αναγκών ή των ευκαιριών επιχειρηματικότητας σε ένα εικονικό ή βασισμένο σε τεχνολογίες περιβάλλον πρόσωπο με πρόσωπο.
	Γ1.3. Αξιολόγηση των περιορισμών, των ευκαιριών και των κινδύνων δυνητικής επιχειρηματικότητας με τεχνολογίες.
Γ2. Δημιουργικότητα και καινοτομία	Γ2.1. Προσδιορισμός του πλέον κατάλληλου ψηφιακού περιεχομένου και εργαλείων για την ανταπόκριση στις δυνατότητες που εντοπίζονται.
	Γ2.2. Προσδιορισμός ιδεών και ευκαιριών με δημιουργικό τρόπο.
Γ3. Μεταλλευτική έρευνα	Γ3.1. Διερεύνηση των πραγματικών δυνατοτήτων ανάπτυξης και υλοποίησης ιδεών μέσα σε μια άμεση μελλοντική ομάδα.
Γ4. Επιτυχημένος προσανατολισμός	Γ4.1. Ενίσχυση της συμμετοχής άλλων επαγγελματιών που παρέχουν την απαραίτητη υποστήριξη στην ανάπτυξη της ιδέας.



Πίνακας 31: Απαντήσεις στην πρόκληση της αιφόρου ανάπτυξης	
Δείκτες του μοντέλου EmDigital. Υποικανότητες	Ενδείξεις
	Γ4.2. Δημιουργικός σχεδιασμός ενός ψηφιακού σχεδίου επιχειρηματικότητας και η ενημέρωσή του, σύμφωνα με τις ιδέες που παρέχει η ομάδα εργασίας.
	Γ4.3. Εκτίμηση του κόστους των προτάσεων που υποβλήθηκαν.
	Γ4.4. Σχεδιασμός προτάσεων βιώσιμης και χωρίς αποκλεισμούς επιχειρηματικότητας.
Γ5. Ηγεσία	Γ5.1. Δημιουργία διαδικτυακών χώρων επικοινωνίας για τα εμπλεκόμενα άτομα ώστε να συνεισφέρουν και να αξιολογούν νέες ιδέες.
	Γ5.2. Κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού για την υλοποίηση μιας ιδέας ως προϊόν.
	Γ5.3. Διαχείριση των αποφάσεων και των στρατηγικών ανάπτυξης που προσφέρονται από τους χρήστες για να πείσει άλλους συμπαίκτες και να καθορίσει νέες δράσεις.
	Γ5.4. Κοινοποίηση νέων δράσεων σε συμπαίκτες/χρήστες και κατάρτιση σε τομείς ενδιαφέροντος, όπως η χρηματοοικονομική εκπαίδευση και η οικονομία.
Γ6. Σχεδιασμός και διαχείριση της ψηφιακής ταυτότητας	Γ6.1. Δημιουργία ψηφιακών ταυτοτήτων ανάλογα με τον ρόλο τους για την προστασία της φήμης και την επαρκή αντιμετώπιση της διάδοσης και διάδοσης των δεδομένων στο διαδίκτυο.
	Γ6.2. Αξιολόγηση των δυνατοτήτων προστασίας και προβολή της επαγγελματικής ψηφιακής ταυτότητας στις προτάσεις επιχειρηματικότητας που έχουν εκπονηθεί.
	Γ6.3. Καθιέρωση ενός καθαρού σήματος, τόσο σε γενικό όσο και σε ειδικό επίπεδο, το οποίο απευθύνεται στον πληθυσμό-στόχο της πρότασης του επιχειρηματία.
Γ7. Πρωτοβουλία	Γ7.1. Ρύθμιση διεργασιών δημιουργίας τιμής.
	Γ7.2. Ανάπτυξη και χρήση ψηφιακών καναλιών και περιεχομένων για την ενίσχυση της συμμετοχής και συνεργασίας διαφόρων παραγόντων.
	Γ7.3. Διαχείριση των διαφόρων ψηφιακών ταυτοτήτων και των δεδομένων που παρέχονται από καθένα από αυτά για τη διευκόλυνση της διαπραγμάτευσης και των αποτελεσματικών διαδικασιών επικοινωνίας.
Γ8. Επικοινωνία και συνεργασία	Γ8.1. Συνεργασία και ομαδική εργασία για την ανάπτυξη και εφαρμογή της ιδέας μέσω διαφορετικών τεχνολογιών.
	Γ8.2. Αλληλεπίδραση μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων ιδιωτικά ή δημόσια για τη συζήτηση πτυχών που σχετίζονται με την πρόταση μέσω ψηφιακών συσκευών.
	Γ8.3. Μοιράζοντας τις πληροφορίες και το αναπτυγμένο ψηφιακό περιεχόμενο με άλλους.
	Γ8.4. Γνώση των κανόνων εικονικής συμπεριφοράς για την κάλυψη των προσωπικών αναγκών και την επίτευξη στόχων με τον αποτελεσματικότερο δυνατό τρόπο.



Πίνακας 31: Απαντήσεις στην πρόκληση της αιφόρου ανάπτυξης

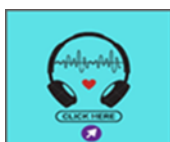
Δείκτες του μοντέλου EmDigital. Υποικανότητες	Ενδείξεις
Γ9. Δημιουργία ψηφιακής αξίας	<p>Γ9.1. Συλλογή και διαχείριση υλικών και πόρων για τη δημιουργία ή την ενημέρωση ψηφιακής αξίας σε διάφορες μορφές (πολυμέσα, κείμενα, δεδομένα κ.λπ.) και είναι διαθέσιμα για διάφορες ηλεκτρονικές συσκευές.</p> <p>Γ9.2. Αλληλεπίδραση με άλλους για τη δημιουργία, ενσωμάτωση και εκ νέου επεξεργασία ψηφιακού περιεχομένου.</p>
Γ10. Ευθύνη και δέσμευση	<p>Γ10.1. Ανάλυση ευθύνης και δέσμευση με άτομα (άτομα, ιδρύματα) που συμμετέχουν στο αναπτυγμένο σχέδιο.</p> <p>Γ10.2. Δήλωση συγγραφέα των δημοσιευμένων πληροφοριών και του ψηφιακού περιεχομένου και παρουσίαση των αδειών χρήσης που έχει κάθε προϊόν στο διαδίκτυο.</p> <p>Γ10.3. Εφαρμογή διαδικτυακής συμπεριφοράς και αλληλεπίδρασης που διευκολύνει την επικοινωνία προς όφελος της επίτευξης κοινωνικών, πολιτιστικών ή/και οικονομικών στόχων.</p>
Γ11. Εκμάθηση από την εμπειρία	<p>Γ11.1. Προτάσεις για γλωσσικό έλεγχο και βελτίωση σφαλμάτων με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων, για την εύρεση νέων ευκαιριών.</p> <p>Γ11.2. Να μπορείς να μετατρέψεις την επιτυχία και την αποτυχία σε μια ευκαιρία μάθησης, ελέγχοντας την απογοήτευση.</p> <p>Γ11.3. Βελτίωση της ψηφιακής επιχειρηματικότητας με βάση στρατηγικές για τη μελέτη των επιδόσεών της. Ένα παράδειγμα θα ήταν η εφαρμογή ενός βασικού δείκτη επιδόσεων.</p>
Γ12. Επίλυση προβλημάτων	<p>Γ12.1. Εντοπισμός και επίλυση κάθε είδους προβλήματος (τεχνικού, επικοινωνιακού, που σχετίζεται με τη διαχείριση, κλπ.) που εμπλέκεται στη δράση.</p> <p>Γ12.2. Επιλογή και χρήση των καταλληλότερων πόρων για την εξεύρεση λύσεων, την εφαρμογή τους και την αξιολόγησή τους από κοινού.</p> <p>Γ12.3. Προγραμματισμός (σχεδιασμός και ανάπτυξη ακολουθιών εντολών) για την επίλυση προβλημάτων που προκύπτουν πριν ή κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.</p>
Γ13. Σχεδιασμός και οργάνωση	<p>Γ13.1. Παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τις προγραμματισμένες επικαιροποιήσεις εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών.</p> <p>Γ13.2. Διαχείριση των δεδομένων και των πληροφοριών που συγκεντρώνονται.</p> <p>Γ13.3. Αποτελεσματική και γρήγορη δράση ενάντια σε απροσδόκητα γεγονότα που συμβαίνουν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ανάπτυξης και υλοποίησης μιας ιδέας.</p>
Γ14. Τεχνο-ηθική προσέγγιση	<p>Γ14.1. Η φιλοπεριβαλλοντική δέσμευση και η μείωση των επιπτώσεων της πρότασης στο περιβάλλον.</p> <p>Γ14.2. Ανάπτυξη βελτιώσεων για την εφαρμογή της πρότασης που θα ενημερώνεται πάντα.</p> <p>Γ14.3. Ανάπτυξη μιας διαδικτυακής ταυτότητας που υποστηρίζεται από δεοντολογικά και υπεύθυνα κριτήρια.</p>



Πίνακας 31: Απαντήσεις στην πρόκληση της αειφόρου ανάπτυξης	
Δείκτες του μοντέλου EmDigital. Υποικανότητες	Ενδείξεις
	Γ14.4. Προσοχή στις βασικές πτυχές της επιγραμματικής ασφάλειας και διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των προτάσεων επιχειρηματικότητας που υλοποιούνται.
	Γ14.5. Προσοχή σε βασικές πτυχές της ιδιωτικότητας των συμμετεχόντων.
C15. Κίνητρα και επιμονή	Γ15.1. Επιμονή στον εντοπισμό των ελλείψεων και ικανότητα θέσπισης καινοτόμων και ψηφιακών προτάσεων για την αντιμετώπισή τους.
	Γ15.2. Αυτοπεποίθηση και κίνητρο για να προσφέρουν τις πλέον κατάλληλες τεχνολογικές απαντήσεις.



Εικόνα 28, Πηγή: Pixabay στα pexels



21. ΠΕΡΙΛΗΨΗ: Πώς να μάθετε τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιακά και να προωθήσετε τις ψηφιακές δεξιότητες

Η αντίληψη ότι η βιωσιμότητα σχετίζεται μόνο με ορισμένους τομείς της ψηφιοποίησης είναι ασαφής. **"Υπάρχει πολύ λίγη ψηφιοποίηση που δεν συμβάλλει ούτε στην ψηφιακή βιωσιμότητα ούτε στην ψηφιακή μη βιωσιμότητα."** Ομάδα Cybercom. Η Επιτροπή

Το θέμα της εκμάθησης της βιώσιμης φιλοξενίας ψηφιακά είναι ένα σύνθετο και διεπιστημονικό πεδίο. Γι' αυτό απαιτεί τη δυνατότητα να έχουν μια επισκόπηση των διαφόρων πεδίων και την ικανότητα να συνδυάζουν παράγοντες και συστατικά από κάθε μέρος. Υιοθετεί επίσης μια καινοτόμο νοοτροπία, που δέχεται ότι τα λάθη και οι αποτυχίες που βιώνουν αποτελούν μέρος του ταξιδιού της ανάπτυξης.

Η διεπιστημονική μορφή του πεδίου συμβαδίζει σε μεγάλο βαθμό με την εστίαση του ΟΗΕ:

"Ζούμε σε έναν κόσμο που ολοένα και περισσότερο συνδέεται και αλληλοεξαρτώνται με ψηφιακές προόδους που μεταμορφώνουν τον τρόπο με τον οποίο ενημερωνόμαστε, μεταμορφώνουν τη συμπεριφορά μας και ενθαρρύνουν την καινοτομία. Χρειαζόμαστε όχι μόνο νέα εργαλεία, αλλά και νέες ικανότητες και τρόπους σκέψης. Έτσι, σε όλη την οικογένεια των Ηνωμένων Εθνών σχεδιάζουμε καινοτόμα έργα, πρωτοβουλίες και συνεργασίες.» Pololikashvili, Z. (2018)

Η σύνδεση μεταξύ της βιωσιμότητας, της ψηφιοποίησης και της φιλοξενίας επισημάνθηκε το 2018 από τα Ηνωμένα Έθνη.

Αυτός ο διεπιστημονικός χαρακτήρας της βιώσιμης ψηφιοποίησης στη φιλοξενία ως ακαδημαϊκού και πρακτικού πεδίου είναι αρκετά νέος και επίσης αρκετά σύνθετος, καθώς μπορούμε να υποστηρίξουμε ότι πολλή ψηφιοποίηση πραγματοποιείται χωρίς βιώσιμο σκοπό. Ωστόσο, αυτό το νέο και ανερχόμενο πεδίο έχει νόημα από την άποψη του τουρισμού και της φιλοξενίας.

«Το μέγεθος του παγκόσμιου τουρισμού και οι επιπτώσεις του σε πολλούς άλλους τομείς, καθώς και όλοι οι στόχοι βιώσιμης ανάπτυξης, τον τοποθετούν στην πρώτη γραμμή της κοινωνικής ευθύνης, η οποία σήμερα συμβαδίζει με την καινοτομία σε όλα τα επίπεδα. Η αξιοποίηση της καινοτομίας και των ψηφιακών προόδων παρέχει στον τουρισμό ευκαιρίες βελτίωσης της συμμετοχικότητας, της ενδυνάμωσης της τοπικής κοινότητας και της αποτελεσματικής διαχείρισης των πόρων, μεταξύ άλλων στόχων στο πλαίσιο της ευρύτερης ατζέντας βιώσιμης ανάπτυξης. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά την παροχή οφελών σε όλους και διασφαλίζουμε ότι ο τουρισμός συμβάλλει σε αυτήν την παγκόσμια δέσμευση.» (Pololikashvili, Z., 2018).

Από τη μία πλευρά, η ψηφιοποίηση αποτελεί αποδεδειγμένο εργαλείο και από την άλλη πλευρά έχουμε τη βιωσιμότητα ως αποδεδειγμένη ανάγκη φιλοξενίας ως

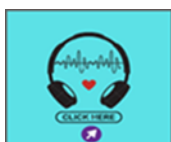


τομέα και για όλους τους τομείς που σχετίζονται με τη φιλοξενία και εξαρτώνται από αυτήν:

«Η ευρεία εμβέλεια του τουρισμού σε πολλούς τομείς, από τις υποδομές και την ενέργεια έως τις μεταφορές και την αποχέτευση, και ο τεράστιος αντίκτυπός του στη δημιουργία θέσεων εργασίας, το καθιστούν ζωτικό παράγοντα στην ατζέντα του 2030 για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν δώσει θετική ώθηση στις κοινωνίες και τις οικονομίες σε όλο τον κόσμο. Μας συνέδεσαν σε παγκόσμιο επίπεδο, συνέβαλαν στην ενδυνάμωση των πιο ευάλωτων και έγιναν οι κρίσιμοι σύμμαχοί μας για την αειφόρο ανάπτυξη. Η πρόκληση μας είναι να συνεχίσουμε να πιθασεύουμε αυτήν την δύναμη για τα καλά, διασφαλίζοντας παράλληλα τους κινδύνους.» (Gutierrez, A., 2018).

Ο τομέας της φιλοξενίας βρίσκεται αντιμέτωπος με την ανασυγκρότηση μετά τη νόσο Covid και το έργο αυτό θα μπορούσε να προσφέρει βιώσιμο και ψηφιακό δρόμο προόδου για τη βιομηχανία και με αυτόν τον τρόπο να επανατοποθετήσει τον τομέα της φιλοξενίας μετά τη νόσο Covid-19. Η αύξηση της ψηφιοποίησης του τομέα της φιλοξενίας με βιώσιμο τρόπο μπορεί να επαναπροσδιορίσει τον τομέα σε ισχυρότερη και πιο πολύτιμη και ανταγωνιστική θέση μετά τη νόσο Covid-19.

Αν η ψηφιακή φιλοξενία είναι ένα νέο φαινόμενο, και όχι παλιό κρασί σε νέα μπουκάλια, αυτό σημαίνει ότι πρέπει να εγκαταλείψουμε τους παλιούς τρόπους κατανόησης της φιλοξενίας και να αγκαλιάσουμε νέους τρόπους κατανόησης του πεδίου. Αυτός ο καινοτόμος και ευρηματικός τρόπος σύλληψης της βιώσιμης ψηφιοποίησης στη φιλοξενία περιλαμβάνει νέους τρόπους κατανόησης του πεδίου και νέους τρόπους εργασίας με τη βιώσιμη ψηφιοποίηση στην πράξη. Σύμφωνα με την ολιστική και διεπιστημονική φύση του έργου, θα ήταν λογικό να υπάρχει ένας ευρύς και χωρίς αποκλεισμούς λειτουργικός ορισμός της βιώσιμης ψηφιοποίησης. Για το λόγο αυτό μπορεί να υποστηριχθεί ότι ένας κρίσιμος, περιεκτικός και ηθικός ορισμός της αειφορίας πρέπει να είναι κατάλληλος για το έργο και τους στόχους του ΟΗΕ: Ένας περιεκτικός ορισμός της αειφορίας είναι ένας ορισμός που εστιάζει στο να είναι κανείς πράσινος και στον άνθρωπο στη διαδικασία. Αυτό που είναι βιώσιμο για τον οργανισμό δεν είναι πάντα βιώσιμο για τον κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά και αυτό που είναι βιώσιμο για έναν οργανισμό δεν είναι πάντα βιώσιμο για άλλους οργανισμούς. Η βιώσιμη ψηφιοποίηση είναι μια καινοτόμος διαδικασία με πολλά εμπόδια, προκλήσεις και επιπτώσεις. Επίσης, είναι μια πειθαρχία με πολλές ενσωματωμένες παγίδες, όπως οι σύντομες περικοπές που μπορούν να οδηγήσουν σε ζητήματα πλύσης πρασίνου και παρεξηγήσεις. Για τον λόγο αυτό, πρέπει να είναι καίριας σημασίας να ενστερνιστούμε την ικανότητα κριτικής σκέψης κατά τη διαδικασία διερεύνησης και εργασίας με βιώσιμη ψηφιοποίηση.



22. Πώς να εμποτίσετε την ψηφιοποίηση σε περιβάλλοντα εργασίας φιλοξενίας

Η μεταφορά της έγχυσης, από την άλλη πλευρά, περιγράφει τη διαδικασία μιας επιθυμητής ουσίας που διαπερνά και μετασχηματίζει το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί το σύστημα.

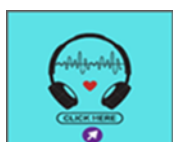
Όταν η έγχυση αναφέρεται στη διαδικασία της διάλυσης των γεύσεων από φυτικό υλικό, μια έγχυση είναι επίσης το όνομα για το προκύπτον υγρό ή διάλυμα. Υπό αυτήν την έννοια, η έγχυση είναι μια στρατηγική για την ολοκλήρωση της ESD που είναι βαθύτερη από την ενσωμάτωση και είναι μια απόλυτη λύση. (UNESCO MGIEP, 2017, σ. 18).

Παρά τη σημασία που έχει η ορθή επιλογή της τεχνολογίας, είναι επίσης αναγκαίο να αναβαθμιστούν οι δεξιότητες των ανθρώπων στη χρήση των νέων τεχνολογιών και να αξιολογηθεί αν οι διαδικασίες πρέπει να εξομαλυνθούν ή να επανασχεδιαστούν για να επωφεληθούν από τις τεχνολογικές καινοτομίες. (Wynn, M., Jones, P., 2022).

Ο Jackson [2020] σημειώνει ότι «ο επιτυχημένος ψηφιακός μετασχηματισμός εξαρτάται από ανθρώπους που υιοθετούν αποτελεσματικά νέους τρόπους εργασίας ή αλληλεπίδρασης με τον οργανισμό σας. Αυτό σημαίνει ότι η στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού πρέπει να προχωρήσει πέρα από την τεχνολογία για να συμπεριλάβει τους ανθρώπους και τις διαδικασίες που θα το υποστηρίξουν». Η επιτυχής υλοποίηση τεχνολογίας πληροφορικής απαιτεί εστίαση στις βελτιώσεις της διαδικασίας και στις ικανότητες των ατόμων, καθώς και στην ίδια την τεχνολογία. (Wynn, M., Jones, P., 2022).

Ο Camison [2000], στη μελέτη του για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στην περιοχή της Βαλένθια της Ισπανίας, διαπίστωσε ότι η αλλαγή της διαδικασίας μπορεί να προχωρήσει πέρα από τις συνήθεις βελτιώσεις και να περιλαμβάνει την αναδιοργάνωση της διαδικασίας για ορισμένες εταιρείες, και μια σημαντική αλλαγή στην επιχειρηματική στρατηγική σε άλλες. Όσον αφορά τη διάσταση των ανθρώπων, η νοοτροπία των ηγετικών στελεχών των ξενοδοχείων είναι ζωτικής σημασίας για την αλλαγή του πολιτισμού και την απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων μέσω προγραμμάτων κατάρτισης και ευαισθητοποίησης. (Wynn, M., Jones, P., 2022).

Δεύτερον, η υπερβολική συγκέντρωση σε πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού μπορεί να αποτελέσει σημαντικό κίνδυνο που μπορεί να απειλήσει τις επιχειρηματικές δραστηριότητες. ra. 3) διαπίστωσε ότι «λιγότερο από το 30% των ψηφιακών μετασχηματισμών επιτυγχάνουν», και ένας λόγος για αυτό είναι ότι τέτοια έργα συχνά περικλύπτουν τις υπάρχουσες στρατηγικές και δεν αναγνωρίζουν



τους κινδύνους που αυτό συνεπάγεται. Μια πρόσφατη έκθεση τεχνολογίας ξενοδοχείων πρότεινε πρόσφατα ότι «τα ξενοδοχεία πρέπει να σπάσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους σε μικρές, εφικτές προσπάθειες που συνδέονται άμεσα με ένα επιχειρηματικό αποτέλεσμα» και ότι «τα ξενοδοχεία πρέπει να επικεντρωθούν σε έναν τομέα βελτίωσης κάθε φορά, αντί να δοκιμάζουν τα πάντα με τη μία» [Hotel Tech Report, 2022] (σ.3). (Wynn, M., Jones, P., 2022).

23. Τρόπος μέτρησης της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Η ψηφιοποίηση παρέχει πρόσβαση σε ένα ολοκληρωμένο δίκτυο πληροφοριών που μπορεί να ωφελήσει την κοινωνία και τις επιχειρήσεις. Ωστόσο, τα στοιχεία για τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων είναι λιγότερο διερευνημένα.

Οι στόχοι βιώσιμης ανάπτυξης, οι οποίοι θεσπίστηκαν το 2015 στο πλαίσιο της ατζέντας των Ηνωμένων Εθνών για το 2030, έχουν τη δυνατότητα να συμβάλουν στην κάλυψη των υφιστάμενων κενών της ψηφιοποίησης, αν αντιμετωπιστούν τα υποκείμενα ζητήματα. Η ιδέα της διακυβέρνησης βάσει δεδομένων που εισήχθη στην ατζέντα του 2030 για τη βιώσιμη ανάπτυξη τονίζει την ανάγκη « να αυξηθεί σημαντικά η διαθεσιμότητα υψηλής ποιότητας, έγκαιρων, αξιόπιστων και αναλυτικών δεδομένων έως το 2030 ». Ο ψηφιακός μετασχηματισμός περιγράφεται ως «ο βαθύς μετασχηματισμός των επιχειρηματικών και οργανωτικών δραστηριοτήτων, διεργασιών, ικανοτήτων και μοντέλων με στρατηγικό και ιεραρχημένο τρόπο, με τις παρούσες και μελλοντικές μετατοπίσεις στο μυαλό, για την πλήρη αξιοποίηση των αλλαγών και των ευκαιριών ενός μείγματος ψηφιακών τεχνολογιών και του επιταχυνόμενου αντίκτυπου τους σε όλες τις βιομηχανίες.» (ElMassah, S.; Mohieldin, M., 2020).

Χρησιμοποιώντας ένα μοντέλο παλινδρόμησης, οι συντάκτες προσδιόρισαν τους δεσμούς. Η μελέτη δείχνει τους δεσμούς μεταξύ των εν λόγω δεικτών:

- Ποιοτική εκπαίδευση με βάση τις ΤΠΕ (ΣΒΑ 4) και απασχόληση με βάση τις ΤΠΕ (ΣΒΑ 8)

- Ισότητα των φύλων που βασίζεται στις ΤΠΕ (ΣΒΑ 5) με απασχόληση που βασίζεται στις ΤΠΕ (ΣΒΑ 8) και δαπάνες που βασίζονται στις ΤΠΕ για Ε&Α (ΣΒΑ 9)

- Η απασχόληση που βασίζεται στις ΤΠΕ (ΣΒΑ 8) συνδέεται με την ποιοτική εκπαίδευση που βασίζεται στις ΤΠΕ (ΣΒΑ 4)

και της ισότητας των φύλων που βασίζεται στις ΤΠΕ (ΣΒΑ 5)·

- Οι δαπάνες που βασίζονται στις ΤΠΕ για την Ε&Α (ΣΒΑ 9) συνδέονται με την υπεύθυνη κατανάλωση που βασίζεται στις ΤΠΕ (ΣΒΑ 12) και την ισότητα των φύλων που βασίζεται στις ΤΠΕ (ΣΒΑ 5).

- Υπεύθυνη κατανάλωση με βάση τις ΤΠΕ (ΣΒΑ 12) και δαπάνες με βάση τις ΤΠΕ για Ε&Α

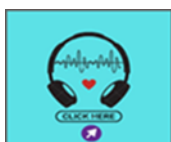
(ΣΒΑ 9). (Burinskienė, A., Seržante, M., 2022).

Σύμφωνα με τα πορίσματα της μελέτης, η ψηφιοποίηση έχει σχέση με τα ποσοστά απασχόλησης μέσω της εκπαίδευσης και της ισότητας των φύλων, η εκπαίδευση εξαρτάται από τις δαπάνες Ε&Α και η ισότητα των φύλων εξαρτάται επίσης από τις δαπάνες Ε&Α, οι δαπάνες Ε&Α είναι επίσης στενά συνδεδεμένες με την υπεύθυνη κατανάλωση και αντιστρόφως, και η υπεύθυνη κατανάλωση συνδέεται στενά με τις δαπάνες Ε&Α. Όλες αυτές οι συνδέσεις διαμορφώνονται ως αποτέλεσμα της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Τα αποτελέσματα που παρουσιάστηκαν έχουν πρακτική σημασία.

Η μελέτη θα μπορούσε να επαναληφθεί με την αναθεώρηση των δεσμών με το επίπεδο της χώρας και σε ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. (Burinskienė, A., Seržante, M., 2022).

23. Μέτρηση της βιωσιμότητας

«Αν δεν υπάρχουν τέλειοι δείκτες απόδοσης, οι οργανισμοί χρησιμοποιούν πληρεξούσιους - δείκτες που προσεγγίζουν ή αντιπροσωπεύουν την απόδοση ελλείψει τέλειων μέτρων» (Grey et al. 2015, p19)

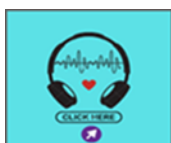




Η μέτρηση δεν είναι απλά ένα τεχνικό εγχείρημα, αλλά έχει σημαντικές συμπεριφορικές επιπτώσεις, από εξαιρετικά θετικές σε απίστευτα αρνητικές. (Gray et al. 2015, 20)

«Συχνά, η τρέχουσα βιβλιογραφία για την αξιολόγηση και η πρακτική διαχείρισης προϋποθέτουν την ύπαρξη ενός κοινωνικού κόσμου που δεν ανήκει στον αξιολογητή, ο οποίος είναι προσβάσιμος και μετρήσιμος. Αυτό είναι πολύ σημαντικό για να ρίξουμε φως, γιατί μπορεί να οδηγήσει σε ένα αφελή και μονόπλευρο εμπειρισμό, στον οποίο τα μέτρα τείνουν να θεωρούνται ως πραγματικές απεικονίσεις της πραγματικότητας. Ωστόσο, όταν προσπαθούμε να μετρήσουμε τις αντιλήψεις, τις στάσεις και τη συμμετοχή, η διαδικασία περιλαμβάνει υποκειμενική ερμηνεία και παρατήρηση.» (Buhman & Probit, p.12).

Σύμφωνα με τον Buhman & Probit (σελ. 12) χρειάζεται κάποιος «υγιής σκεπτικισμός» κατά την αντιμετώπιση της μέτρησης και της αξιολόγησης και αξίζει να εξεταστεί ο τρόπος με τον οποίο θα δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στις ποιοτικές και ερμηνευτικές προσεγγίσεις που επί του παρόντος υποεκπροσωπούνται στην αξιολόγηση.



25. Μέτρηση Της Βιώσιμης Φιλοξενίας

Υπάρχει μια δημοφιλής παροιμία που λέει ότι μόνο ό,τι μετράει γίνεται ή ελέγχεται. Αυτό σημαίνει ότι η μέτρηση και η αξιολόγηση γίνονται όλο και περισσότερο ένα θεμελιώδες και υποχρεωτικό μέρος των έργων και ότι συχνά η ύπαρξη μιας καλής μεθόδου μέτρησης είναι μια πύλη για την έγκριση νέων ιδεών έργων. Για το λόγο αυτό, η καθιέρωση μεθόδων μέτρησης και προτύπων στα οποία θα μπορεί να συμφωνήσει ο τομέας της φιλοξενίας είναι ζωτικής σημασίας. Διαφορετικά, το δημοφιλές ρητό θα σημαίνει ότι η βιώσιμη φιλοξενία δεν θα γίνει ή δεν θα γίνει αντικείμενο διαχείρισης. (Heal, G., 2012).

Ο Geoffrey Heal τονίζει ότι η εφαρμογή ενός από τους συνηθισμένους δείκτες οικονομικής απόδοσης - το ακαθάριστο εγχώριο προϊόν (ΑΕΠ), η ανεργία και ο πληθωρισμός - μπορεί να είναι παραπλανητική. "Για παράδειγμα, ορισμένα τμήματα της Ινδίας τελειώνουν το νερό και ο υδροφόρος ορίζοντας πέφτει. Οι αγρότες πρέπει να ανοίξουν βαθύτερα πηγάδια για να βρουν νερό, χρησιμοποιώντας περισσότερη εργασία και ενέργεια. Όμως, επειδή οι επιπλέον δαπάνες αυξάνουν το ΑΕΠ, η έλλειψη νερού φαίνεται να αυξάνει το ΑΕΠ της Ινδίας και να κάνει τη χώρα καλύτερη." (Heal, G., 2012).

Ένα μοντέλο μέτρησης είναι ο Δείκτης Ανθρώπινης Ανάπτυξης (HDI) που μετρά την ευημερία των μελών μιας κοινωνίας - βασίζεται σε δεδομένα σε τρεις τομείς κοινωνικής πρόνοιας - υγεία, εκπαίδευση και εισόδημα. Το μοντέλο δεν αντιμετωπίζει άμεσα την περιβαλλοντική βιωσιμότητα, αλλά υιοθετεί μια ευρύτερη κοινωνική και αναγεννητική προσέγγιση και θα μπορούσε ενδεχομένως να συνδυαστεί με άλλες βιώσιμες διαστάσεις.



Εικόνα 30, Πηγή: συζήτηση στη διεύθυνση [pexels.com](https://www.pexels.com)

26. Μέτρηση της ψηφιοποίησης της φιλοξενίας

«Η έννοια της ψηφιακής βιωσιμότητας ξεκίνησε τη δεκαετία του 2000, η οποία υποστηρίχθηκε από τον Bradley ως ένας τρόπος για την επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης από την προοπτική των ψηφιακών τεχνουργημάτων και αρχείων. Όπως προτάθηκε από τα Ηνωμένα Έθνη (σ. 37), η βιώσιμη ανάπτυξη αναφέρεται στην «ανάπτυξη που ανταποκρίνεται στις ανάγκες του παρόντος χωρίς να θέτει σε κίνδυνο την ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες» (Wut, T.M. et al, 2021).

Σύμφωνα με την ερευνητική εργασία της Wut, υπάρχει ακόμα ένα ερευνητικό κενό όσον αφορά την έρευνα για τον τρόπο μέτρησης της ψηφιοποίησης της φιλοξενίας. (Wut, T.M.; Lee, D.; Ip, W.M.; Lee, S.W. Digital Sustainability in the Organization: Scale Development and Validation. Βιωσιμότητα 2021, 13, 3530. <https://doi.org/10.3390/su13063530>). «Αν και η ψηφιακή βιωσιμότητα αποτελεί μια μεγάλη ευκαιρία για την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης των οργανισμών, η προηγούμενη έρευνα σχετικά με τη μέτρηση της ψηφιακής βιωσιμότητας και των σχετικών εμπειρικών μοντέλων είναι περιορισμένη. Η απουσία μιας κλίμακας για τη μέτρηση της ψηφιακής βιωσιμότητας περιόρισε επίσης τη δυνατότητα εμπειρικής εξέτασης της ψηφιακής βιωσιμότητας και των σχετικών προηγούμενων και συνεπειών της σε οργανισμούς.» (Wut, T.M. et al, 2021).

Η νόσος COVID-19 έχει πλήξει πολύ σκληρά ιδίως τη φιλοξενία. Ωστόσο, αυτή η κρίση και η νέα φυσιολογική κατάσταση έχουν διδάξει τον κλάδο και τους φοιτητές της φιλοξενίας να εργάζονται στο διαδίκτυο μέσω λογισμικού εργασιακών συνεδρίων, όπως το Google Meet, Teams, Zoom, Skype κλπ. και οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν προσφέρει έναν τρόπο να επιβιώσουν κατά τη διάρκεια της πανδημίας και έναν τρόπο να αναπτυχθούν μετά την πανδημία.

Η Wut προτείνει έναν ευρύ και στενό ορισμό της ψηφιακής φιλοξενίας:

Ο απλός ορισμός της Wut υποδηλώνει ότι «η ψηφιακή βιωσιμότητα είναι η βιώσιμη χρήση των ψηφιακών πόρων». Ωστόσο, ένας ευρύτερος τρόπος κατανόησης του πεδίου θα μπορούσε να είναι να θεωρηθεί η ψηφιακή φιλοξενία ως «οργανωτικές δραστηριότητες που επιδιώκουν να προωθήσουν τους στόχους της αειφόρου ανάπτυξης μέσω της δημιουργικής ανάπτυξης τεχνολογιών που δημιουργούν, χρησιμοποιούν, μεταδίδουν ή προμηθεύουν ηλεκτρονικά δεδομένα». (Wut, T.M. et al, 2021).

Σύμφωνα με τον απλό και στενό ορισμό, μπορεί να είναι χρήσιμη η κατανόηση της βιώσιμης ψηφιοποίησης ως οικονομικής επένδυσης στο μέλλον του οργανισμού. Η ψηφιακή φιλοξενία μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σε τέσσερα κύρια θέματα -

παραγωγή περιεχομένου, επιτρέποντας την τεχνολογία, τη διατήρηση του περιεχομένου και την προώθηση της ψηφιακής βιωσιμότητας εντός του οργανισμού. (Wut, T.M. et al, 2021).

Δεδομένου ότι η πρακτική της ψηφιακής βιωσιμότητας ποικίλλει από εταιρεία σε εταιρεία, οι ερευνητές αναζητούν έναν κοινό τρόπο για να τη μετρήσουν και να την αξιολογήσουν. Με αυτήν την ποικιλία εννοιών στο μυαλό, ο Wut et al. προτείνει ένα μοντέλο μέτρησης που η μελέτη του αναπτύσσει μια κλίμακα ψηφιακών μετρικών αειφορίας, η οποία βασίζεται σε μια ολοκληρωμένη ανασκόπηση της

*Η κλίμακα αποτελείται από τέσσερα μέρη -
περιεχόμενο,
συντήρηση,
προώθηση,
τεχνολογία. (CybercomGroup, 2023).*

βιβλιογραφίας και παρέχει ένα εργαλείο για την εταιρική διαχείριση «για να αισθανθεί την αποδοχή και τα εμπόδια προς την ψηφιακή βιωσιμότητα μεταξύ των εργαζομένων σε έναν οργανισμό στους τομείς της παραγωγής περιεχομένου, της διατήρησης, της προώθησης και των τεχνολογικών καταλυτών.» (Wut, T.M. et al, 2021).

Η κλίμακα αποτελείται από τέσσερα μέρη - περιεχόμενο, συντήρηση, προώθηση, τεχνολογία. **"Η ψηφιοποίηση διευκολύνει τον υπολογισμό και την απεικόνιση του κατά πόσον η κατανάλωση είναι βιώσιμη, με βάση διάφορες υποθέσεις, όπως η ισότητα, το περιθώριο για άλλα είδη, η ρύπανση και η υπερκατανάλωση φυσικών πόρων."** (CybercomGroup, 2023).





Εικόνα 31, Πηγή: Anna Nekrashevich στο pexels.com

27. Μέτρηση της ψηφιοποίησης της βιώσιμης φιλοξενίας

Η ψηφιοποίηση διαδραματίζει ρόλο στην αυξανόμενη τάση του καταναλωτισμού, στην οποία πολλές εταιρείες ωθούν τους ανθρώπους να αγοράσουν περισσότερα από ό,τι πραγματικά θέλουν, να αυξήσουν τις πωλήσεις και το κέρδος, συχνά με αρνητικό αντίκτυπο στον πλανήτη. (CybercomGroup, 2023).

"Υπάρχουν ενδείξεις ότι η αντιμετώπιση των πολιτών ως καταναλωτών, των οποίων η ευτυχία εξαρτάται από την κατανάλωση των προϊόντων, συμβάλλει στην αύξηση της ψυχικής ασθένειας." Χρειαζόμαστε μια δόση υγιούς ρεαλισμού όταν εργαζόμαστε με την ψηφιοποίηση της βιώσιμης φιλοξενίας, διότι και τα δύο προσφέρουν ένα κίνητρο για περισσότερο καταναλωτισμό και ένα κίνητρο για μια πιο βιώσιμη κοινωνία κατανάλωσης και φιλοξενίας με βάση τη συνεργασία και το μοίρασμα. Μπορεί να υποστηριχθεί ότι η ψηφιακή βιωσιμότητα πρέπει να θεωρηθεί κάτι περισσότερο από μια παραδοσιακή έννοια της βιωσιμότητας που υλοποιείται συχνά ως πρόσθετο στις υπάρχουσες πρακτικές, αντί να εφαρμόζεται σε ριζικά αναδιοργανωμένους οργανισμούς, επιχειρηματικά μοντέλα και λειτουργίες της αγοράς.



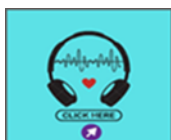
"Η ψηφιοποίηση είναι ένας πολύ ισχυρός και ανατρεπτικός καταλύτης που μπορεί να βοηθήσει στην επιτάχυνση διαφορετικών τάσεων. Δεν υπάρχει τίποτα εγγενώς βιώσιμο στην ψηφιοποίηση: πράγματι, πολλή ψηφιοποίηση σήμερα γίνεται με σκοπό μόνο την οριακή βελτίωση μη βιώσιμων συστημάτων, και στην πραγματικότητα επιταχύνει μη βιώσιμους τρόπους ζωής και αξίες». (CybercomGroup, 2023).

"Η πολλή τρέχουσα ψηφιοποίηση είναι επαυξητική ή γραμμική, που σημαίνει ότι επικεντρώνεται στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των τρεχόντων συστημάτων. Αν τα συστήματα αυτά συμβάλλουν στη βιωσιμότητα, τότε η ψηφιοποίηση στο πλαίσιο αυτό συμβάλλει επίσης στη βιωσιμότητα. Ωστόσο, η επαυξητική εργασία θα πρέπει να θεωρείται μη βιώσιμη και δεν θα πρέπει να θεωρείται, όπως συχνά συμβαίνει, βιώσιμη ή ουδέτερη.» (CybercomGroup, 2023).

28. Δείκτες βιώσιμης φιλοξενίας

Ο σκοπός του καθορισμού δεικτών είναι η απόκτηση δεδομένων ή γνώσεων σχετικά με το πώς η εταιρεία φιλοξενίας, ένα τμήμα, ένα προϊόν ή ένα έργο εκτελεί ή κάνει σε σχέση με τις προσδοκίες, τους στόχους ή τα σχέδια, όπως η μέση πληρότητα του ξενοδοχείου. Οι δείκτες δεν περιορίζονται στα οικονομικά τμήματα του οργανισμού φιλοξενίας, αλλά μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε οποιοδήποτε τμήμα ή κλάδο τόσο στο εμπρόσθιο όσο και στο οπίσθιο στάδιο, εφόσον το τμήμα ή το έργο έχει μετρήσιμα αποτελέσματα και λειτουργεί με τρόπο που οι εισροές και οι εκροές του μπορούν να απομονωθούν κατά τρόπο που καθιστά το αποτέλεσμα της ένδειξης αξιόπιστο και σχετικά ακριβές. (Brown, T., 2021).

Έτσι, η χρήση των δεικτών επιτρέπει στους φορείς φιλοξενίας να μάθουν από τις δράσεις τους και να δουν ποια από τις επενδύσεις τους στην αειφόρο φιλοξενία που αποδίδει τα περισσότερα. Οι δείκτες στηρίζουν επίσης τα κίνητρα των επαγγελματιών, διότι του επιτρέπουν να παρακολουθούν τη διαδικασία. Ένα παράδειγμα θα μπορούσε να είναι περίοδοι όπως το 2022, όταν η βιομηχανία πάσχει από υψηλές τιμές ενέργειας. Στη διάρκεια αυτών των περιόδων, είναι πολύτιμο να υπάρχουν δείκτες πραγματικού χρόνου για τις τιμές της ενέργειας, προκειμένου να προσαρμόζονται οι καθημερινές λειτουργίες και να προσαρμόζονται όταν οι τιμές της ενέργειας είναι χαμηλές στη διάρκεια της ημέρας και της νύχτας. Ευτυχώς, ο κλάδος της φιλοξενίας, όπως τα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια, έχουν μια παράδοση για την εργασία με δείκτες όπως οι online αξιολογήσεις, RevPar, RevPas και ALOS (Μέση διάρκεια διαμονής). Δυστυχώς, οι πρακτικές βιώσιμης φιλοξενίας είναι πιο σύνθετες για να μετρηθούν και να αξιολογηθούν καθώς οι διαδικασίες δεν μπορούν πάντα να απομονωθούν από άλλα μέρη και κλάδους. Με ένα αυξανόμενο ποσό των



δεδομένων που διατίθενται από την αυξημένη ψηφιοποίηση της φιλοξενίας, γίνεται όλο και πιο σημαντικό να μην έχουν μόνο δείκτες, αλλά έχουν τα σωστά και πιο έξυπνα μετρικά.

Ο αυξημένος αριθμός αν τα δεδομένα και οι πιθανοί δείκτες έχουν μια τεράστια ευκαιρία. Ωστόσο, μπορεί επίσης να οδηγήσει σε σύγχυση. Σύμφωνα με το ερευνητικό έγγραφο με τίτλο «Προσδιορισμός βασικών δεικτών του βιώσιμου τουρισμού από τον Agyeiwaah», «η πρόοδος προς έναν πιο βιώσιμο τουριστικό τομέα σε επίπεδο επιχειρήσεων είναι αργή, αν και μια σειρά από μελέτες έχουν αναπτύξει μια ποικιλία δεικτών. Πράγματι, έχουν αναπτυχθεί τόσοι πολλοί δείκτες που η βιομηχανία φαίνεται να κατακλύζεται από επιλογή, που οδηγεί σε αδράνεια, κακή λήψη αποφάσεων ή την υιοθέτηση της ευκολότερης επιλογής.» (Agyeiwaah, E., Mckercher, B., Sunkul, W., 2017).

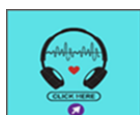
Το έγγραφο υποστηρίζει επίσης ότι πρέπει να εξεταστεί αν κάθε επιχείρηση πρέπει να αποφασίσει και να αναπτύξει τους δικούς της δείκτες ανάλογα με την τοποθεσία, το πλαίσιο και την επιχείρηση. Το έγγραφο προτείνει αρκετούς δείκτες όπως διαχείριση απορριμμάτων, δημιουργία θέσεων εργασίας, διατήρηση της κοινοτικής ακεραιότητας και ποιότητα ζωής.

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση των δεικτών βιωσιμότητας στα ξενοδοχεία από τον Reem et al. το 2022, λίγα είναι γνωστά για τους πράσινους δείκτες που διέπουν τις βιώσιμες πρακτικές της παγκόσμιας ξενοδοχειακής βιομηχανίας. (Reem, M., 2022).

Ωστόσο, η μελέτη βρήκε όχι λιγότερους από 356 δείκτες βιωσιμότητας ξενοδοχείων όπως πιστοποιήσεις, κονκάρδες, εκπαίδευση, ενεργειακοί έλεγχοι, ποσοστό πληρότητας, κόστος κατανάλωσης ανά κρεβάτι, μέση σπατάλη ανά μερίδα, σεβιριστικά απόβλητα, αριθμός μερίδων για κάθε γεύμα, αριθμός επισκεπτών, σχεδιασμός αν το κτίριο και η υποδομή, δείκτης επίδειξης, δείκτης επαναχρησιμοποίησης, δείκτης μεγέθους μερίδας, περιοχή της πισίνας ανά κρεβάτι. (Πηγή: https://fslmjournals.taylors.edu.my/wp-content/uploads/APJIHT/APJIHT-2022-11-1/APJIHT-111_P7.pdf)

29. Δείκτες ψηφιοποίησης και δείκτες βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Στον τομέα της φιλοξενίας, πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και δομές μας εστιάζουν στην οικονομική ανάπτυξη, παραμελώντας τη βιωσιμότητα και τις αναζωογονητικές ανησυχίες. Ως εκ τούτου, η ψηφιοποίηση συχνά επιταχύνει τη μη βιωσιμότητα. Επιπλέον, η ψηφιοποίηση φέρνει στην επιφάνεια νέες προκλήσεις όπως η προστασία της ιδιωτικής ζωής, η ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, ο εκφοβισμός στον κυβερνοχώρο. Ταυτόχρονα με την ενθάρρυνση της ψηφιακής



βιωσιμότητας, πρέπει επίσης να αποθαρρύνουμε την ψηφιακή μη βιωσιμότητα.» (CybercomGroup, 2023).

Η έκθεση για την ψηφιακή βιωσιμότητα της Cybercom επισημαίνει ότι υπάρχουν δύο διαφορετικοί δείκτες ψηφιοποίησης φιλοξενίας:

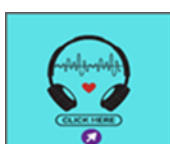
1. Η παραδοσιακή προσέγγιση, σύμφωνα με την οποία π.χ. ένας προμηθευτής ηλιακών συλλεκτών αναφέρει μόνο τις επιπτώσεις της παραγωγής και τις επιπτώσεις από τη χρήση των προϊόντων.
2. Η θετική προσέγγιση σύμφωνα με την οποία ο προμηθευτής ηλιακών συλλεκτών θα υποδεικνύει επίσης την επίδραση στην αγορά και την κατανάλωση που έχουν τα προϊόντα, π.χ. τα προϊόντα ωθούν την κίνηση προς την κατεύθυνση της ευκολότερης μετάβασης στα ηλεκτρικά αυτοκίνητα.

Ενώ, καθιστά δυσκολότερη την επισήμανση και τη μέτρηση ακριβώς της ευρύτερης καθαρής θετικής προσέγγισης, είναι σημαντικό να τονιστεί η έμφαση στις σημαντικές έμμεσες επιπτώσεις με την παροχή λύσεων σε βιομηχανίες παροχής φιλοξενίας, όπως η ξενοδοχειακή κατασκευαστική βιομηχανία, που μπορεί να κατασκευάσει έξυπνα κτίρια που παράγουν περισσότερη ανανεώσιμη ενέργεια από αυτή που χρησιμοποιούν και μπορούν να μοιραστούν ευκολότερα με τους τοπικούς φορείς της κοινότητας.

Γνωστοί δείκτες βιωσιμότητας, όπως η εταιρική κοινωνική ευθύνη, τα πρότυπα υποβολής εκθέσεων, η επισήμανση, η κατάταξη και τα κριτήρια προμηθειών δεν ταιριάζουν καλά με τη νέα γενιά των παρόχων λύσεων. (CybercomGroup, 2023).

Οι πάροχοι λύσεων είναι εκείνες οι εταιρείες που προσπαθούν να προσεγγίσουν την ψηφιακή βιωσιμότητα από μια θετική προοπτική, και αντιπροσωπεύει μια στροφή από την ελαχιστοποίηση των αρνητικών εκροών σε στόχο την αύξηση των θετικών εκροών μέσω των βασικών επιχειρήσεων. Η προοπτική της λύσης υποστηρίζει ότι αν οι εταιρείες αναμενόταν να μειώσουν μόνο τις δικές τους εκπομπές, κάποια στιγμή θα υφίστατο η παραγωγή βιώσιμων λύσεων. (CybercomGroup, 2023).

«Οι επιχειρήσεις, οι πόλεις και τα κράτη πρέπει να ενθαρρύνονται να αναφέρουν, όχι μόνο τις δικές τους εκπομπές, αλλά και τη συμβολή του σε ειώσει σε άλλα έρη τη οικονομία. Αυτό θα επέτρεπε την υποβολή εκθέσεων για την κλιματική αλλαγή και θα κατέληγε στη λήψη μέτρων από εταιρείες που έχουν λύσεις που μπορούν να συμβάλουν στη σημαντική μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, αλλά δεν είναι μεγάλοι φορείς εκπομπής (όπως πολλές εταιρείες ΤΠ και βιοτεχνολογίας). (CybercomGroup, 2023).



30. Συνάφεια με την GRI (Global Reporting Indicators and other metrics)

Τα παγκόσμια πρότυπα για τις επιπτώσεις στην αειφορία

30.1. ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΚΘΕΣΕΩΝ Τα παγκόσμια πρότυπα για τις επιπτώσεις στην αειφορία

Τα πρότυπα GRI επιτρέπουν σε κάθε οργανισμό -μεγάλο ή μικρό, ιδιωτικό ή δημόσιο- να κατανοεί και να αναφέρει τις επιπτώσεις τους στην οικονομία, το περιβάλλον και τους ανθρώπους με συγκρίσιμο και αξιόπιστο τρόπο, αυξάνοντας έτσι τη διαφάνεια στη συμβολή τους στην αειφόρο ανάπτυξη. Εκτός από τις εταιρείες, τα Πρότυπα έχουν μεγάλη σχέση με πολλά ενδιαφερόμενα μέρη - συμπεριλαμβανομένων των επενδυτών, των υπευθύνων χάραξης πολιτικής, των κεφαλαιαγορών και της κοινωνίας των πολιτών.

Τα Πρότυπα σχεδιάζονται ως ένα εύχρηστο αρθρωτό σύνολο, που παρέχει μια περιεκτική εικόνα των υλικών θεμάτων ενός οργανισμού, των σχετικών επιπτώσεών τους και του τρόπου διαχείρισής τους. (GRI, Global Reporting Initiative, 2023)

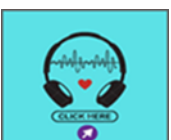
Τα Οικουμενικά Πρότυπα - που έχουν πλέον αναθεωρηθεί για να ενσωματώσουν την υποβολή εκθέσεων σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα και την περιβαλλοντική δέουσα επιμέλεια, σύμφωνα με τις διακυβερνητικές προσδοκίες - ισχύουν για όλους τους οργανισμούς.

Τα νέα τομεακά πρότυπα καθιστούν δυνατή τη συνεπέστερη υποβολή εκθέσεων σχετικά με τις τομεακές επιπτώσεις·

Τα Θεματικά Πρότυπα - προσαρμοσμένα ώστε να χρησιμοποιούνται με τα αναθεωρημένα Καθολικά Πρότυπα - παραθέτουν τις γνωστοποιήσεις που αφορούν ένα συγκεκριμένο θέμα.

Τα Πρότυπα GRI επιτρέπουν στους οργανισμούς να αναφέρουν πληροφορίες σχετικά με τις σημαντικότερες επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους και τις επιχειρηματικές τους σχέσεις στην οικονομία, το περιβάλλον και τους ανθρώπους, συμπεριλαμβανομένων των επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματά τους. Οι επιπτώσεις αυτές έχουν πρωταρχική σημασία για την αειφόρο ανάπτυξη και για τους ενδιαφερόμενους φορείς των οργανισμών, και αποτελούν το επίκεντρο της υποβολής εκθέσεων σχετικά με την αειφορία.

Οι επιπτώσεις των δραστηριοτήτων και των επιχειρηματικών σχέσεων ενός οργανισμού στην οικονομία, το περιβάλλον και τους ανθρώπους μπορεί να έχουν αρνητικές και θετικές συνέπειες για τον ίδιο τον οργανισμό. Αυτές οι συνέπειες μπορεί να είναι λειτουργικές ή φήμης και, ως εκ τούτου, σε πολλές περιπτώσεις οικονομικές. Για παράδειγμα, η υψηλή χρήση μη ανανεώσιμης ενέργειας από έναν



οργανισμό συμβάλλει στην κλιματική αλλαγή και μπορεί, ταυτόχρονα, να οδηγήσει σε αυξημένες λειτουργικές δαπάνες για τον οργανισμό λόγω της νομοθεσίας που επιδιώκει να μετατοπίσει τη χρήση ενέργειας προς τις ανανεώσιμες πηγές.

Ακόμη και αν δεν είναι οικονομικά σημαντικές κατά τον χρόνο της υποβολής εκθέσεων, οι περισσότερες, αν όχι όλες, από τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων και των επιχειρηματικών σχέσεων ενός οργανισμού στην οικονομία, το περιβάλλον και οι άνθρωποι θα γίνουν τελικά οικονομικά σημαντικά ζητήματα. Ως εκ τούτου, οι επιπτώσεις είναι επίσης σημαντικές για όσους ενδιαφέρονται για οικονομική απόδοση και μακροπρόθεσμη επιτυχία. Η κατανόηση αυτών των επιπτώσεων είναι ένα απαραίτητο πρώτο βήμα για τον προσδιορισμό των σχετικών οικονομικά σημαντικών θεμάτων για τον οργανισμό.

Ως εκ τούτου, η υποβολή εκθέσεων σχετικά με τη βιωσιμότητα είναι ζωτικής σημασίας για την υποβολή εκθέσεων σχετικά με τη χρηματοπιστωτική σταθερότητα και τη δημιουργία αξίας. Οι πληροφορίες που διατίθενται μέσω εκθέσεων βιωσιμότητας παρέχουν στοιχεία για τον προσδιορισμό των χρηματοοικονομικών κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με τον αντίκτυπο του οργανισμού και για τη χρηματοοικονομική αποτίμηση. Αυτό, με τη σειρά του, βοηθά να κάνει κρίσεις οικονομικής σημαντικότητας για το τι να αναγνωρίσουν στις οικονομικές καταστάσεις.

GRI 1: Ίδρυμα 2021

GRI 2: Γενικές κοινοποιήσεις το 2021

GRI 3: Θέματα υλικών 2021

GRI 11: Τομέας πετρελαίου και φυσικού αερίου 2021

GRI 12: Τομέας άνθρακα 2022

GRI 13: Γεωργία, υδατοκαλλιέργεια και αλιεία 2022

GRI 2016: Οικονομικές επιδόσεις 2016

GRI 202: Παρουσία στην αγορά το 2016

GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις 2016

GRI 204: Πρακτικές σύναψης συμβάσεων 2016

GRI 205: Καταπολέμηση της διαφθοράς 2016

GRI 206: Αντιανταγωνιστική συμπεριφορά 2016

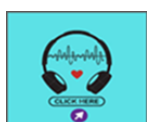
GRI 207: Φόρος 2019

GRI 301: Υλικά 2016

GRI 302: Ενέργεια 2016

GRI 303: Νερό και λύματα 2018

GRI 304: Βιοποικιλότητα 2016



- GRI 305: Εκπομπές 2016
- GRI 306: Απόβλητα και απόβλητα 2016
- GRI 306: Απόβλητα 2020
- GRI 308: Περιβαλλοντική εκτίμηση προμηθευτή 2016
- GRI 401: Απασχόληση 2016
- GRI 402: Εργασιακές/διαχειριστικές σχέσεις 2016
- GRI 403: Επαγγελματική υγεία και ασφάλεια 2018
- GRI 404: Κατάρτιση και εκπαίδευση 2016
- GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες 2016
- GRI 406: Απαγόρευση διακρίσεων 2016
- GRI 407: Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και των συλλογικών διαπραγματεύσεων το 2016
- GRI 408: Παιδική εργασία 2016
- GRI 409: Καταναγκαστική ή υποχρεωτική εργασία 2016
- GRI 410: Πρακτικές ασφαλείας 2016
- GRI 411: Δικαιώματα των ιθαγενών πληθυσμών 2016
- GRI 413: Τοπικές κοινότητες 2016
- GRI 414: Κοινωνική αξιολόγηση προμηθευτών 2016
- GRI 415: Δημόσια πολιτική 2016
- GRI 416: Υγεία και ασφάλεια πελατών 2016
- GRI 417: Μάρκετινγκ και Επισήμανση 2016
- GRI 418: Απόρρητο πελατών 2016

30.2. Δείκτης βιώσιμης εμπορικής επωνυμίας

Το Sustainable Brand Index™ είναι η μεγαλύτερη εμπορική μελέτη της Ευρώπης για τη βιωσιμότητα. Η μελέτη μετρά την αντίληψη των ενδιαφερόμενων μερών για τη βιωσιμότητα ενός εμπορικού σήματος σε όλους τους κλάδους και τις χώρες.

Το Sustainable Brand Index™ κατατάσσει ετησίως μάρκες στη βιωσιμότητα. Η κατάταξη δείχνει πώς οι μάρκες γίνονται αντιληπτές στη βιωσιμότητα από τους σημαντικούς ενδιαφερόμενους. Τα εμπορικά σήματα επιλέγονται ανεξάρτητα με βάση το μερίδιο αγοράς, τον κύκλο εργασιών και τη γενική ευαισθητοποίηση της μάρκας. Το Sustainable Brand Index™ είναι μια ανεξάρτητη μελέτη που ιδρύθηκε



το 2011 και αποτελείται από σχεδόν 1.600 εμπορικά σήματα, 36 βιομηχανίες και 80.000 συνεντεύξεις καταναλωτών σε όλη την Ευρώπη (Nordics, Netherlands & Baltics). (Δείκτης Βιώσιμης Μάρκας, 2022).

30.3. Δείκτης δράσης για το κλίμα

Οι χρηματοπιστωτικές και επενδυτικές εταιρείες μπορούν να παρέχουν ουσιαστική στήριξη και κεφάλαια στις εταιρείες, τις τεχνολογίες και τα επιχειρηματικά μοντέλα που θα βοηθήσουν στην απαλλαγή της παγκόσμιας οικονομίας από τις ανθρακούχες εκπομπές. Οι δείκτες δράσης για το κλίμα MSCI επεκτείνουν το φάσμα των κλιματικών δεικτών MSCI, προσφέροντας στους επενδυτές μια ευρύτερη επιλογή λύσεων για να τους βοηθήσει να ανταποκριθούν στις καθαρές μηδενικές δεσμεύσεις τους και να ενσωματώσουν τους κλιματικούς προβληματισμούς στα παγκόσμια χαρτοφυλάκια μετοχών. Οι δείκτες έχουν σχεδιαστεί για να βοηθήσουν τους θεσμικούς επενδυτές που επιδιώκουν να επενδύσουν στη μετάβαση και να χρηματοδοτήσουν τη μείωση των εκπομπών των επιχειρήσεων προκειμένου να δώσουν ώθηση στην πραγματική οικονομία. Οι δείκτες δράσης για το κλίμα της MSCI χρησιμοποιούν μια νέα αξιολόγηση της μηδενικής καθαρής ρύθμισης του στόχου μιας εταιρείας και της διαχείρισης του κινδύνου για το κλίμα για να επιλέξουν τις κορυφαίες εταιρείες σε κάθε τομέα GICS®1.

Οι Δείκτες περιλαμβάνουν εταιρείες σε κάθε τομέα που λαμβάνουν συγκεκριμένα μέτρα για να μειώσουν τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα και να επαναπροσδιορίσουν τις επιχειρήσεις τους για έναν καθαρό-μηδενικό κόσμο. Αυτό το φάσμα των παγκόσμιων δεικτών μετοχών έχει σχεδιαστεί για θεσμικούς επενδυτές που αναζητούν ένα συνεπές πλαίσιο για τη μείωση των εκπομπών άνθρακα, στηρίζοντας τις εταιρείες με βάση την ετοιμότητά τους να ηγηθούν της μετάβασης χαμηλών εκπομπών άνθρακα σε σύγκριση με τους ομότιμους.

30.4. Παγκόσμιος δείκτης βιωσιμότητας προορισμού: ο δείκτης GDS

Ο Παγκόσμιος Δείκτης Βιωσιμότητας Προορισμού (Global Destination Sustainability Index, GDS-Index) είναι ένα πρόγραμμα επιπέδου προορισμού που μετρά, θέτει σημεία αναφοράς και βελτιώνει τη στρατηγική βιωσιμότητας και τις επιδόσεις του τουρισμού και των προορισμών εκδηλώσεων.

Σκοπός του είναι να εμπνεύσει, να εμπλακεί και να δώσει τη δυνατότητα στους προορισμούς να γίνουν πιο αναγεννητικοί, ακμάζοντες και ανθεκτικοί τόποι να επισκεφθούν, να συναντηθούν και να ευδοκιμήσουν.

Πεδίο εφαρμογής: Σε αντίθεση με άλλα πρότυπα και κατατάξεις, ο Δείκτης GDS δημιουργήθηκε ειδικά - αρχικά - για τη βιομηχανία εκδηλώσεων και συναντήσεων

και είναι το μοναδικό πρόγραμμα αυτού του τύπου στον κόσμο. Από το 2020 έχουμε ενσωματώσει τον τουρισμό αναψυχής στα κριτήρια, καθιστώντας τον κατάλληλο για όλους τους προορισμούς αναψυχής και επιχειρηματικού τουρισμού.

Πρόελευση: Το GDS-Index δημιουργήθηκε το 2015 από δεκαπέντε οραματικές Σκανδιναβικές Πόλεις, το MCI και τη Διεθνή Ένωση Κογκρέσου και Συνεδρίου (ICCA). (GDSM 2020).

31. TWIN TRANSITION: Πώς να συγχωνεύσετε τις πράσινες δεξιότητες και τις δεξιότητες ψηφιοποίησης αποτελεσματικά για την αύξηση της βιωσιμότητας της φιλοξενίας

Η δίδυμη πράσινη και ψηφιακή μετάβαση: Πώς οι βιώσιμες ψηφιακές τεχνολογίες θα μπορούσαν να επιτρέψουν μια ΕΕ χωρίς εκπομπές άνθρακα έως το 2050. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).

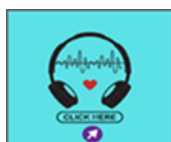
Η σχέση μεταξύ των δύο μεταβάσεων

Ιδανικά, οι πράσινες και ψηφιακές μεταβάσεις αλληλοενισχύονται. Για παράδειγμα, η τεχνολογία καταναμεμένου καθολικού, η οποία αποτελεί τη βάση του blockchain και συνεπώς των κρυπτονομισμάτων, μπορεί να χρησιμοποιηθεί στον εντοπισμό των υλικών, βοηθώντας την κυκλική οικονομία με την καλύτερη συντήρηση και ανακύκλωση. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).

Και τα Ψηφιακά Δίδυμα, εικονικοί ομόλογοι του πραγματικού κόσμου, μπορούν να μοντελοποιήσουν, μεταξύ άλλων, την κυκλοφορία, για να βελτιστοποιήσουν τις κυκλοφοριακές ροές, να μειώσουν τις εμπλοκές και τις εκπομπές κάθετης στη διαδικασία.

Ωστόσο, μερικές φορές οι δύο μεταβάσεις μπορεί επίσης να συγκρουστούν. Η ψηφιοποίηση χρησιμοποιεί ηλεκτρική ενέργεια και πολλές ψηφιακές τεχνολογίες καταναλώνουν εντατικούς πόρους και δημιουργούν απόβλητα. Οι ακούσιες συνέπειες μπορεί να αυξηθούν, όπως οι ιδιοκτήτες των υβριδικών αυτοκινήτων που οδηγούν περισσότερο, επειδή είναι φθηνότερη. Η τηλεργασία θα έκοβε χώρο γραφείου αλλά θα μπορούσε να οδηγήσει σε εργαζόμενους που κατασκευάζουν ξεχωριστές αίθουσες εργασίας στο σπίτι, και θέρμανση ή ψύξη περισσότερου χώρου από ό,τι αν ήταν στο γραφείο. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).

Για να αξιοποιηθεί στο έπακρο η διττή μετάβαση, θα χρειαστεί προληπτική και ολοκληρωμένη διαχείριση. Την ψηφιακή μετάβαση θα ηγηθεί κυρίως ο ιδιωτικός τομέας λόγω των τεράστιων οικονομικών δυνατοτήτων του. Για να αξιοποιηθούν τα οφέλη του για το οικολογικό περιβάλλον και να περιοριστούν οι επιβλαβείς



συνέπειές του, θα είναι απαραίτητη η συμμετοχή του κράτους και της κοινωνίας των πολιτών. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).

Απαιτήσεις για την επιτυχή πράσινη & ψηφιακή μετάβαση

Οι συντάκτες παρέθεσαν ένα σύνολο απαιτήσεων για την εμφάνιση των συνθηκών υπό τις οποίες αυτή η δέσμευση μπορεί να είναι επιτυχής. **Πρόκειται για κοινωνικές, τεχνολογικές, περιβαλλοντικές, οικονομικές και πολιτικές πτυχές.** (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).

Μια απαίτηση είναι να αυξηθεί η κοινωνική δέσμευση στην ανάγκη αλλαγής για την επίτευξη των μεταβάσεων. Αυτό δεν μπορεί να επιβληθεί από πάνω προς τα κάτω, προειδοποιούν οι ερευνητές.

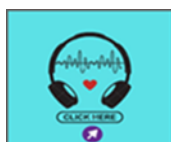
Η δίκαιη και περιεκτική δίδυμη μετάβαση μπορεί να διευκολύνει την αποδοχή της. Δεν είναι όλοι σε θέση να αγοράσουν ακριβά ηλιακά πάνελ στέγης, αλλά οι επιδοτήσεις για αυτό παρέχονται από όλους τους φορολογούμενους. Η οικονομική προσιτότητα μιας τέτοιας τεχνολογίας για όλους είναι το κλειδί για μια δίκαιη και αποτελεσματική μετάβαση. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).

Περισσότερα δεδομένα σημαίνουν επίσης περισσότερες ανησυχίες σχετικά με την προστασία της ιδιωτικής ζωής. Αυτά πρέπει να αντιμετωπιστούν με την ανωνυμοποίηση της συλλογής δεδομένων και την ελαχιστοποίηση των δεδομένων, συλλέγοντας μόνο όσα δεδομένα είναι απολύτως απαραίτητα. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).

Ένα άλλο σύνολο απαιτήσεων είναι οι τεχνολογικές. Πρέπει να δημιουργηθεί το απαιτούμενο περιβάλλον υποδομής, ξεκινώντας με ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο υψηλής ταχύτητας για όλους. Πρέπει να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα μεταξύ των συσκευών και τα οφέλη πρέπει να κατανεμηθούν εξίσου, με τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις να περιλαμβάνονται όσο και τις μεγάλες εταιρείες. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).

Όσον αφορά τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις, η ευαισθητοποίηση και η θέσπιση υψηλότερων περιβαλλοντικών προτύπων θα μπορούσαν να θέσουν υπό έλεγχο τις αθέλητες συνέπειες και τις αρνητικές επιπτώσεις. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).

Από οικονομική άποψη, οι αγορές που παρέχουν τη δυνατότητα πρόσβασης πρέπει να αποφεύγουν να εγκλωβίζονται σε μια «κοιλιά του θανάτου που βασίζεται στην καινοτομία», όταν τα κέρδη από την έρευνα δεν υλοποιούνται σε εφαρμοσμένη μορφή. Πρέπει να δημιουργηθεί ένα ρυθμιστικό οικοσύστημα που θα θέτει υψηλά περιβαλλοντικά πρότυπα και θα ενσωματώνει το εξωτερικό κόστος της ρύπανσης και των εκπομπών. Η αναβάθμιση των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού είναι απαραίτητη για την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων των ψηφιακών τεχνολογιών. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).





Εικόνα 32, Πηγή: Οδηγός Πτήσεων Ανταπόκρισης στη διεύθυνση [pexels.com](https://www.pexels.com)

32. ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

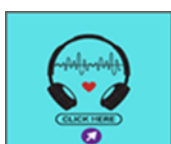
Η παγκόσμια τουριστική βιομηχανία έχει επωφεληθεί από τρία κύματα τεχνολογικών αλλαγών (Pease and Rowe, 2005; Shanker, 2008) που επέτρεψαν στα CRS, GDS και τη χρήση του Διαδικτύου να συνδέσουν επιχειρηματικούς προορισμούς και τουριστικές εταιρείες. Η εξέλιξη της τεχνολογίας που επιτρέπει την 4η βιομηχανική επανάσταση είναι γνωστή ως Industry 4.0 (Ivanonić et al., 2017). (Zeqiri, A. Dahmani, M., Youssef, A. B., 2020). **Οι βασικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει η βιομηχανία φιλοξενίας είναι ο μαζικός τουρισμός, η δημιουργία εξατομικευμένων υπηρεσιών για τους καταναλωτές και η βιώσιμη ανάπτυξη. Η εφαρμογή των τεχνολογιών φιλοξενίας της βιομηχανίας 4.0 θα πρέπει να συμβάλει στην επίλυση αυτών των προκλήσεων.** (Zeqiri, A. Dahmani, M., Youssef, A. B., 2020)



Η βιομηχανία φιλοξενίας 4.0 στοχεύει στη δημιουργία πιο εξατομικευμένων και ψηφιοποιημένων υπηρεσιών για τους καταναλωτές. Θα πρέπει να μειώσει τον μαζικό τουρισμό και να επιτρέψει εξατομικευμένες εμπειρίες και βιωσιμότητα (Ben Youssef και Zeqiri, 2020). **Η έξυπνη φιλοξενία περιλαμβάνει ένα διαλειτουργικό και διασυνδεδεμένο σύστημα που επιτρέπει την ανταλλαγή πληροφοριών και παρέχει προστιθέμενη αξία για ολόκληρο το οικοσύστημα των ενδιαφερομένων μέσω ψηφιακών πλατφορμών (Buhalis και Amaranngana, 2015· Buhalis και Leung, 2018). Η βιομηχανία 4.0 έχει αλλάξει τη συμπεριφορά των καταναλωτών όσον αφορά τη χρήση των υπηρεσιών φιλοξενίας.** Σύμφωνα με τους Buhalis και Leung (2018), η έξυπνη φιλοξενία θα θέσει τους πελάτες στο επίκεντρο της διαδικασίας, παρέχοντας εξατομικευμένες και πλαισιωμένες υπηρεσίες και εμπειρίες και θα επιτρέψει την ανταλλαγή πληροφοριών κατά μήκος της αλυσίδας αξίας. Επιπλέον, οι Ben Youssef και Zeqiri (2020) τονίζουν ότι **οι καταναλωτές θα επωφεληθούν από ένα ψηφιακό περιβάλλον που θα τους επιτρέψει να συμμετάσχουν σε διάφορες δραστηριότητες χρησιμοποιώντας ψηφιακές τεχνολογίες. Οι καταναλωτές δεν είναι πλέον ικανοποιημένοι από την παροχή βασικών εγκαταστάσεων και ο τομέας της φιλοξενίας πρέπει να αλλάξει για να ανταποκριθεί στις προσδοκίες τους.** (Zeqiri, A. Dahmani, M., Youssef, A. B., 2020)

Η χρήση των διαφόρων τεχνολογιών στη φιλοξενία δεν είναι μόνο ως εργαλείο για τη βελτίωση, την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, αλλά είναι επίσης μέρος της διαδικασίας δημιουργίας εμπειρίας πελατών και βελτιώνει τη συνολική επιχειρηματική απόδοση. (Buhalis, Leung 2018). Ο κόσμος που ζούμε τώρα διανύει την τέταρτη βιομηχανική επανάσταση - την εποχή που τεχνολογίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η ρομποτική, το Διαδίκτυο των πραγμάτων, η πέμπτη γενιά ασύρματης τεχνολογίας και η εικονική πραγματικότητα κατακτούν τον κόσμο. (Zhu, Wang & Cheng, 2021)

Στην φιλοξενία ρομπότ χρησιμοποιούνται με διάφορους τρόπους, όπως chatbots που επιτρέπει ένα ξενοδοχείο, εστιατόριο ή ταξιδιωτικό γραφείο για να διασφαλιστεί ότι η υποστήριξη και η βοήθεια είναι διαθέσιμη 24/7. Η διαδικασία είναι αυτοματοποιημένη και εξοικονομεί πόρους, προσφέροντας καλύτερη εμπειρία στους πελάτες εγκαίρως. (Revfine, 2023) Στο Ναγκασάκι της Ιαπωνίας Το ξενοδοχείο Henn-na έγινε το πρώτο ξενοδοχείο που επανδρώνεται με ρομπότ. Τα ρομπότ παρέχουν υπηρεσίες όπως λειτουργίες ρεσεψιόν, check-in και check-out, ρομπότ πόρτερ για τη μεταφορά αποσκευών, ακόμα και αναγνώριση προσώπου για να ανοίξετε την πόρτα του δωματίου. (Ξενοδοχείο Henn-na, 2023)





Εικόνα 33, Πηγή: pexels-harsch-shivam-2007647

Τα τελευταία χρόνια, οι εφαρμογές εικονικής πραγματικότητας (VR) έχουν αυξηθεί σε δημοτικότητα, γεγονός που έχει επηρεάσει τον κλάδο της φιλοξενίας. Όταν πρόκειται για τις άυλες πτυχές της εμπειρίας φιλοξενίας, η εικονική πραγματικότητα μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την απόφαση κράτησης ενός πελάτη. Οι πελάτες μπορούν να έχουν μια πιο ξεκάθαρη εικόνα του τι περιμένουν, χάρη στο ψηφιακό περιβάλλον, προσελκύοντας περισσότερους πιθανούς πελάτες. Το βίντεο εικονικής περιήγησης, το οποίο δίνει στους επισκέπτες μια προοπτική πρώτου

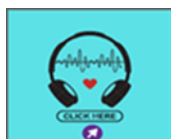
προσώπου του ακινήτου, είναι ένα παράδειγμα εφαρμογής VR. Οι επισκέπτες μπορούν να κάνουν μια ψηφιακή περιήγηση με θέα 360 μοιρών και να δουν ακόμα και τη διάταξη των δωματίων σε ένα ξενοδοχείο κάνοντας απλά κλικ με το ποντίκι ή κάνοντας ένα ακουστικό. (Zhu, Wang & Cheng, 2021)

Οι μεγαλύτερες αλυσίδες ξενοδοχείων όπως η Marriott International, η Hilton, η Radisson Hotel Group έχουν εφαρμόσει τεχνολογίες στις καθημερινές τους λειτουργίες, όπως τα mobile check-ins, τα check-out, τα κινητά chats, τα κινητά κλειδιά. Σε ορισμένα ξενοδοχεία είναι επίσης δυνατόν να ελεγχθεί ο κλιματισμός, τα φώτα, κ.λπ. μέσω του κινητού τηλεφώνου. Η χρήση του IoT δίνει την ευκαιρία στον κλάδο της φιλοξενίας να παρέχει πιο εξατομικευμένες και εξατομικευμένες υπηρεσίες. Η συλλογή δεδομένων για τις προτιμήσεις των επισκεπτών βοηθά στην παροχή της ίδιας υπηρεσίας για μελλοντική διαμονή και βοηθά στην οικοδόμηση της πίστης των επισκεπτών σε μια συγκεκριμένη μάρκα.

Οι Ben Youssef και Zeqiri (2020) υποστηρίζουν ότι τα CPS, IoT, AR, VR, AI και η ρομποτική και τα μεγάλα δεδομένα είναι πτυχές της βιομηχανίας 4.0 που θα επηρεάσουν τον κλάδο της φιλοξενίας. Η διασύνδεση των τεχνολογιών του Industry 4.0 μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση οριζόντιων, κάθετων και ολοκληρωμένων εργαλείων ενοποίησης συστημάτων κατά μήκος της αλυσίδας αξίας (Ben Youssef, 2020). (Zeqiri, A. Dahmani, M., Youssef, A. B., 2020).

Πίνακας 32: Κύριοι πυλώνες της βιομηχανίας φιλοξενίας 4.0 (Zeqiri, A. Dahmani, M., Youssef, A. B., 2020).

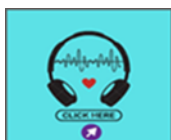
Πίνακας 32: Κύριοι πυλώνες της βιομηχανίας φιλοξενίας 4.0			
Συγγραφείς	Πυλώνας	Περιγραφή του τεχνολογία	Η τεχνολογία στην βιομηχανία φιλοξενίας
(Lee κ.ά., 2015)	CPS	Τα CPS ορίζονται ως ολοκληρωμένα και διασυνδεδεμένα φυσικά και εικονικές ρυθμίσεις βάσει υπολογισμού, συστήματα επικοινωνίας και ελέγχου.	Το CPS αποτελείται από δύο πτυχές: πρώτον, τη διασύνδεση του φυσικού και του κυβερνοχώρου που επιτρέπει την πρόσβαση στα δεδομένα πραγματικού χρόνου, δεύτερον, την έξυπνη διαχείριση δεδομένων, ανάλυση και υπολογιστική δυνατότητα.
(Munir et al., 2017)· (Kansakar et al., 2019)	IoT	Το IoT περιλαμβάνει διασύνδεση μεταξύ φυσικές συσκευές και κυβερνο-κόσμους.	Το IoT επιτρέπει την αλληλεπίδραση με τους τουρίστες και τη συλλογή τουριστικών δεδομένων πραγματικού χρόνου, δημιουργώντας έτσι εξατομικευμένες και και την ακριβή αξιολόγηση των συμπεριφορών των τουριστών και των προτιμήσεις.
(van Krevelen) Και Poelman, Συμβουλίου, et al., 2012)	AR	AR περιλαμβάνει τον συνδυασμό πραγματικών και εικονικών αντικειμένων σε ένα πραγματικό περιβάλλον, συγχρονισμός πραγματικών και εικονικών αντικειμένων, και αλληλεπίδραση σε 3D και πραγματικό ώρα.	Το AR παρέχει στους τουρίστες πιο εξατομικευμένες υπηρεσίες και αρκετά πρόσθετα οφέλη. Επιτρέπει στους τουρίστες να ανταλλάσσουν και να ανταλλάσσουν πληροφορίες και απόψεις με άλλους τουρίστες δίκτυα.
(Desai et al., 2014)· (Wiltshier και Clarke, 2016).	VR	VR προσομοιώνει την πραγματικότητα. VR είναι «ένα περιβάλλον προσομοίωσης (3D) υπολογιστή που δίνει στον χρήστη την εμπειρία της στο περιβάλλον αυτό».	VR παρέχει στους ανθρώπους με ευκαιρίες για εικονικά ταξίδια με χαμηλό κόστος και συμβάλλει στον αειφόρο τουρισμό.



(Ben Youssef και Zeqiri, 2020)· (Buhalis και Leung, 2018)	Μεγάλο δεδομένων	Οι μεγάλες αναλύσεις δεδομένων είναι σχετίζεται με πρόσφατα τις τεχνολογικές εξελίξεις, που ανταποκρίνονται στα δεδομένα επεξεργασία και ανάλυση.	Στον τομέα της φιλοξενίας, τα μεγάλα δεδομένα περιλαμβάνουν εσωτερικά και εξωτερικά μεγάλα δεδομένα. Τα δεδομένα μπορούν να ταξινομηθούν με βάση χαρακτηριστικά και τον τύπο, και οι παράγοντες οικοσυστήματος φιλοξενίας μπορούν να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν αυτά τα δεδομένα για την προετοιμασία στρατηγικών επιχειρηματικών σχεδιάζουν και διαχειρίζονται τις δραστηριότητές τους με δυναμικό τρόπο
(Tung and Law, 2017), (Horváth και Szabó, 2019), (Ben Youssef και Sénat), Zeqiri, 2020)	ΤΝ και ρομπότ	ΤΝ και ρομπότ χρησιμοποιούνται σε χώροι εργασίας για συντήρηση επαφή με άτομα σε κοινή μη βιομηχανική χρήση περιβάλλον και μπορεί να αντικαταστήσει τον άνθρωπο σε δραστηριότητες E&A.	Η τεχνητή νοημοσύνη και τα ρομπότ τον τομέα της φιλοξενίας για τη δημιουργία πιο εξατομικευμένων και μοναδικών εμπειριών, π.χ. στα κέντρα πληροφοριών ταξιδιωτών του αεροδρομίου.

Βιωσιμότητα μέσω ειδικών ψηφιακών τεχνολογιών ή λειτουργιών

- 1 ΤΠΕ:** Η πληροφόρηση είναι το πλέον συζητημένο θέμα όσον αφορά τις λειτουργίες. Τα περισσότερα άρθρα αναφέρονται σε αυτό χωριστά από την « επικοινωνία », αντί να χρησιμοποιούν το συνδυασμένο ακρωνύμιο ΤΠΕ (ICT). (Guandalini, I., 2022).
- 2 Μεγάλα δεδομένα:** Στην ψηφιακή εποχή, τα μεγάλα δεδομένα είναι το «νέο πετρέλαιο» (ElMassah & Mohieldin, 2020). Η επιλεγείσα βιβλιογραφία τις αναφέρει σε σχέση με δύο πτυχές, συγκεκριμένα τη συμβολή τους στη βιωσιμότητα καθώς και στη βιώσιμη IoT. Όσον αφορά την πρώτη, σύμφωνα με τον Seele (2016b), με την ενίσχυση της επικοινωνίας και της διαφάνειας, τα μεγάλα δεδομένα μπορούν να ενεργοποιήσουν και να παρακολουθήσουν τη βιωσιμότητα σε μεγάλη κλίμακα. Επιπλέον, τα μεγάλα δεδομένα



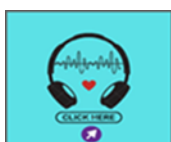
επιτρέπουν στους ενδιαφερόμενους να παρακολουθούν και να συγκρίνουν με αυστηρότητα τις επιδόσεις βιωσιμότητας. Εστιάζοντας στις επιχειρήσεις προς τις επιχειρήσεις, ο Sivarajah et al. (2020) τονίζει τον ενοποιητικό ρόλο των μεγάλων δεδομένων και των αναλύσεων των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης για την ενίσχυση της βιωσιμότητας, ιδιαίτερα με συγκεκριμένες λειτουργίες όπως το μάρκετινγκ και οι λειτουργίες. (Guandalini, I., 2022).

- 3 Ψηφιακό δίδυμο:** Ιδιαίτερα συζητημένο ως ειδική τεχνολογία σε σχέση με τη βιωσιμότητα είναι επίσης η έννοια του ψηφιακού δίδυμου. Για παράδειγμα, οι Allam και Jones (2021) συζητούν το ρόλο του ψηφιακού δίδυμου στις έξυπνες πόλεις και την αστική ανάπτυξη, εξηγώντας πώς μια τέτοια τεχνολογία βοηθά στην οπτικοποίηση και την προετοιμασία για μελλοντικές βιώσιμες πόλεις. Ο ίδιος (2021) προτείνει ένα μοντέλο επεξεργασίας δεδομένων για την ευφυή ρομποτική ανίχνευσης με στόχο την επίτευξη των στόχων της βιώσιμης ανάπτυξης. Κατασκευή (Lafferty, 2019, Plumpton, 2019, Seele, 2016). (Guandalini, I., 2022).

33. ΠΕΡΙΛΗΨΗ: Τι είναι η έννοια και η διαδικασία της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας, πώς να μάθουν και να εκσυγχρονίσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες σχετικά με την αειφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Ψηφιακών ΜΜΕ έχει ορίσει ότι η **βιώσιμη ψηφιοποίηση ή ο βιώσιμος ψηφιακός μετασχηματισμός είναι η διαδικασία ψηφιοποίησης της οικονομίας με μακροπρόθεσμο, πράσινο και οργανικό τρόπο.** (Digital SME, 2023) Η βιομηχανία φιλοξενίας σήμερα συμβαδίζει με τις τεχνολογίες και πρέπει να προσαρμοστεί στις νεότερες τάσεις γρήγορα. «**Η ψηφιοποίηση** επιτρέπει την υλοποίηση της ανθεκτικής υποδομής σε κάθε εφαρμογή για την επίτευξη της βιωσιμότητας... Η ψηφιακή τεχνολογία έχει ήδη αποδειχθεί ότι ενισχύει τις υπηρεσίες φιλοξενίας με έξυπνες αποφάσεις μέσω δεδομένων σε πραγματικό χρόνο.» (Narayan et. al., 2022)

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός χρησιμοποιεί μια ποικιλία τεχνολογιών πληροφοριών, υπολογιστών, επικοινωνιών και σύνδεσης για να ενισχύσει μια οντότητα με την πραγματοποίηση σημαντικών αλλαγών στα χαρακτηριστικά της. Ψηφιακές τεχνολογίες με δυνατότητα αλλαγής του τρόπου με τον οποίο η



βιομηχανία φιλοξενίας διαχειρίζεται τις λειτουργίες της και τις αλυσίδες αξίας, συμπεριλαμβανομένων των IoT, AI, ρομποτικής, blockchain, ανάλυσης μεγάλων δεδομένων, ψηφιακών διδύμων και AR/VR. Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν να εφαρμοστούν από τη βιομηχανία φιλοξενίας για τη διαχείριση των οργανωτικών πόρων και ικανοτήτων, καθώς και των υπηρεσιών, των σχέσεων με τους πελάτες, της διαδικασίας παραγγελίας, της ανταγωνιστικότητας, της ποιότητας των υπηρεσιών, της ευελιξίας, της κατανάλωσης πόρων και της καινοτομίας. (Φιαλίδιο, 2021)

Περισσότερο από ποτέ άλλοτε, **οι ψηφιακές δεξιότητες** αποτελούν σημαντικό μέρος της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας. Η ψηφιακή επάρκεια και η ικανότητα ερμηνείας των δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων που παράγονται από τους πελάτες μέσω διαδικτυακού μάρκετινγκ, εμπορικής προσαρμογής και διανομής, καθώς και η συλλογή δεδομένων, η διαχείριση δεδομένων και η ανάλυση δεδομένων, αποκτούν ολοένα και μεγαλύτερη σημασία καθώς αυξάνεται η ζήτηση για εξειδικευμένες και εξατομικευμένες τουριστικές εμπειρίες. Πολυάριθμα είδη εξατομικευμένων, επικεντρωμένων στον πελάτη αλληλεπιδράσεων, εμπειριών και υπηρεσιών καθίστανται δυνατά μέσω της ανάλυσης δεδομένων και της διαδικασίας για τη συλλογή και ανάλυση τεράστιων όγκων online δεδομένων πελατών. (Carlisle et. al., 2021) Είναι σημαντικό να έχουμε την ικανότητα να δημιουργούμε εμπειρίες χρησιμοποιώντας AR, VR, μικτή πραγματικότητα, και άλλες τεχνολογίες. Η επαυξημένη πραγματικότητα και η μεικτή πραγματικότητα, που ενσωματώνουν επίσης εικονικά αντικείμενα σε περιβάλλοντα του πραγματικού κόσμου και ενισχύουν την αλληλεπίδραση με αυτά, έχουν τη δυνατότητα να κάνουν τα ταξίδια ευκολότερα, πιο βολικά, πιο εκπαιδευτικά και ασφαλέστερα, βελτιώνοντας την εμπειρία και όχι αντικαθιστώντας την, σε αντίθεση με την εικονική πραγματικότητα (VR), η οποία γενικά αφαιρεί τους χρήστες από το περιβάλλον τους και τους βυθίζει σε περιβάλλοντα 3D. Αυτό σημαίνει ότι οι εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα (με AI-powered) επαυξημένη πραγματικότητα φέρνουν επανάσταση, διευκολύνοντας και αναζωογονώντας τις διαδικασίες πρόσβασης σε πληροφορίες και περιηγήσεις. Τα ξενοδοχεία μπορούν να ενσωματώσουν το AR με πολλούς δημιουργικούς τρόπους για να ενημερώνουν τους πελάτες τους για τις τοπικές ατραξιόν, τις τοπικές επιλογές μεταφοράς, τις επιλογές εστιατορίων και άλλες επιλογές μέσω check-in χωρίς υποδοχή σε περίπτερα με βάση το tablet. Επιπλέον, είναι ουσιαστικότερο να ενισχυθούν οι επαγγελματικές ικανότητες στον τομέα της κυβερνοασφάλειας, της ιδιωτικής ζωής και της επιγραμμικής ασφάλειας. (Garcia και Ruiz, 2020)





Σχήμα 34, Πηγή: pexels-markus-spiske-2559749 1

34. Προτεινόμενα Μαθησιακά Στιλ

Οι άνθρωποι διαφωνούν για το πόσα μαθησιακά στιλ υπάρχουν. Για παράδειγμα, ο Neil Fleming, ένας δάσκαλος από τη Νέα Ζηλανδία, το 1987, καθιέρωσε το δημοφιλές του μοντέλο VARK (OAMK), το οποίο περιλαμβάνει:

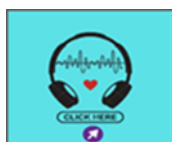
- Οπτικοί μαθητές
- Ακουστικοί μαθητές
- Μαθητές που διαβάζουν/γράφουν
- Κινησθητικοί (σωματικοί) μαθητές

Ο ειδικός στην ανθρώπινη συμπεριφορά Σκοτ Μπλακ πήρε την έρευνα του καθηγητή του Χάρβαρντ Χάουαρντ Γκάρντνερ και την χρησιμοποίησε στην πράξη, δημιουργώντας έναν από τους πρώτους μετρήσιμους και προβλέψιμους τρόπους καθορισμού του συνολικού μαθησιακού στιλ ενός ατόμου. Η διαδικασία ξεκινάει με τα δακτυλικά σας αποτυπώματα, όσο απίστευτο κι αν φαίνεται. Μέσα σε 24 με 48 ώρες, τα μαύρα μπορούν να παράγουν μια έκθεση 36 σελίδων που αναγνωρίζει οκτώ διαφορετικές διανοίες και πώς επεξεργάζεστε προσωπικά οπτικές, ακουστικές και κιναισθητικές πληροφορίες. Verma, E. (2023)



Εδώ είναι **οκτώ μορφές μάθησης** όπως προτείνεται από ορισμένους μελετητές όταν χρησιμοποιούνται διαφορετικές λέξεις (η αλληλουχία μπορεί να διαφέρει):

Πίνακας 33: Οκτώ μαθησιακές μορφές		
	Στιλ εκμάθησης	Επεξήγηση
1	The Language Learner or Verbal Learners (γνωστοί και ως Γλωσσικοί Μαθητές)	Ο γλωσσικός μαθητής είναι αυτός που μαθαίνει καλύτερα μέσα από τις γλωσσικές δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένης της ανάγνωσης, της γραφής, της ακρόασης ή της ομιλίας. (Verma, E, 2023).
2	Ο φυσιοδίφης ή φυσικός / φύση μαθητές	Ο φυσιοδίφης μαθαίνει δουλεύοντας με τη φύση και βιώνοντας αυτήν. Αν αυτό ακούγεται πολύ σαν επιστήμονας, είναι γιατί έτσι μαθαίνουν οι επιστήμονες. Ο φυσιοδίφης αγαπά τις εμπειρίες, αγαπά την παρατήρηση του κόσμου γύρω τους, και συλλαμβάνει τις καλύτερες πληροφορίες ή γνώσεις μέσω πειραματισμού. (Verma, E, 2023).
3	The Musical ή Rhythmic Learner ή Aural (audio) Learners (γνωστοί και ως Ακουστικοί μαθητές)	Ο μουσικός ή ρυθμικός μαθητής είναι αυτός που μαθαίνει χρησιμοποιώντας μελωδία ή ρυθμό. Αυτό θα ήταν σαν ένας μουσικός που μαθαίνει να παίζει ακούγοντας ένα κομμάτι μουσικής ή έναν ντράμερ που ακούει κτύπους στο κεφάλι του και στο δρόμο από αυθαίρετες πηγές πριν το συνθέσει στο στούντιο. Αλλά μπορεί επίσης να είναι ένα άτομο που μαθαίνει καλύτερα ενώ ουρλιάζει, σφυρίζει, χτυπά τα δάχτυλα του ποδιού, χτυπά το μολύβι του στο γραφείο, ταλαντεύεται, ή ακούγοντας μουσική στο παρασκήνιο. Για αυτόν τον άνθρωπο, η μουσική δεν είναι περισπασμός, αλλά στην πραγματικότητα βοηθάει τη διαδικασία μάθησης. (Verma, E, 2023).
4	Ο Κινησθητικός Μαθητής ή Φυσικός (απτικός) Μαθητής	Ο Κινησθητικός μαθητής είναι ένα άτομο που μαθαίνει καλύτερα κάνοντας κάτι. Αυτοί οι άνθρωποι είναι επίσης επιστημονικού χαρακτήρα και πρέπει να αλληλεπιδρούν με αντικείμενα για να μάθουν γι' αυτά (ή να μάθουν γι' αυτά με τον καλύτερο δυνατό τρόπο). (Verma, E, 2023).
5	Οι οπτικοί ή χωρικοί μαθητές ή οι οπτικοί (χωρικοί) μαθητές	Ένας οπτικός ή χωρικός μαθητής είναι ένα άτομο που μαθαίνει καλύτερα αν υπάρχουν οπτικά βοηθήματα γύρω για να καθοδηγήσει τη διαδικασία μάθησης. Για παράδειγμα, κάποιος που μπορεί να μάθει καλύτερα από διαγράμματα, εικόνες, γραφήματα θα ήταν ένας οπτικός ή χωρικός μαθητής. Αυτοί οι άνθρωποι τείνουν να είναι τεχνικά προσανατολισμένοι και να μπαίνουν σε τομείς της μηχανικής. Ένα παράδειγμα αυτού του τύπου μαθητή θα ήταν ένα άτομο που γίνεται μηχανικός υπολογιστών ή προγραμματιστής. Αλλά, οι καλύτεροι μαθητές είναι εκείνοι που είναι οπτικοί ή χωρικοί μαθητές. Γιατί; Επειδή το να είσαι ικανός στον προγραμματισμό και την πληροφορική απαιτεί να είσαι ένας δυνατός οπτικός ή χωρικός μαθητής.



		Σχεδόν ό,τι έχει να κάνει με τους υπολογιστές είναι εννοιολογικό και έτσι βασίζεται σε γραφικές ή οπτικές αναπαραστάσεις συστατικών στοιχείων που δεν είναι πραγματικά ορατά (π.χ. bytes). (Verma, E, 2023).
6	Ο λογικός ή μαθηματικός μαθητής ή λογικός (αναλυτικός) μαθητής	Ο λογικός ή μαθηματικός μαθητής πρέπει να ταξινομήσει ή να κατηγοριοποιήσει τα πράγματα. Τείνουν επίσης να κατανοούν σχέσεις ή μοτίβα, αριθμούς και εξισώσεις, καλύτερα από τους άλλους. Αυτοί είναι προφανώς μηχανικοί, επιστήμονες, μαθηματικοί, και άλλα τεχνικά επαγγέλματα. (Verma, E, 2023).
7	The Interpersonal Learner or Social Learners (γνωστός και ως διαπροσωπικοί Μαθητές)	Ο διαπροσωπικός μαθητής είναι κάποιος που μαθαίνει σχετιζόμενος με τους άλλους. Συχνά, αυτοί οι άνθρωποι μοιράζονται ιστορίες, εργάζονται καλύτερα σε ομάδες και συγκρίνουν τις ιδέες τους με τις ιδέες των άλλων. Κατά κάποιο τρόπο, άλλοι τους βοηθούν να σκεφτούν νέες δικές τους ιδέες. Είναι συχνά φυσικά καλοί ηγέτες, καθώς και παίκτες της ομάδας. Συχνά βλέπουμε αυτούς τους ανθρώπους σε διάφορα πεδία της ψυχολογίας ή των κοινωνικών επιστημών. (Verma, E, 2023).
8	Οι ενδοπροσωπικοί μαθητές ή σόλο μαθητές	Ο ενδοπροσωπικός, σε αντίθεση με το διαπροσωπικό, μαθητής είναι κάποιος που δουλεύει και μαθαίνει καλύτερα όταν είναι μόνος. Θέτουν ατομικούς στόχους οι οποίοι είναι δύσκολοι, αλλά όχι αδύνατοι. Υποκινούνται επίσης από εσωτερικές δυνάμεις, αντί για εξωτερικές. Είναι συχνά εσωστρεφή άτομα, αλλά όχι πάντα. Αυτά τα άτομα συχνά μπαίνουν σε δημιουργικούς τομείς, γίνονται επιχειρηματίες και μερικές φορές ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων. Αλλά, είναι συνήθως σε τομείς ή βιομηχανίες που τους επιτρέπουν να εργαστούν χωρίς άμεση εποπτεία. (Verma, E, 2023).

35. Η μελέτη για τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες ασχολούνται με την ψηφιοποίηση και ποιες είναι οι βιώσιμες πρακτικές φιλοξενίας τους

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε μερικές από τις τρέχουσες και μελλοντικές τάσεις όσον αφορά τις προσπάθειες ψηφιοποίησης και βιωσιμότητας του τομέα φιλοξενίας γενικότερα. Ο στόχος είναι να σας δώσει -ο αναγνώστης- πρακτικές

πληροφορίες σχετικά με τις διάφορες τάσεις και εξελίξεις που έχουν συμβεί- ιδίως στον απόηχο της πανδημίας Covid-19.

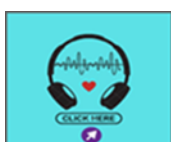
Στο πρώτο μέρος του κεφαλαίου, θα εστιάσουμε στην ψηφιοποίηση και τις βιώσιμες πρακτικές του τομέα της φιλοξενίας. Αυτό θα παρουσιάσει στον αναγνώστη μια πλήρη εικόνα του τρόπου με τον οποίο οι εταιρείες φιλοξενίας αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις ψηφιοποίησης και τις πρακτικές βιωσιμότητας και πώς η πανδημία της Covid-19 έχει επιταχύνει με πολλούς τρόπους και τις δύο.

Στη συνέχεια, στο δεύτερο μέρος του κεφαλαίου, θα εστιάσουμε σε συγκεκριμένες τρέχουσες και μελλοντικές τεχνολογίες στον τομέα της φιλοξενίας. Θα εστιάσουμε ειδικά στις ακόλουθες τεχνολογίες και τον τρόπο με τον οποίο συμβάλλουν στην ψηφιοποίηση του τομέα της φιλοξενίας:

- Φιλοξενούμενα συστήματα
- Εσωτερικοί αισθητήρες IoT
- Υπηρεσίες φιλοξενίας, αισθητήρες περιοχής σώματος
- Ενεργειακή διαχείριση
- Αυτοματισμός κτιρίων και παρακολούθηση
- Επαυξημένη πραγματικότητα
- Τεχνολογία Beacon

Τέλος, σε αυτό το κεφάλαιο, θα αντιμετωπίσουμε κάποιες από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι εταιρείες φιλοξενίας όταν δουλεύουν με ψηφιοποίηση όπως

- διαλειτουργικότητα,
- Διαχείριση δεδομένων,
- Ασφάλεια και απόρρητο



36. Βιώσιμα εργαστήρια και εργασιακό περιβάλλον της βιομηχανίας ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Η ψηφιοποίηση είναι ένα αναπόφευκτο μέρος της στρατηγικής νοοτροπίας των περισσότερων εταιρειών φιλοξενίας. Είτε είστε μια αλυσίδα ξενοδοχείων πολλών δισεκατομμυρίων δολαρίων, είτε ένα τοπικό κρεβάτι και πρωινό, οι ψηφιακές δεξιότητες είναι ένα ουσιαστικό μέρος του επιχειρηματικού σας μοντέλου. Αυτό πρέπει όμως να το δούμε μέσα από το πρίσμα των αναγκών της εταιρείας - και εξίσου σημαντικό - τις απαιτήσεις των φιλοξενουμένων. Με πολλούς τρόπους αυτό θα βοηθήσει στον προσδιορισμό του πεδίου εφαρμογής της ψηφιοποίησης και της ανάγκης για περαιτέρω προσπάθειες ψηφιοποίησης.

Εξίσου σημαντική με την ολοένα αυξανόμενη έμφαση στην ψηφιοποίηση είναι η ανάγκη να αντιμετωπιστούν οι βιώσιμες πρακτικές φιλοξενίας. Πόσο πράσινοι πρέπει να είμαστε, και πόση προσπάθεια καταβάλλουμε για την ανάπτυξη της επιχείρησής μας με έναν πιο βιώσιμο τρόπο; Και πάλι, αυτή είναι μια ισορροπία μεταξύ των αναγκών της εταιρείας και των απαιτήσεων των επισκεπτών.

Τα ανωτέρω θέματα θα αποτελέσουν το επίκεντρο του παρόντος υποκεφαλαίου. Και τα δύο θα αντιμετωπιστούν με τον ίδιο τρόπο, όπου αρχικά εξετάζουμε το ιστορικό πλαίσιο του θέματος προκειμένου να κατανοήσουμε καλύτερα την τρέχουσα κατάσταση, η οποία θα ολοκληρωθεί με την προοπτική μελλοντικών δυνατοτήτων.

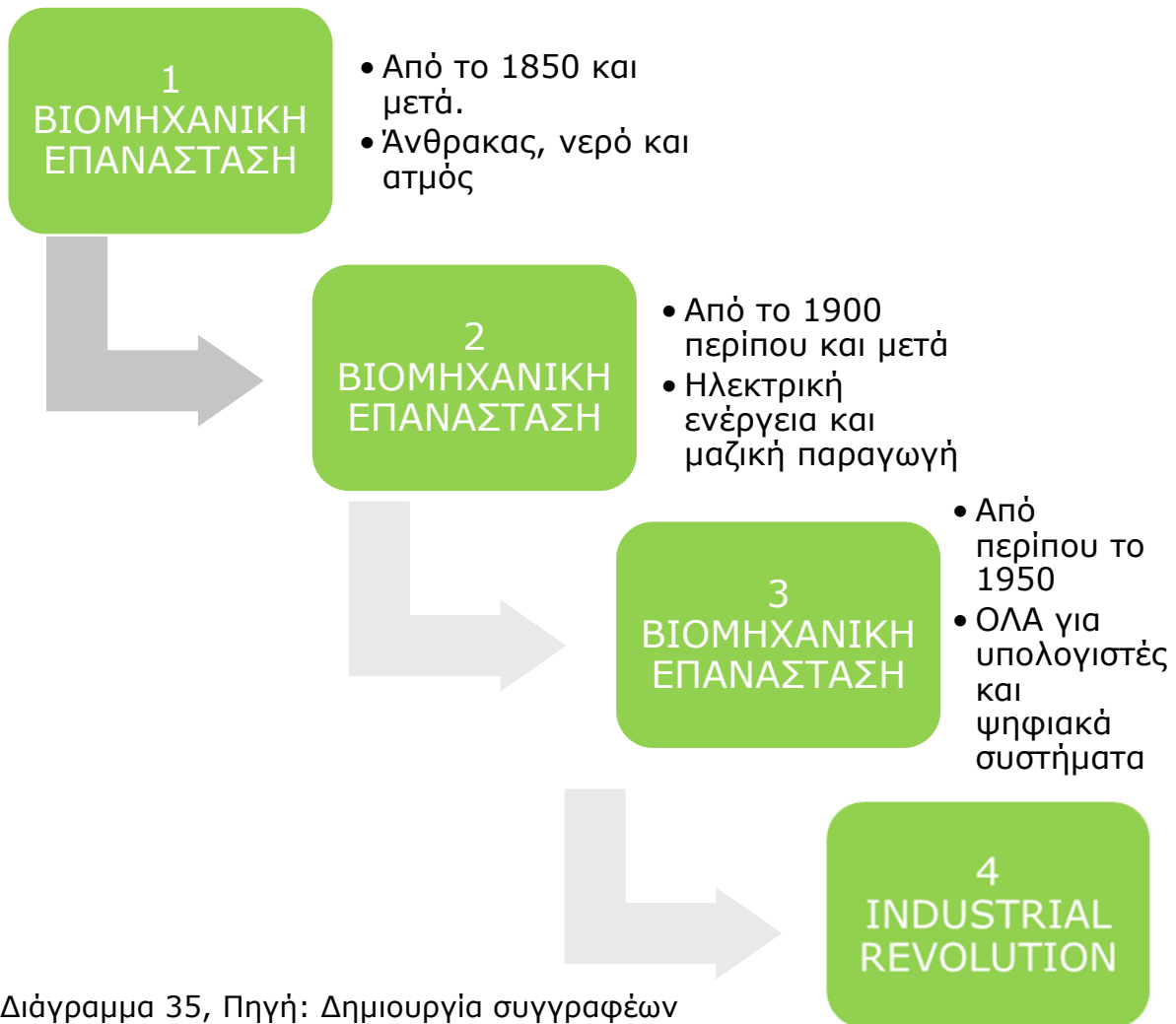
36.1. Πρακτικές ψηφιοποίησης

Πρακτικές ψηφιοποίησης

Η τρέχουσα κατάσταση της ψηφιοποίησης στον τομέα της φιλοξενίας

Με πολλούς τρόπους η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στον τομέα της φιλοξενίας αντικατοπτρίζεται από τη γενική ψηφιακή ανάπτυξη σε άλλους επιχειρηματικούς τομείς και, από αυτήν την άποψη, βρισκόμαστε σήμερα μέσα σε αυτό που είναι γνωστό ως η «τέταρτη βιομηχανική επανάσταση» (PWC, 2018), με την οποία θα ασχοληθούμε λεπτομερώς αργότερα σε αυτό το υποκεφάλαιο. Για να κατανοήσουμε το τελευταίο, όμως, πρέπει να αντιμετωπίσουμε την ανάπτυξη της σύγχρονης κοινωνίας τα τελευταία 150 χρόνια όπως φαίνεται από το παρακάτω μοντέλο με τις 3 προηγούμενες «επαναστάσεις» και πώς ειδικά τα 3 μέρη των επαναστάσεων βοήθησαν να διαμορφωθούν οι ψηφιακές προσπάθειες των εταιρειών φιλοξενίας





Διάγραμμα 35, Πηγή: Δημιουργία συγγραφέων

Επαναστάσεις 1 και 2

Κατά την 1^η βιομηχανική επανάσταση ξεκινήσαμε από μια κατά κύριο λόγο αγροτική κοινωνία, όπου η πλειοψηφία των ανθρώπων ζούσε κυρίως στην ύπαιθρο, όπως είχαν κάνει οι πρόγονοί τους. Η παραδοσιακή ασχολία ήταν, και ήταν για τα προηγούμενα 1000 χρόνια, η γεωργία που καταλάμβανε τη συντριπτική πλειοψηφία του εργατικού δυναμικού. Στα μέσα του 1800 όμως οι τεχνολογικές καινοτομίες επέφεραν μια σημαντική αλλαγή τόσο στον τρόπο κατασκευής όσο και μεταφοράς των αγαθών, αλλά και στον τρόπο ζωής των ανθρώπων. Εν ολίγοις, η εφεύρεση ατμομηχανών μέσω της χρήσης του άνθρακα και άλλων πρώτων υλών κατέστησε τα εργαλεία παραγωγής σημαντικά πιο αποτελεσματικά. Οδήγησε επίσης τους ανθρώπους να μετακινηθούν από την ύπαιθρο στις πόλεις για να βρουν εργασία στον ανερχόμενο βιομηχανικό τομέα.

Αμέσως μετά την πρώτη επανάσταση, η δεύτερη ακολούθησε στο τέλος της δεκαετίας του 1800 με την εισαγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας. Αυτό χαιρέτισε μια περιοχή μαζικής παραγωγής και αυξημένης αποδοτικότητας που δεν είχε παρατηρηθεί πριν στην ανθρώπινη ύπαρξη. Ως συνέπεια των δύο επαναστάσεων από περίπου το 1850 - 1930 η γεωργία δεν ήταν πλέον η κυρίαρχη ασχολία, καθώς



τώρα δημιουργήθηκαν θέσεις εργασίας στα εργοστάσια που αναπτύχθηκαν μετά την 1^η και 2^η βιομηχανική επανάσταση (PWC, 2018).

Επανάσταση 3

Η 3^η βιομηχανική επανάσταση έλαβε χώρα γύρω στη δεκαετία του 1950 και χαιρέτισε την έλευση της ψηφιακής εποχής με την εφεύρεση της τεχνολογίας των υπολογιστών και της ψηφιακής τεχνολογίας. Αρχικά, η εξέλιξη της ψηφιακής τεχνολογίας στην πρώιμη φάση ήταν αργή και αποσπασματική, αλλά αυτό άλλαξε ριζικά με την χρήση του διαδικτύου από τις αρχές της δεκαετίας του 1990, η οποία λειτουργούσε ως επιταχυντής για την ανάπτυξη ψηφιακών καινοτομιών.

Επανάσταση 4

Και αυτό μας φέρνει στη σημερινή εποχή και στην τέταρτη βιομηχανική επανάσταση στην οποία οι εταιρείες λειτουργούν σήμερα. Ο όρος επινοήθηκε από το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ το 2016 και θεωρείται από πολλούς ως μια πολύ μεγαλύτερη δύναμη για αλλαγή και αναστάτωση από τις προηγούμενες 3 επαναστάσεις:

Υπάρχουν τρεις λόγοι για τους οποίους οι σημερινές μεταμορφώσεις δεν αντιπροσωπεύουν απλώς μια παράταση της Τρίτης Βιομηχανικής Επανάστασης, αλλά μάλλον την άφιξη μιας Τέταρτης και ξεχωριστής: ταχύτητα, πεδίο εφαρμογής και επίδραση των συστημάτων. Η ταχύτητα των σημερινών ανακαλύψεων δεν έχει ιστορικό προηγούμενο. Σε σύγκριση με τις προηγούμενες βιομηχανικές επαναστάσεις, η Τέταρτη εξελίσσεται με εκθετικό και όχι γραμμικό ρυθμό. Επιπλέον, διαταράσσει σχεδόν κάθε βιομηχανία σε κάθε χώρα. Και το εύρος και το βάθος αυτών των αλλαγών προαναγγέλλουν τον μετασχηματισμό ολόκληρων συστημάτων παραγωγής, διοίκησης και διακυβέρνησης. (WEF, 2016)

Στην ουσία, η τέταρτη βιομηχανική επανάσταση αφορά τη συγχώνευση ανθρώπου και μηχανής. Και όχι, δεν μιλάμε για ένα σενάριο "Terminator" με τον Arnold Schwarzenegger στον πρωταγωνιστικό ρόλο ως μια μέση, αδύνατη μηχανή θανάτου σε ένα μετα-αποκαλυπτικό μέλλον, όπου οι μηχανές έχουν αναλάβει τον έλεγχο της ανθρωπότητας! Μάλλον, είναι μια εποχή όπου η αλληλεπίδραση μεταξύ της τεχνολογίας και των ανθρώπων είναι πιο άρρηκτα συνδεδεμένη από ό, τι στο παρελθόν και όπου η τεχνητή νοημοσύνη, η υπολογιστική νέφος, η ρομποτική, η 3D εκτύπωση, το Διαδίκτυο των Πραγμάτων και οι προηγμένες ασύρματες τεχνολογίες θα επηρεάσουν την καθημερινή ζωή των ανθρώπων σε όλο τον κόσμο. Οι νέες τεχνολογίες συνεχώς αναδύονται και η καθημερινή μας εξάρτηση από ψηφιακές συσκευές αυξάνεται με ταχείς ρυθμούς. Αυτό επιταχύνθηκε περαιτέρω τα τελευταία δύο χρόνια της νόσου Covid-19 και αυτό θα καλυφθεί σε χωριστό κεφάλαιο περαιτέρω.

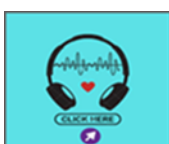


36.2. Πώς επηρέασαν οι διάφορες επαναστάσεις τον τομέα της φιλοξενίας;

Όπως προαναφέρθηκε, ο τομέας της φιλοξενίας δεν μπορεί να διαχωριστεί από τη γενική ανάπτυξη στο περιβάλλον του και δεν μπορεί να αποτελέσει πηγή αλλαγής. Ο τομέας της φιλοξενίας προσαρμόσε απλώς αυτά που προσφέρει στις ανάγκες που προέρχονται από τις αλλαγές που γίνονται γύρω του. Ως συνέπεια των δύο πρώτων επαναστάσεων, όλο και περισσότεροι άνθρωποι πήγαιναν από την ύπαιθρο στις μεγαλύτερες πόλεις και τα ξενοδοχεία αναπτύσσονταν ανάλογα. Αντί για τις μικρές οικογενειακές ταβέρνες στην ύπαιθρο, τα μεγαλύτερα ξενοδοχεία και θέρετρα άρχισαν να ανταποκρίνονται στην αυξανόμενη ανάγκη για διαμονή.

Παρομοίως, οι βιομηχανικές επαναστάσεις προκάλεσαν τη σταθερή αύξηση του μέσου εισοδήματος ειδικά σε δυτικές χώρες, καθώς αποκόμισαν τα οφέλη των τεχνολογικών εξελίξεων, επιτρέποντας στους πελάτες να δαπανήσουν μεγαλύτερα ποσά για ψυχαγωγία ελεύθερου χρόνου. Αυτό απεικονίστηκε από τον ψυχολόγο Αβραάμ Μείζλοου και τις πυραμίδες των αναγκών του. Όταν οι καταναλωτές στα πρώτα στάδια της βιομηχανικής επανάστασης ασχολήθηκαν με τις βασικές ανάγκες (κυρίως την ασφάλεια και τη λήψη τροφίμων στο τραπέζι), τώρα σταδιακά κινήθηκαν «πάνω» το τελευταίο της πυραμίδας αναγκών και ήταν σε θέση να ικανοποιήσουν άλλες ανάγκες - μεταξύ αυτών η ανάγκη για ευχαρίστηση και ευημερία. Στις περισσότερες δυτικές κοινωνίες γύρω από τη δεκαετία του 1950 αυτό σήμαινε ότι ένα σημαντικό ποσοστό νοικοκυριών από τη μεσαία τάξη ήταν σε θέση να αποκτήσουν πλυντήρια, ψυγεία και άλλες τεχνολογικές συσκευές που προηγουμένως προοριζόνταν μόνο για άτομα με υψηλό εισόδημα. Επιπλέον, αυτό σήμαινε ότι η μέση οικογένεια της μεσαίας τάξης είχε τώρα επίσης τα διαθέσιμα μέσα για να δαπανήσει χρήματα για άλλες πολυτέλειες, όπως τα ταξίδια και άλλα είδη εμπειριών, τροφοδοτώντας έτσι την ανάπτυξη των εταιρειών στον τομέα της φιλοξενίας από τη δεκαετία του 1950 και πάνω.

Η εξέλιξη αυτή δεν ήταν σε καμία περίπτωση παγκόσμιο φαινόμενο, καθώς μεγάλο μέρος της υδρογείου κατά το τελευταίο μέρος του 20ού αιώνα εξακολουθούσε να ζει σε συνθήκες φτώχειας και δεν είχε κανένα μέσο συμμετοχής στην οικονομική ανάπτυξη που περιγράφηκε ανωτέρω. Για παράδειγμα, στις περισσότερες χώρες της Ανατολικής Ευρώπης, όπου το επίπεδο της τεχνικής και ψηφιακής ανάπτυξης δεν συνέβαινε με τον ίδιο ρυθμό όπως στη Δυτική Ευρώπη και τις ΗΠΑ, η φτώχεια εξακολουθούσε να είναι ένα πολύ μεγάλο μέρος της καθημερινής ζωής και έτσι η ευκαιρία να πλουτίσουν με χρήματα για πολυτέλειες όπως τα ταξίδια στο εξωτερικό δεν ήταν εφικτή (και σε αρκετές χώρες που ελέγχονταν από τη Σοβιετική Ένωση δεν επιτρεπόταν καν!)



36.3. Πώς η πανδημία Covid-19 τροφοδότησε τις ψηφιακές προσπάθειες του τομέα της φιλοξενίας

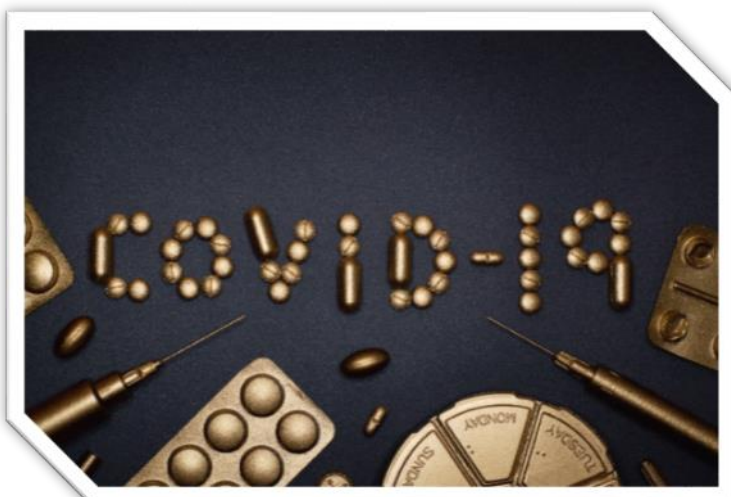
Ένας από τους κυριότερους επιταχυντές για την εισαγωγή της τέταρτης βιομηχανικής επανάστασης στον τομέα της φιλοξενίας ήταν αναμφίβολα η πανδημία Covid19, η οποία ανάγκασε τα μεγαλύτερα τμήματα της βιομηχανίας να γίνουν ψηφιακά σε βαθμό που δεν είχε παρατηρηθεί προηγουμένως (Zeqiri et al.,

n.d.). Αντί να είναι μια επιλογή, έγινε μια αναγκαιότητα για τις εταιρείες από όλους τους τομείς του τομέα της φιλοξενίας να αγκαλιάσουν τις νέες τεχνολογίες, προκειμένου να επιβιώσουν από τις επιπτώσεις της πανδημίας (CBI, 2021). Επίσης γνωστή ως «ο μεγάλος επιταχυντής» της ψηφιοποίησης (Amankwah-Amoah et al., 2021) Η Covid19 έχει αναμορφώσει τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες από όλους τους τομείς εργάζονται με ψηφιακά εργαλεία και ζημιώνουν τις επιχειρήσεις που μένουν πίσω. Παρακάτω σκιαγραφήσαμε ορισμένες τάσεις σχετικά με την ψηφιοποίηση που είναι, και θα συνεχίσουν να επηρεάζουν τον τομέα της φιλοξενίας μετά τη νόσο Covid-19. Κάποια είναι άμεσα, ενώ άλλα είναι στον κοντινό ορίζοντα. Όπως και να έχει, ο κλάδος θα πρέπει να αντιμετωπίσει αυτές τις «προκλήσεις» προκειμένου να παραμείνει συναφής με τις απαιτήσεις των πελατών του και να ακολουθήσει τη γενική εξέλιξη της τεχνολογίας.

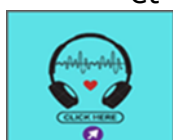
Τάση 1 – Εξ αποστάσεως εμπειρίες

Μια περίεργη παρενέργεια της πανδημίας Covid-19 φαίνεται να πυροδότησε την επιθυμία να συμμετάσχει σε εμπειρίες από απόσταση. Σε μια πρόσφατη μελέτη που διεξήχθη από την Booking.com διαπίστωσαν ότι πάνω από το 36% των ερωτηθέντων στην πραγματικότητα προτίμησε την επίσκεψη σε έναν προορισμό που δεν ήταν ποτέ πριν, αν θα μπορούσε να ρίξει μια γρήγορη ματιά εκ των προτέρων χρησιμοποιώντας εικονική πραγματικότητα. (Booking.com, 2022). Αυτό θα σήμαινε ότι οι απομακρυσμένες/διαδικτυακές/εικονικές εμπειρίες δεν περιορίζονται πλέον σε μια περίοδο κατά την οποία οι άνθρωποι δεν μπορούσαν να ταξιδέψουν λόγω της πανδημίας, αλλά έχει καθιερωθεί ως μόνιμο χαρακτηριστικό των προσδοκιών των επισκεπτών. Η τάση αυτή υποστηρίζεται από αρκετά πρόσφατα διεθνή ερευνητικά έργα που αναλύουν τις επιπτώσεις της νόσου Covid19 στον τομέα της φιλοξενίας.

Αναλύοντας 359 απαντήσεις που συγκεντρώθηκαν από τους χρήστες VR, (Talwar et al., 2022) καταλήγει ότι οι καταναλωτές επιδεικνύουν επίγνωση αυτού του



Σχήμα 36, Πηγή: pexels-miguel-á-padriñán-3936421 1



γεγονότος και είναι έτοιμοι να θυσιάσουν την ηδονική απόλαυση που προσφέρει ο επί τόπου τουρισμός. Στην πραγματικότητα, οι ερωτηθέντες στη μελέτη μας εκφράζουν την πρόθεση να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τον VR τουρισμό για να εκπληρώσουν την ταξιδιωτική τους επιθυμία ακόμα και μετά την πανδημία. Αυτό το εύρημα υποδηλώνει ότι οι κυβερνήσεις και οι ταξιδιωτικοί σύλλογοι θα πρέπει να εργαστούν για να αξιοποιήσουν αυτές τις προθέσεις συνέχειας προς τον τουρισμό VR. Φυσικά, οι προσπάθειες αυτές απαιτούν επίσης να αναγνωριστεί το γεγονός ότι τα έσοδα που δημιουργούνται από τα επί τόπου ταξίδια υπερβαίνουν εκείνα που δημιουργούνται από τα ταξίδια εκτός τόπου.

Στη μελέτη τους για τις εικονικές περιηγήσεις ως αποτέλεσμα της πανδημίας Covid-19 (Geng, 2022), το προχωρεί πραγματικά ένα βήμα παραπέρα και καταλήγει σε αυτό το συμπέρασμα σχετικά με την έρευνά τους.

Το εύρημά μας σχετικά με την αναποτελεσματικότητα των δωρεάν εικονικών περιηγήσεων για την προσέλκυση της φυσικής παρουσίας των επισκεπτών υπό ορισμένες συνθήκες εντοπίζει μια μετασχηματιστική ευκαιρία για την εξερεύνηση καινοτόμων επιχειρηματικών μοντέλων, ενώ πηγαίνει εικονικό. Με την εξέλιξη της τεχνολογίας της πληροφορίας και την εξέλιξη των συνθηκών, οι εικονικές περιηγήσεις δεν είναι μόνο ένα συμπλήρωμα που προσφέρει μια δοκιμή γνωριμίας πριν από το ταξίδι σας ή την επιτόπια ενίσχυση, αλλά και ένα υποκατάστατο που κανιβαλίζει τη φυσική ζήτηση και θα μπορούσε να είναι μια εναλλακτική πηγή εσόδων.

Μήπως αυτό σημαίνει το τέλος για τη φυσική συνάντηση υπηρεσιών μεταξύ του επισκέπτη και του παρόχου φιλοξενίας; Πιθανώς όχι, αλλά αξίζει να σημειωθεί ότι η πανδημία έχει σίγουρα αλλάξει τις αντιλήψεις μας για την αλληλεπίδραση μεταξύ της εικονικής και της φυσικής εμπειρίας. Αυτό δεν είναι σε καμία περίπτωση αποκλειστικά μια τάση στον τομέα της φιλοξενίας, και καθώς οι εικονικές τεχνολογίες γενικά αναπτύσσονται συνεχώς, οι δυνατότητες ενσωμάτωσής τους στις στρατηγικές λειτουργίες των εταιρειών φιλοξενίας γίνονται όλο και πιο δελεαστικές. Είτε οι απομακρυσμένες εμπειρίες μέσω της χρήσης τεχνολογικών συσκευών απαιτούν περαιτέρω έρευνα και προσπάθειες από τις εταιρείες φιλοξενίας, οι οποίες επιδιώκουν να εξυπηρετήσουν την προσφορά τους στις μελλοντικές ανάγκες των πελατών τους.

Τάση 2 – Εξ αποστάσεως χώρος εργασίας

Όπως και σε κάθε άλλη βιομηχανία, η πανδημία Covid-19 είχε βαθιά επίδραση στην ψηφιοποίηση της παραδοσιακής έννοιας του χώρου εργασίας. Πολλοί εργαζόμενοι γύρω από την εργασία μαθαίνουν ότι οι θέσεις εργασίας τους θα μπορούσαν να αντιμετωπιστούν εξίσου αποτελεσματικά (και μερικές φορές πιο αποτελεσματικά) από την άνεση των σπιτιών τους. Ομοίως, ηγέτες από σχεδόν όλους τους τύπους



της βιομηχανίας έμαθαν, ότι οι εργαζόμενοι που εργάζονται εξ αποστάσεως δεν σημαίνει λιγότερη παραγωγικότητα. Το ίδιο ισχύει και για τον τομέα της φιλοξενίας.

Αυτό μπορεί ωστόσο να φαίνεται περίεργο, καθώς ένα από τα κυρίαρχα χαρακτηριστικά του τομέα της φιλοξενίας είναι, και πάντα ήταν, η συνάντηση μεταξύ του επισκέπτη και του παρόχου υπηρεσιών - επίσης γνωστή ως «Η στιγμή της Αλήθειας». Ωστόσο, στην έρευνά τους σχετικά με τον ξενοδοχειακό τομέα μετά τη νόσο Covid-19 (António & Rita, 2021) διαπιστώθηκε ότι, αν και δεν είναι δυνατή (ή όντως επιθυμητή) η εισαγωγή ξενοδοχείων χωρίς επαφή με τους πελάτες, οι ηλεκτρονικές συνεδριάσεις μεταξύ του προσωπικού και των εργαζομένων με ελάχιστη ή καθόλου επαφή με τους πελάτες, θα εξακολουθούσαν να είναι επωφελείς και επιθυμητές για τους περισσότερους διαχειριστές του ξενοδοχειακού τομέα. Ως εκ τούτου, αναμένεται να συνεχιστεί η συνέχιση ορισμένων διαδικτυακών πρακτικών από τη νόσο Covid-19.

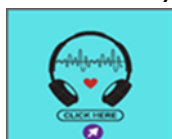
Ειδικά ο ξενοδοχειακός τομέας πρέπει να αντιμετωπίσει το ζήτημα των απομακρυσμένων χώρων εργασίας όταν πρόκειται για τα συνεδριακά τμήματα τους, όπου τα εικονικά συνέδρια προορίζονται να γίνουν πιο κοινά στο μέλλον. Αυτό όχι μόνο απαιτεί μια μαζική επένδυση στην ψηφιακή τεχνολογία για να διευκολύνει τις online συναντήσεις, αλλά και την εκπαίδευση του προσωπικού του ξενοδοχείου όταν οι συναντήσεις περνούν από την ψυχική παρουσία στην ψηφιακή παρουσία.

Τάση 3 - Αυτήν τη φορά είναι προσωπικό - χρησιμοποιώντας τεχνολογία για τη δημιουργία εξατομικευμένων εμπειριών

Όπως υποστηρίξαμε στην «τάση 1», η απροθυμία των επισκεπτών να συμμετάσχουν σε απομακρυσμένες εμπειρίες έχει ακυρωθεί σε κάποιο βαθμό από την πανδημία Covid19, η οποία με τη σειρά της έχει αλλάξει τη συμπεριφορά του επισκέπτη. Είμαστε, στη μετά-Covid19 εποχή, πιο επιρρεπείς στη χρήση ψηφιακών εμπειριών και με αυτήν την τάση έρχεται επίσης η δυνατότητα να εξατομικεύσουμε καλύτερα και να ικανοποιήσουμε τις ατομικές ανάγκες του επισκέπτη.

Κατά την εξέταση της τέταρτης βιομηχανικής επανάστασης και των επιπτώσεών της στον τομέα της φιλοξενίας υπό το πρίσμα της νόσου Covid19 (Zeqiri et al., n.d.) καταλήγουν:

Παράλληλα με αυτές τις εξελίξεις, η AI, το IoT, η VR και η AR διευκολύνουν τη στενή συνεργασία με τους καταναλωτές, γεγονός που οδηγεί στην αφοσίωση στη συγκεκριμένη εταιρεία. Οι τεχνολογίες αυτές επιτρέπουν τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με την καθημερινή ζωή των ανθρώπων, τις προτιμήσεις τηλεοπτικών προγραμμάτων τους, likes στο Facebook κλπ. Οι αγορές που χρησιμοποιούν πιστωτικές κάρτες και οι αναζητήσεις στην Google, μαζί με τις δραστηριότητες που ασχολούνται με τη χρήση ή την μεταφορά ενός κινητού τηλεφώνου, επιτρέπουν



την αποθήκευση δεδομένων. Ωστόσο, η ερμηνεία τους απαιτεί κάποιες επενδύσεις σε κατάλληλες τεχνολογίες. Οι υπηρεσίες που ενεργοποιούνται από τις τεχνολογίες περιλαμβάνουν αυτόματη ρύθμιση της θερμοκρασίας δωματίου, έλεγχο της τηλεόρασης, τον έλεγχο του φωτισμού, αφύπνιση, self-hotel check-ins και check-out, βοήθεια ρομπότ σε αεροδρόμια και εικονικές εκδρομές. Σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις, οι τεχνολογίες δεν είναι αυτόνομες αλλά εφαρμόζονται ως σύνολο για να εξασφαλιστεί η μετατροπή των παραδοσιακών επιχειρήσεων σε επιχειρήσεις 4.0 και για να παρέχουν στους καταναλωτές τις καλύτερες ατομικές υπηρεσίες και εμπειρίες.

Με άλλα λόγια: Η νόσος Covid19 έχει ανοίξει τη δυνατότητα στις εταιρείες φιλοξενίας να χρησιμοποιούν την προαναφερθείσα τεχνολογία για τη δημιουργία πιο εξατομικευμένων εμπειριών για τους επισκέπτες τους. Αυτό όμως χρειάζεται επενδύσεις στην τεχνολογία, τη γνώση για το πώς να το πετύχεις αυτό και την προθυμία να ενσωματώσεις την τεχνολογία στις καθημερινές λειτουργίες.

Ειδικά όταν εστιάζουμε στην εξατομίκευση της Γενιάς Z και Γενιάς Y μέσω τεχνολογικά επεξεργασμένων εμπειριών φαίνεται να αυξάνεται. Στη συνολική έκθεσή της για το 2021, η CBI καταλήγει στο συμπέρασμα ότι:

Η άνοδος των κινητών συσκευών όπως τα έξυπνα τηλέφωνα και οι ταμπλέτες έχει ενισχύσει την ανάγκη μεταξύ αυτών των νέων γενεών για ιδιωτική εξατομίκευση των εμπειριών τους σε όλες τις φάσεις του ταξιδιού των πελατών. Η αύξηση της ζήτησης για εξατομικευμένες εμπειρίες ενισχύεται από τις τεχνολογικές εξελίξεις που καθιστούν δυνατή τη δημιουργία τους. Οι ταξιδιώτες περιμένουν εμπειρίες που ταιριάζουν με τις προσωπικές τους προτιμήσεις, από προορισμούς και καταλύματα μέχρι «έξυπνα» δωμάτια και δραστηριότητες ξενοδοχείων. Όσο καλύτερος είναι ο αγώνας, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα να επιστρέψουν οι επισκέπτες και να τον μοιραστούν με τους φίλους, τους οπαδούς και τους οπαδούς τους. (CBI, 2021) Ήδη, οι εταιρείες του τομέα της φιλοξενίας παρακολουθούν από κοντά τον τρόπο με τον οποίο η υπηρεσία τους μπορεί να γίνει «ασταθής» - με άλλα λόγια άξια συμμετοχής σε ορισμένες πλατφόρμες, και αυτή η τάση πρόκειται να συνεχιστεί, όπως αναφέρει η παραπάνω έκθεση της CBI. Ομοίως, οι εταιρείες φιλοξενίας πρέπει να επανεξετάσουν τη χρήση της τεχνολογίας, έτσι ώστε να γίνει ένα ολοκληρωμένο εργαλείο στις καθημερινές τους δραστηριότητες και «όχι απλά» ένα εργαλείο μάρκετινγκ. Αργότερα σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε μερικά από τα εργαλεία που είναι διαθέσιμα στις εταιρείες φιλοξενίας στον αγώνα τους να γίνουν πιο ψηφιακές.



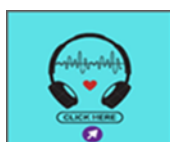
36.4. Η μελλοντική κατάσταση της ψηφιοποίησης στον τομέα της φιλοξενίας

Αρκετές μεγάλες τάσεις φαίνεται να είναι στο δρόμο που θα κατευνάσει τους μελλοντικούς πελάτες των προσφορών φιλοξενίας, και αυτό είναι κάτι που ο τομέας της φιλοξενίας θα πρέπει να αντιμετωπίσει στο όχι και τόσο μακρινό μέλλον. Παρακάτω παραθέτουμε μερικές από τις κυρίαρχες τάσεις που θα έχουν αντίκτυπο στο επίπεδο ψηφιοποίησης στον τομέα της φιλοξενίας βραχυπρόθεσμα και θα απαιτούν νέες αρμοδιότητες από τα ξενοδοχεία, τους φορείς εκμετάλλευσης του τουρισμού και ούτω καθεξής.

Τάση 1 - Η πέμπτη βιομηχανική επανάσταση είναι στο δρόμο...

Όπως τονίστηκε προηγουμένως στο παρόν κεφάλαιο, ο τομέας της φιλοξενίας δεν πρέπει και δεν μπορεί να θεωρηθεί ως ένας επιχειρηματικός τομέας που διαχωρίζεται από τη γενική τεχνολογική ανάπτυξη που επηρεάζει τις εταιρείες από άλλους τομείς. Πράγματι, θα είναι οι εταιρείες φιλοξενίας που καταφέρνουν να προσαρμοστούν στη νέα τεχνολογική πραγματικότητα που έρχεται στην κορυφή του αγώνα για τους μελλοντικούς ψηφιακά εγγενείς επισκέπτες, και έτσι μια κατανόηση του τι η επόμενη «επανάσταση» θα περιέχει είναι σχετική για την ανάλυση.

Σε μια ειδική έκθεση για τις τεχνολογίες του εγγύς μέλλοντος, ο Σύμβουλος Τεχνολογίας του Mckinsey σε συνεργασία με εξωτερικούς και εσωτερικούς εμπειρογνώμονες (McKinsey, 2022) αναδεικνύει 14 τάσεις που θα έχουν τεράστιο αντίκτυπο στις εταιρείες και τους καταναλωτές στο άμεσο μέλλον και οι οποίες αποτελούν στοιχεία της πέμπτης βιομηχανικής επανάστασης. Δεν είναι όλα σχετικά με τον τομέα της φιλοξενίας, αλλά παρακάτω έχουμε επιλέξει τις 5 πιο σχετικές τάσεις που σίγουρα θα έχουν τεράστιο αντίκτυπο στις περισσότερες εταιρείες από τον τομέα της φιλοξενίας στο άμεσο μέλλον:



Εφαρμοσμένη τεχνητή νοημοσύνη: Τα μοντέλα που εκπαιδεύονται στην μηχανική μάθηση μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επίλυση προβλημάτων ταξινόμησης, πρόβλεψης και ελέγχου για την αυτοματοποίηση δραστηριοτήτων, την προσθήκη ή την αύξηση δυνατοτήτων και προσφορών και για τη λήψη καλύτερων αποφάσεων.

Πώς μπορούν οι εταιρείες φιλοξενίας να ενημερώσουν τα συστήματα κρατήσεων τους χρησιμοποιώντας AI?

Προηγμένη συνδεσιμότητα: Τα κυβελωτά δίκτυα 5G/6G, τα ασύρματα δίκτυα χαμηλής ισχύος, οι δορυφόροι χαμηλής τροχιάς και άλλες τεχνολογίες υποστηρίζουν ψηφιακές λύσεις που προωθούν την ανάπτυξη και την παραγωγικότητα σε όλους τους κλάδους.

Πώς θα το χρησιμοποιήσουν οι εταιρείες φιλοξενίας για να ενισχύσουν τις απομακρυσμένες εμπειρίες που αναφέρθηκαν προηγουμένως;

Μέλλον της βιώσιμης κατανάλωσης: Η βιώσιμη κατανάλωση συνεπάγεται μετασχηματισμό της βιομηχανικής και της ατομικής κατανάλωσης μέσω της τεχνολογίας για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών κινδύνων, συμπεριλαμβανομένης της κλιματικής αλλαγής.

Πώς, για παράδειγμα, τα ξενοδοχεία θα προβούν σε προληπτική μείωση της σπατάλης των τροφίμων τους και, συνεπώς, θα καταστούν πιο βιώσιμα;

Τεχνολογίες Immersive-reality: Οι τεχνολογίες Immersive-reality χρησιμοποιούν τεχνολογίες ανίχνευσης και χωρική πληροφορική για να βοηθήσουν τους χρήστες να «βλέπουν τον κόσμο» μέσω μικτής ή επαυξημένης πραγματικότητας ή να «βλέπουν έναν κόσμο» μέσω της εικονικής πραγματικότητας.

Για Τεχνολογικά κατασκευασμένες προσωπικές εμπειρίες είναι ζωτικής σημασίας να κατανοήσετε την τεχνολογία που το επιτρέπει!

Αρχιτεκτονικές εμπιστοσύνης και ψηφιακή ταυτότητα: Οι τεχνολογίες ψηφιακής εμπιστοσύνης επιτρέπουν στους οργανισμούς να δημιουργήσουν, να κλιμακώσουν και να διατηρήσουν την εμπιστοσύνη των ενδιαφερομένων στη χρήση των δεδομένων τους και των προϊόντων και υπηρεσιών τους με ψηφιακές δυνατότητες.

Για να επιτύχουμε με τις προαναφερθείσες τάσεις, η ασφάλεια και η προστασία καθίστανται ζωτικής σημασίας ζήτημα

Διάγραμμα 37, Πηγή: Δημιουργία συγγραφέων.

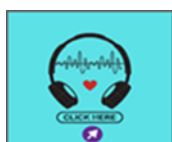
Όλες οι προαναφερθείσες τεχνολογικές τάσεις θα έχουν τεράστιο αντίκτυπο στα μελλοντικά επιχειρηματικά μοντέλα των εταιρειών φιλοξενίας - σε διαφορετικό βαθμό φυσικά. Το μέγεθος θα διαδραματίσει σίγουρα σημαντικό ρόλο όσον αφορά την ικανότητα εφαρμογής μερικών από τις πιο δαπανηρές λύσεις όπου οι μεγαλύτερες ξενοδοχειακές αλυσίδες και οι φορείς του τουρισμού έχουν ένα σαφές οικονομικό πλεονέκτημα. Ωστόσο, με την περαιτέρω ανάπτυξη των τεχνολογιών όπως AI, VR και ούτω καθεξής (και την επακόλουθη χαμηλότερη τιμή της τεχνολογίας που αναπτύσσεται) ακόμη και πολύ μικρές εταιρείες φιλοξενίας θα είναι σε θέση να εφαρμόσουν μερικές από τις παραπάνω τάσεις. Η

προσαρμοστικότητα στην τεχνολογία είναι ένας ακόμα βασικός παράγοντας. Παραδοσιακά, ο τομέας της φιλοξενίας δεν υπήρξε ο πρώτος κινητήριος μοχλός όσον αφορά την προσαρμογή των νέων τεχνολογιών στο πλαίσιο των επιχειρηματικών τους μοντέλων, και όπως τονίσαμε προηγουμένως, η νόσος Covid19 αποτέλεσε σημαντικό παράγοντα συνεισφοράς και «προωθεί» νέες τεχνολογικές λύσεις στον κλάδο. Μένει να δούμε πώς η βιομηχανία θα ανταποκριθεί στις μελλοντικές ανάγκες των επισκεπτών, ή αν θα επιστρέψει στην παραδοσιακή Modus Operandi.

Τελικά, η κυρίαρχη δύναμη που θα οδηγήσει την τεχνολογική ανάπτυξη στον τομέα της φιλοξενίας θα είναι οι πελάτες και οι ανάγκες τους. Ωστόσο, η προώθηση των ψηφιακών λύσεων από την εργαλειοθήκη της τέταρτης βιομηχανικής επανάστασης, θα μπορούσε επίσης να βοηθήσει στην ανακούφιση ορισμένων από τις άμεσες απειλές που αντιμετωπίζει η βιομηχανία φιλοξενίας. Στην έρευνά τους για τη φιλοξενία «μετά τη νόσο Covid19 (Zeqiri, 2022) αναδεικνύονται οι τρεις μείζονες προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τομέας της φιλοξενίας - 1) Μαζικός Τουρισμός, 2) Η δημιουργία εξατομικευμένων εμπειριών και 3) Βιωσιμότητα. Όπως υποστηρίζουν, και οι τρεις μπορούν να μειωθούν από τη χρήση της τεχνολογίας.

- **Πρόκληση 1 - Μαζικός τουρισμός:** Αυτό το φαινόμενο έχει αποτελέσει θέμα για πολλές μεγάλες πόλεις στην Ευρώπη, όπως η Βενετία και η Βαρκελώνη, όπου η εισροή τουριστών σε δημοφιλή αξιοθέατα και αξιοθέατα έχουν αποδειχθεί προβληματικές. Και για τους άλλους τουρίστες, καθώς ο μεγάλος αριθμός ανθρώπων καθιστά την εμπειρία μικρότερη, αλλά και τις επιπτώσεις που έχει αυτό στον τοπικό πληθυσμό που μπορεί να μην είναι πολύ ενθουσιασμένος, βλέποντας την περιοχή τους γεμάτη από ξένους. Με τη χρήση τεχνολογίας εικονικής πραγματικότητας αυτό μπορεί να βοηθήσει να ανακουφίσει κάποια από την πίεση σε αυτούς τους δημοφιλείς προορισμούς. Φανταστείτε για παράδειγμα να κάνετε μια προσωπική ξενάγηση στη Βενετία χωρίς να αφήσετε την άνεση του σπιτιού σας, ή να κάνετε καταδύσεις με μεγάλους λευκούς καρχαρίες στη Νότια Αφρική χωρίς να βρεθείτε;

- **Πρόκληση 2 - Προσωποποιημένες εμπειρίες:** Όπως προαναφέρθηκε σε αυτό το κεφάλαιο, η εξατομίκευση των εμπειριών αυξάνεται μεταξύ των μελλοντικών καταναλωτών της φιλοξενίας. Με το να μπορούν να εξάγουν γνώσεις από πηγές Big Data, για παράδειγμα, οι εταιρείες φιλοξενίας θα μπορούν να προσαρμόζουν τις προσφορές και τις εμπειρίες στους πελάτες τους με βάση την προηγούμενη αγοραστική τους συμπεριφορά. Οι εταιρείες φιλοξενίας που είναι σε θέση να το κάνουν αυτό θα αποκτήσουν έτσι ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνιστή τους, και ταυτόχρονα θα δημιουργήσουν μια καλύτερη και πιο αξέχαστη εμπειρία για τον πελάτη.



- **Πρόκληση 3 - Βιωσιμότητα:** Από μόνη της, πολύ λίγες εταιρείες από τον τομέα της φιλοξενίας είναι βιώσιμες από τη φύση τους! Κάθε φορά που πάμε διακοπές στο εξωτερικό, χρησιμοποιούμε ενέργεια σε πράγματα που αυστηρά - τουλάχιστον σύμφωνα με τον Maslow - δεν είναι απαραίτητα για την επιβίωσή μας. Το αεροπλάνο που χρησιμοποιούμε για να ταξιδέψουμε στην Ισπανία κοστίζει τεράστιες ποσότητες καυσίμων, γεγονός που είναι επιζήμιο για το περιβάλλον. Τα ξενοδοχεία στα οποία μένουμε έχουν μια τεράστια κατανάλωση πόρων, προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες μας και ούτω καθεξής. Εδώ, τεχνολογία όπως ο έξυπνος και προσαρμόσιμος φωτισμός στα δωμάτια του ξενοδοχείου μπορεί να είναι μεγάλης αξίας για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας! Στο εστιατόριο που τρώμε, έξυπνοι μετρητές στην κουζίνα θα αποτρέψουν τη σπατάλη τροφίμων και αντί της χρήσης ενέργειας στις μεταφορές ίσως ταξιδέψουμε την υδρόγειο χρησιμοποιώντας τεχνολογία VR!

Ο τρόπος με τον οποίο οι εταιρείες φιλοξενίας θα αντιμετωπίσουν την προαναφερθείσα πρόκληση θα καθορίσει το μέλλον του τομέα της φιλοξενίας. Η τεχνολογία είναι διαθέσιμη, αλλά δεν είναι χωρίς επιπλοκές. Πρώτον, θα απαιτήσει σημαντικές επενδύσεις από τις εταιρείες στη σχετική τεχνολογία. Ομοίως, θα απαιτήσει επίσης νέες αρμοδιότητες από τους υπαλλήλους τους. Η τελευταία, η ανάπτυξη ικανοτήτων, επισημάνθηκε ως μία από τις σημαντικότερες προκλήσεις της συνεργασίας με το Big Data (Pahus, 2022), η οποία θα εξεταστεί περαιτέρω στο μέρος 3 του παρόντος κεφαλαίου.

36.5. Πρακτικές βιωσιμότητας

Πρακτικές βιωσιμότητας

Η σημερινή κατάσταση της βιωσιμότητας στον τομέα της φιλοξενίας

Σε μια ειρωνική τροπή, η έμφαση που δίνεται στην αειφορία και τις βιώσιμες πρακτικές από τις εταιρείες αποτελεί άμεση συνέπεια της ανάπτυξης που περιγράφεται στο ανωτέρω υποκεφάλαιο. Μία από τις πολλές παρενέργειες της βιομηχανικής παραγωγής ήταν, και σε μεγάλο βαθμό εξακολουθεί να είναι, ένα αυξημένο επίπεδο στο CO₂ το οποίο έχει αρνητικές επιπτώσεις στον πλανήτη που κατοικούμε σήμερα.

Η αύξηση της θερμοκρασίας του πλανήτη, όπως είναι ευρέως γνωστή, αποτελεί πραγματική απειλή για την ανθρώπινη ύπαρξη, αλλά και για τους διάφορους τομείς του ξενοδοχειακού τομέα, όπως αποδεικνύεται από τα έντονα κύματα καύσωνα που έπληξαν το νότιο τμήμα της Ευρώπης το καλοκαίρι του 2022. Οι αφύσικα υψηλές θερμοκρασίες που σημειώνονται στη λεκάνη της Μεσογείου τα τελευταία 10 χρόνια

μπορεί να καταλήξουν να τρομάζουν τους μελλοντικούς τουρίστες, γεγονός που θα έχει σοβαρές επιπτώσεις στον τομέα της φιλοξενίας στις χώρες της περιοχής αυτής (Mckinsey, 8 Σεπτεμβρίου 2020). Αυτό με τη σειρά του έχει δημιουργήσει τη φράση «θερμό τουρισμό» όπου οι ταξιδιώτες θα ήταν πιο πρόθυμοι να επιλέξουν τη Στοκχόλμη από τη Ρώμη στο μέλλον ως προτιμώμενο καλοκαιρινό προορισμό τους (New York Times, 2022) Ακραία θερμότητα μπορεί επίσης να προκαλέσει προβλήματα για τα ταξίδια, όπως αποδεικνύεται από τον αυξανόμενο αριθμό των αεροσκαφών που έχουν γειωθεί λόγω της υψηλής θερμοκρασίας. Ουσιαστικά, ένα αεροπλάνο δεν μπορεί να λειτουργήσει σε εξαιρετικά υψηλές θερμοκρασίες, και περαιτέρω κύματα καύσωνα στις χώρες του Νότου της Ευρώπης μπορεί να προκαλέσουν σοβαρές διακοπές στην αεροπορική κίνηση (Mckinsey, 22 Σεπτεμβρίου 2020). Όπως οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο εντείνουν την προσπάθειά τους να σκεφτούν και να δράσουν πιο βιώσιμα, έτσι και οι εταιρείες από όλους τους επιχειρηματικούς τομείς αναγκάζονται να αντιμετωπίσουν το ρόλο τους στη δημιουργία λιγότερων εκπομπών CO2 προκειμένου να αποτραπούν περαιτέρω κλιματικές αλλαγές. Όπως προαναφέρθηκε, αυτό είναι πράγματι μια από τις μελλοντικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τομέας της φιλοξενίας, ιδίως καθώς οι περισσότερες υπηρεσίες δεν είναι βασικές ανάγκες υπό την αυστηρότερη έννοια.

36.6. Βιωσιμότητα μετά την πανδημία Covid-19;

Στην αρχή της πανδημίας, πολλοί πίστευαν ότι η νόσος Covid19 θα είχε τεράστιο αντίκτυπο στα ζητήματα βιωσιμότητας στον τομέα της φιλοξενίας. Αν και δεν προβλεπόταν ως η μετασχηματιστική δύναμη που η νόσος Covid19 αποδείχθηκε ότι προοριζόταν για ψηφιοποίηση εντός του τομέα της φιλοξενίας, η πανδημία προβλεπόταν να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην επικέντρωση στην αύξηση της θερμοκρασίας του πλανήτη και στον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες φιλοξενίας θα μπορούσαν να αντιμετωπίσουν τα εν λόγω ζητήματα μετά την πανδημία. Επιπλέον, πολλοί ειδικοί πρόβλεψαν μια αλλαγή στη ζήτηση των καταναλωτών για πιο βιώσιμα ταξίδια και πιο βιώσιμες υπηρεσίες φιλοξενίας (Pappalepore, 2022). Δεδομένου ότι τα σύνορα έκλεισαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, εμποδίζοντας τους τουρίστες να ταξιδεύουν, η «παραμονή» (Η μη δυνατότητα να ταξιδεύουν στο εξωτερικό πολλοί καταναλωτές αναγκάστηκαν να «μείνουν» στο σπίτι στις «διακοπές» τους, και ο όρος «παραμονή» ονομάστηκε έτσι) ήταν ένα σημαντικό ζήτημα, και η τάση αυτή αναμενόταν να συνεχιστεί μετά τη νόσο Covid-19. Δυστυχώς, οι επιπτώσεις της νόσου Covid19 στην αειφορία και στα πιο βιώσιμα ταξίδια δεν έχουν καρποφορήσει. Αντιθέτως, υπάρχει άφθονη έρευνα που δείχνει ότι η νόσος Covid19 έχει μικρή ή μηδενική επίδραση στη βιωσιμότητα στον τομέα της φιλοξενίας συνολικά, όπως θα περιγραφεί στο επόμενο κεφάλαιο.

36.7. Νέα επιχειρηματικά μοντέλα μετά τη νόσο Covid19 ή επιστροφή στις συνήθεις επιχειρηματικές δραστηριότητες;

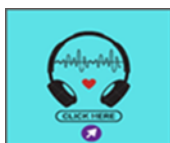
Παρακάτω έχουμε επιλέξει τις τρέχουσες εκθέσεις έρευνας και βιομηχανίας για να εξακριβώσουμε τις επιπτώσεις της νόσου Covid19 στη βιωσιμότητα.

Στην έρευνά τους σχετικά με τη νόσο Covid-19 και τις επιπτώσεις της στις βιώσιμες πρακτικές, οι Tauber et.al (Tauber) βρήκαν πολύ λίγα στοιχεία για την υποστήριξη τυχόν σημαντικών αλλαγών που επήλθαν ως συνέπεια της πανδημίας. Πρώτον, εξέτασαν την πλευρά της προσφοράς (εταιρείες από τον τομέα της φιλοξενίας) για να διαπιστώσουν αν είχαν επέλθει αλλαγές. Το συμπέρασμά τους ήταν, ωστόσο, ότι αν και η νόσος Covid19 κατόρθωσε να διαταράξει τις πρακτικές βιωσιμότητας για σύντομο χρονικό διάστημα, το επακόλουθο άνοιγμα των συνόρων και η επανέναρξη της ταξιδιωτικής συμπεριφοράς πριν από τη νόσο Covid-19 έχει καταστεί ο κανόνας. Αυτό που είναι επίσης σημαντικό να γίνει κατανοητό είναι ότι οι περισσότερες εταιρείες φιλοξενίας επλήγησαν οικονομικά σκληρά από την πανδημία και τώρα βρίσκονται στη διαδικασία ανάκτησης των χαμένων εσόδων από την πανδημία. Αυτό καθιστά λιγότερο βιώσιμο το γεγονός ότι θα επενδύσουν σε μια βιώσιμη ευθυγράμμιση του τρέχοντος επιχειρηματικού μοντέλου:

Παρά το γεγονός ότι, μετά από δύο χρόνια πτώσης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων λόγω της νόσου COVID-19, οι περισσότεροι προμηθευτές, όπως αεροπορικές εταιρείες, αλυσίδες ξενοδοχείων, φορείς εκμετάλλευσης κρουαζιερόπλοιων, πάρκα αναψυχής ή καζίνο υφίστανται έντονη οικονομική πίεση. Ως εκ τούτου, οι περισσότεροι από αυτούς πρέπει πρώτα να ανακάμψουν με τη βελτίωση της χρησιμοποίησης της παραγωγικής ικανότητας των υφιστάμενων πόρων, χωρίς να τονίζουν μια βιώσιμη ανακατεύθυνση του επιχειρηματικού τους μοντέλου. Δεν μπορούμε να δούμε ούτε τους λόγους ούτε τις δυνατότητες για τους οποίους και πώς οι μεγάλοι προμηθευτές και προορισμοί της διεθνούς μαζικής αγοράς θα πρέπει να αλλάξουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα εφόσον η πλευρά της ζήτησης εξακολουθεί να επιθυμεί τα ίδια και, παλαιότερα, κερδοφόρα προϊόντα. (Tauber 2022, σ. 21)

Επιπλέον, επικεντρώθηκαν στην πλευρά της ζήτησης (οι καταναλωτές), και εδώ τα συμπεράσματά τους ευθυγραμμίστηκαν με τα ανωτέρω πορίσματα:

Με βάση επτά πτυχές, δηλαδή δημογραφικά, παρατηρούμενη αλλαγή προορισμού για το 2019 έναντι του 2020, επιπτώσεις της πανδημίας στα ταξίδια, κριτήρια κατά την επιλογή διαφορετικού προορισμού, πιθανή επίδραση ενός ταξιδιού διακοπών το 2020 στα μελλοντικά ταξίδια, παράγοντες ώθησης των ταξιδιών και κοινωνικές αξίες, δεν μπορέσαμε να βρούμε κανένα εμφανές μήνυμα για πιθανή επίπτωση της πανδημίας σε πιο βιώσιμα ταξίδια και, ως εκ τούτου, καμία αυξημένη ζήτηση για βιώσιμες επιλογές στο μέλλον. (Tauber, σελίδα 20)



Όσον αφορά την ανάλυση που διενεργήθηκε σχετικά με την έρευνα, μετά τη νόσο covid-19 είναι ωστόσο καίριας σημασίας να τονιστεί ότι, καθώς βρισκόμαστε επί του παρόντος μόνο στα περίχωρα της πανδημίας, δεν μπορεί να ειπωθεί μέχρι στιγμής κανένα πειστικό συμπέρασμα. Το μεγαλύτερο μέρος της έρευνας που παρουσιάζεται σε αυτό το τμήμα είναι «φρέσκο από τον Τύπο», και μένει να δούμε, αν η πανδημία θα συνεχίσει να στοιχειώνει τον τομέα της φιλοξενίας για τα επόμενα χρόνια, και έτσι αναγκάζει πιο βιώσιμα επιχειρηματικά μοντέλα μέσω. Αξίζει επίσης να ληφθεί υπόψη το λεγόμενο φαινόμενο της κέτσαπ. Αυτό σημαίνει ότι ως συνέπεια του ότι δεν είμαστε σε θέση να ταξιδέψουμε για δύο χρόνια κατά τη διάρκεια της πανδημίας, είμαστε πιο πρόθυμοι να ταξιδέψουμε τώρα και αυτό σταδιακά θα εξασθενήσει. Επίσης, δεν έχουμε δει ακόμη τις πλήρεις επιπτώσεις των χρηματοπιστωτικών κρίσεων μετά τον πόλεμο στην Ουκρανία, οπότε τίποτα δεν έχει τεθεί ακόμα σε πέτρα.

36.8. Η μελλοντική κατάσταση της βιωσιμότητας στον τομέα της φιλοξενίας

Η μελλοντική κατάσταση της αειφορίας στον τομέα της φιλοξενίας

Ανεξάρτητα από την πανδημία Covid-19 και άλλες εξελίξεις σε ολόκληρο τον κόσμο, το επίκεντρο της βιωσιμότητας θα παραμείνει κρίσιμο στοιχείο για τις εταιρείες του τομέα της φιλοξενίας. Τώρα και στο μέλλον. Παρακάτω σκιαγραφήσαμε ορισμένες από τις κύριες προκλήσεις που θα αντιμετωπίσει ο κλάδος στο μέλλον και ορισμένες από τις τεχνολογίες που μπορεί να είναι το κλειδί για την επίτευξη μιας πιο πράσινης βιομηχανίας. Οι προκλήσεις είναι:

- Covid-19 και πρακτικές βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
- Καινοτομίες και πρακτικές βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας
- Εργασιακό χάσμα και βιώσιμες πρακτικές ψηφιοποίησης φιλοξενίας

36.9. Covid-19, καινοτομίες και βιώσιμες πρακτικές ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως στο παρόν κεφάλαιο, η νόσος Covid19 αναμενόταν από πολλούς να αποτελέσει τον μεγάλο επιταχυντή για ανανεωμένες προσπάθειες βιωσιμότητας στον τομέα της φιλοξενίας. Οι ταξιδιώτες θα ανακαλύψουν τα θαύματα της χώρας τους, και η παραμονή θα είναι η νέα τάση που κράτησε τους τουρίστες από το να ταξιδεύουν σε όλο τον κόσμο με συνέπεια την αύξηση των εκπομπών CO₂. Ωστόσο, τα αποτελέσματα στον απόηχο της πανδημίας είναι -τουλάχιστον από την άποψη της μείωσης των εκπομπών



διοξειδίου του άνθρακα - ότι η νόσος Covid19 δεν ήταν ο μεγάλος χαρτοπαίκτης για τον τομέα της φιλοξενίας, όπως αναμενόταν. Εξακολουθούμε να θέλουμε να ταξιδεύουμε στο εξωτερικό κατά τη διάρκεια των διακοπών μας και το επιχειρηματικό μοντέλο των περισσότερων εταιρειών στον τομέα της φιλοξενίας δεν πρόκειται να αλλάξει σημαντικά στο εγγύς μέλλον. Ωστόσο, η πανδημία επέτρεψε τη δοκιμή καινοτόμων τεχνολογιών που ενδεχομένως να οδηγήσουν σε πιο βιώσιμες πρακτικές στον τομέα της φιλοξενίας. Όπως προβλήθηκε προηγουμένως στο μέρος 1.1 του παρόντος κεφαλαίου, η νόσος Covid19 γέννησε την προσαρμογή διαφόρων νέων, και μάλιστα βιώσιμων πρακτικών, όπως οι τεχνολογίες VR και η τεχνητή νοημοσύνη, που θα επέτρεπαν τα μακρινά ταξίδια χωρίς να αφήνουν ίχνος CO2 στον αέρα. Αυτές οι ειδικές τεχνολογίες θα περιγραφούν περαιτέρω στο μέρος 2 του παρόντος κεφαλαίου.

Συνολικά, ωστόσο, η νόσος Covid19 ανάγκασε τον κλάδο της φιλοξενίας να γίνει πιο ψηφιακός από ό,τι στο παρελθόν και πολλά από τα χρησιμοποιούμενα εργαλεία θα μπορούσαν δυνητικά να έχουν βιώσιμο αντίκτυπο. Στο πρόσφατα δημοσιευμένο έγγραφο αξιολόγησης από ομοτίμους σχετικά με τις βιώσιμες καινοτομίες, η Post Covid19 Elkhwesky et.al (Elkhwesky, Z 2022) καταλήγει στο συμπέρασμα ότι:

Η παρούσα επανεξέταση καταδεικνύει ότι από την έναρξη της νόσου COVID-19, η Φιλοξενία και ο Τουρισμός έχουν κινητοποιήσει έντονα τις τεχνολογίες δικτύων (ιδίως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τις ψηφιακές πλατφόρμες) και τις τεχνολογίες επεξεργασίας δεδομένων [ιδίως την τεχνητή νοημοσύνη (AI) και τη μηχανική μάθηση (ML)] σε σύγκριση με τις τεχνολογίες φυσικών-ψηφιακών διεπαφών (ιδίως την εικονική πραγματικότητα (VR)), ενώ οι τεχνολογίες φυσικών-ψηφιακών διεργασιών παραμένουν πολύ περιορισμένες στους εν λόγω κλάδους. Έχουν εντοπιστεί αρκετά σχετικά προηγμένα της υιοθέτησης βιώσιμης καινοτομίας, και ειδικότερα ψηφιακών τεχνολογιών, σε πολλαπλά επίπεδα ανάλυσης, συμπεριλαμβανομένων των οργανωτικών, διαχειριστικών και ενδιαφερόμενων φορέων. (Elkhwesky, Z 2022)

Σε όλη τη διάρκεια της έρευνάς τους, επεξεργάζονται περαιτέρω ορισμένες από τις πρακτικές και τις συστάσεις που οι εταιρείες φιλοξενίας πρέπει να ενσωματώσουν στις καθημερινές επιχειρηματικές τους δραστηριότητες, προκειμένου να καταστούν πιο βιώσιμα καινοτόμες μετά τη νόσο Covid-19. Τα έχουμε συγκεντρώσει στο παρακάτω μοντέλο με κάποιες προτάσεις για το πώς να τα εφαρμόσουμε (μοντέλο που θα αναπτυχθεί)



1) Δέσμευση: Οι εταιρείες φιλοξενίας πρέπει να επιδείξουν επίσημη δέσμευση στις αρχές και τις πολιτικές της αειφόρου ανάπτυξης. Ειδικά σε στρατηγικό επίπεδο.

- Τα συνθήματα της εταιρείας "Είμαστε το πιο βιώσιμο ξενοδοχείο στη βιομηχανία" πρέπει να ακολουθούνται από συγκεκριμένες δράσεις στις στρατηγικές τους επιχειρήσεις.
- Πρέπει να καθιερωθούν ειδικές βιώσιμες πρακτικές σε όλες τις εταιρείες φιλοξενίας - μείωση της κατανάλωσης CO2 στα ξενοδοχεία, εισαγωγή στοιχείων αναγεννητικού τουρισμού σε προορισμούς.

2) Επιτάχυνση της χρήσης των ψηφιακών ικανοτήτων

- Πρώτον, με τη χρήση σε μεγάλη κλίμακα προσιτής και φθηνής τεχνολογίας, όπως εφαρμογές ects.
- Στη συνέχεια, επενδύοντας σε πιο εξελιγμένες τεχνολογίες όπως AI, VR, Robotics ects.
- Η πρώτη πρόταση είναι εύκολο να εφαρμοστεί, καθώς είναι ουσιαστικά χωρίς κόστος, ενώ η δεύτερη θα συνεπάγεται επενδύσεις από τις εταιρείες.

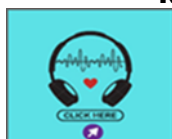
3) Καινοτομία: Η μελλοντική ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων στον τομέα της φιλοξενίας εξαρτάται από μια μαζική εστίαση σε καινοτόμες δραστηριότητες

- Αυτό είναι, σύμφωνα με τους συγγραφείς, ιδιαίτερα σημαντικό όσον αφορά το προϊόν, το μάρκετινγκ, την οργάνωση και το επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας.
- Δεύτερον, οι καινοτόμες διαδικασίες και πρακτικές πρέπει να αποτελέσουν μέρος του DNA του οργανισμού προκειμένου να επιτύχουν

4) Ηγεσία: Οι διαχειριστές των εταιρειών φιλοξενίας πρέπει να υιοθετήσουν ένα μετασχηματιστικό στιλ ηγεσίας.

- Αυτό είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση της καινοτόμου κουλτούρας μεταξύ των εργαζομένων που επιτρέπει την ενσωμάτωση καινοτόμων βιώσιμων αρχών και πρακτικών για να αναπτυχθούν και να αναπτυχθούν.
- Όπως προαναφέρθηκε, η Δέσμευση ήταν μια από τις προϋποθέσεις για καινοτόμο αειφόρο ανάπτυξη στις στρατηγικές επιχειρήσεις και για να πετύχει αυτή η "σωστή" διαχειριστική νοοτροπία είναι απαραίτητη.

5) Κυβερνήσεις: Προκειμένου οι εταιρείες φιλοξενίας να αυξήσουν την ικανότητά τους για μια πιο βιώσιμη καινοτόμο εστίαση μετά τη νόσο Covid-19, είναι ζωτικής σημασίας να λάβουν οικονομική βοήθεια από τις κυβερνήσεις και τους φορείς χάραξης πολιτικής.



- Πρώτον, αυτό πρέπει να γίνει μέσω άμεσων επενδύσεων στις εταιρείες φιλοξενίας, προκειμένου αυτές να αναπτύξουν τις δυνατότητες εφαρμογής καινοτόμων ψηφιακών τεχνολογιών.
- Δεύτερον, αυτό πρέπει να συμβεί μέσω της συνεχιζόμενης επένδυσης των κυβερνήσεων στη βελτίωση των υποδομών για την ψηφιοποίηση, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες της προαναφερθείσας τέταρτης βιομηχανικής επανάστασης.

6) Εκπαιδευτικά ιδρύματα: Τέλος, απαιτείται αυξημένη επικέντρωση των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων σε καινοτόμες πρακτικές βιώσιμης φιλοξενίας, ψηφιοποίησης και ικανοτήτων.

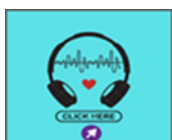
- Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα πρέπει να επικεντρωθούν σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό στην ενσωμάτωση της ψηφιακής βιώσιμης φιλοξενίας στα μαθήματά τους, με ιδιαίτερη έμφαση στις καινοτόμες πρακτικές.
- Αυτό θα πρέπει να γίνει σε στενή συνεργασία με τον κλάδο της φιλοξενίας
Σχήμα 1: Δημιουργία συγγραφέων με βάση το (Elkhwesky, Z 2022)

Το ανωτέρω μοντέλο απαριθμεί 6 συγκεκριμένες προκλήσεις που θα πρέπει να αντιμετωπιστούν για τον κλάδο της φιλοξενίας στο σύνολό του, προκειμένου να συνεργαστεί με τις Καινοτομίες και τις Πρακτικές Βιώσιμης Φιλοξενίας για την Ψηφιοποίηση μετά την Covid-19. Ορισμένες είναι ευκολότερο να επεξεργαστούν από άλλες, αλλά συνολικά αποτελούν σημαντική πρόκληση για τον τομέα της φιλοξενίας. Ορισμένες από αυτές τις προκλήσεις συνδέονται άμεσα με το επόμενο θέμα που αφορά τις ελλείψεις στο Εργατικό Χάσμα, το οποίο θα περιληφθεί στο υποκεφάλαιο 1.2.3.2

36.10. Εργασιακό χάσμα και πρακτικές βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Τέλος, θα αντιμετωπίσουμε το εργασιακό χάσμα σε ό,τι αφορά τις πρακτικές της Βιώσιμης Ψηφιοποίησης Φιλοξενίας, που επί του παρόντος αποτελεί μείζονα πρόκληση για αρκετές επιχειρήσεις του τομέα της φιλοξενίας. Σύμφωνα με την EHL insights (EHL, 2022), ο πρωταρχικός λόγος για την έλλειψη εργατικού δυναμικού στον τομέα της φιλοξενίας οφείλεται σε τρεις παράγοντες που έχουν αποκτήσει εξέχουσα θέση μετά τη νόσο Covid-19:

Αρκετοί διαφορετικοί παράγοντες συγκλίνουν για να δημιουργήσουν έλλειψη εργατικού δυναμικού στον κλάδο της φιλοξενίας. Το ένα είναι οι μισθοί, όπου οι υπάλληλοι σε ρόλους που παραδοσιακά πληρώνουν χαμηλούς ή έχουν καλυμμένους μισθούς, όπως το τμήμα εστιατορίων του κλάδου, τείνουν να αφήνουν θέσεις εργασίας σε υψηλότερα ποσοστά από τους υπαλλήλους σε άλλους τομείς, επειδή οι μισθοί είναι χαμηλοί. Ένας άλλος είναι η τεχνολογία: Οι υπάλληλοι των ξενοδοχείων αναμένεται να χρησιμοποιούν την τεχνολογία, και ορισμένοι



εργαζόμενοι (συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων εργαζομένων και εκείνων που έχουν λιγότερη εξοικείωση με την τεχνολογία λόγω φραγμών στο εισόδημα) απομακρύνονται.

Οι γενετικοί παράγοντες συμβάλλουν επίσης, καθώς οι ηλικιωμένοι εργαζόμενοι έχουν εμπειρία δεκαετιών σε δεξιότητες φιλοξενίας κοντά στην ηλικία συνταξιοδότησης.

Μερικά ξενοδοχεία στρέφονται στην τεχνολογία για να καλύψουν το κενό. Οι μαγειρικές ομάδες των ξενοδοχείων έχουν πληγεί ιδιαίτερα από το χάσμα ειδικευμένου εργατικού δυναμικού, έτσι πολλοί στρέφονται σε τεχνολογίες μαγειρέματος που αυξάνουν την αποδοτικότητα, όπως τα προκαθορισμένα, σφραγισμένα στο κενό στοιχεία μενού. Άλλοι ρίχνουν την πολυπλοκότητα ή επιβαρύνουν τα υπάρχοντα μέλη της ομάδας με επιπλέον καθήκοντα - αναθέτοντας σε έναν μαγείρισσα να φτιάξει ψωμί αντί να νοικιάσει έναν φούρναρη, για παράδειγμα. (EHL, 2022)

Τα ευρήματα αυτά υπογραμμίζονται από την παρούσα έρευνα του Carlisle, Sel. AI (Carlisle, S, 2021) σχετικά με τις μελλοντικές δεξιότητες που απαιτούνται στον τομέα του τουρισμού. Στο ερευνητικό τους έργο πραγματοποίησαν 264 συνεντεύξεις και επιπλέον είχαν 1404 ερωτηθέντες σε μια έρευνα με εκτελεστικό και διευθυντικό προσωπικό από 8 διαφορετικές ευρωπαϊκές χώρες. Το γενικό τους συμπέρασμα ήταν ότι

Οι πιο σημαντικές μελλοντικές ψηφιακές δεξιότητες που αναφέρθηκαν από τους ερωτηθέντες περιλαμβάνουν δεξιότητες διαδικτυακού μάρκετινγκ και επικοινωνίας, δεξιότητες μέσων κοινωνικής δικτύωσης, δεξιότητες MS Office, δεξιότητες χρήσης λειτουργικών συστημάτων και δεξιότητες για την παρακολούθηση των διαδικτυακών αναθεωρήσεων. Τα μεγαλύτερα χάσματα μεταξύ του σημερινού και του μελλοντικού επιπέδου δεξιοτήτων προσδιορίστηκαν για τις δεξιότητες AI και ρομποτικής και τις δεξιότητες AR και VR, αλλά αυτές οι δεξιότητες, μαζί με τις δεξιότητες προγραμματισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών, θεωρήθηκαν επίσης οι λιγότερο σημαντικές ψηφιακές δεξιότητες για τους εργαζόμενους στον τουρισμό και τη φιλοξενία στο μέλλον. (Carlisle, S, 2021)

Εν κατακλείδι, όσον αφορά την έλλειψη εργατικού χάσματος: πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στον διευθυντικό ρόλο για την αντιμετώπιση των προκλήσεων, γεγονός που με τη σειρά του οδηγεί σε μεγαλύτερη έμφαση στις πολιτιστικές πτυχές της οργάνωσης της φιλοξενίας, όπως ήταν ένα από τα βασικά συμπεράσματα του υποκεφαλαίου 1.2.3.1.



37. Διεθνές σύγχρονο επαγγελματικό περιβάλλον φιλοξενίας: ανασκόπηση της τρέχουσας τεχνογνωσίας, αναλύσεις σχετικά με τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την ψηφιοποίηση φιλοξενίας, τρέχουσες και επερχόμενες ευκαιρίες και διεθνείς πρακτικές

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί, θα παρέχουμε συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την ψηφιοποίηση φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένων των τρεχουσών και των επερχόμενων ευκαιριών και των διεθνών πρακτικών που χρησιμοποιούνται από οργανισμούς φιλοξενίας, εκπαιδευτικούς και βιομηχανικούς οργανισμούς. Ενώ το μέρος 1 του παρόντος κεφαλαίου αποσκοπούσε στην περιγραφή των συνολικών τάσεων και εξελίξεων, το κεφάλαιο αυτό θα εισαγάγει μερικές από τις τρέχουσες και όχι τόσο απόμακρες τεχνολογίες από τον τομέα της φιλοξενίας.

37.1. Τα ειδικά εργαλεία, συσκευές και λογισμικό

Τα ειδικά εργαλεία, συσκευές και λογισμικό

37.1.1. Τα μέσα

Ο κόσμος της φιλοξενίας γίνεται όλο και πιο σύγχρονος. Η χρήση διαφορετικών εργαλείων διευκολύνει τα πράγματα. Μερικά από τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται στη φιλοξενία είναι (Renovales, 2022):

A. Εφαρμογές για πληρωμή

Πολλά μπαρ και εστιατόρια χρησιμοποιούν κινητές εφαρμογές για να παραγγείλετε και να πληρώσετε για τα προϊόντα σας. Οι πελάτες μπορούν να δουν το μενού στο κινητό, επιλέξτε την παραγγελία, δείτε την τιμή της αγοράς τους και να πάρετε τον λογαριασμό στο τηλέφωνο. Αυτός είναι ένας τρόπος ευελιξίας και εξοικονόμησης χρόνου για τους πελάτες και τους σερβιτόρους. Ένα παράδειγμα αυτών των εφαρμογών είναι BR μπαρ και εστιατόρια

B. Σημείο πώλησης

Το Hiopos είναι ένα εργαλείο που χρησιμεύει ως σημείο πώλησης για ξενοδοχεία, κάνει τη διαχείριση μιας επιχείρησης ευκολότερη. Υπάρχουν διαφορετικές εκδόσεις ανάλογα με το είδος της επιχείρησης (καφετέριες, εστιατόρια, και ούτω καθεξής). Παρέχει επιχειρηματική ανάλυση και πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο.



Camarero10 είναι μια εφαρμογή που διαχειρίζεται τα τραπέζια και τις πληρωμές, στέλνει την παραγγελία αμέσως στην κουζίνα.

Γ. Ελέγξτε το εστιατόριο από το τηλέφωνό σας

Η Miss Tírsi έχει δημιουργηθεί για εστιατόρια. Επιτρέπει τον έλεγχο του εστιατορίου: τις παραγγελίες, το άνοιγμα και το κλείσιμο των πασσάλων, τραπεζιών, κρατήσεων, αποθεμάτων, πληρωμών με όλους τους τρόπους (διαίρεση της πληρωμής, δημιουργία λογαριασμών, εξατομίκευση εισπράξεων...)

Το Numier είναι ένα εργαλείο διαχείρισης που σας επιτρέπει να γνωρίζετε τα πάντα για την επιχείρησή σας σε πραγματικό χρόνο (απόθεμα αποθηκών, προμηθευτές, χειριστές, πρακτορεία...)

Το Hosteltactil σας επιτρέπει να ενημερώνεστε για όλα όσα συμβαίνουν, σας επιτρέπει να διαχειριστείτε την επιχείρηση ανά πάσα στιγμή από οπουδήποτε. Κέρδισε βραβείο για την καινοτομία του. Χωρίζει τις πληροφορίες σε 8 πίνακες: πωλήσεις, ανακλινόμενα, την τραπεζαρία, τον έλεγχο περιστατικών, ανθρώπινους πόρους, προϊόντα, ιστορία και εκθέσεις.

Το Hiboutik προσφέρει μια έκδοση για τα εστιατόρια που προσφέρουν έναν απλούστερο τρόπο για να διαχειριστεί catering. Οι παραγγελίες λαμβάνονται από το τηλέφωνο και αποστέλλονται στην κουζίνα, οι αποδείξεις εκτυπώνονται και καταγράφονται. Δίνει επίσης τη δυνατότητα να βοηθήσει την κουζίνα να διαχειριστεί τις παραγγελίες.

Δ. Ταμείο

Ο Tiller επιτρέπει τη λήψη πληρωμών, τη διαχείριση και την ανάλυση της επιχείρησης. Κάνει τη λήψη παραγγελιών γρηγορότερη, επιτρέπει να συμβουλευτείτε δεδομένα, να ελέγχετε το απόθεμα, να παρακολουθείτε τις πωλήσεις και να ελέγχετε το προσωπικό.

Ε. Λύσεις ψηφιακής υπογραφής

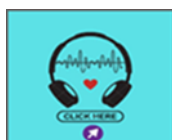
Η διαδικασία της υπογραφής βελτιώνει ψηφιακά τη διαδικασία check-in και τις υπηρεσίες όπως ενοικιάσεις αυτοκινήτων. Οι πελάτες μπορούν να επιβεβαιώσουν με το χέρι σε οποιοδήποτε τηλέφωνο ή συσκευή. Η διαχείριση των τιμολογίων μπορεί επίσης να χρησιμοποιεί ψηφιακές υπογραφές.

Αυτό το εργαλείο χρησιμοποιείται επίσης από τους ανθρώπινους πόρους στα ξενοδοχεία. Τα συμβόλαια και οι μισθοδοσίες μπορούν να υπογραφούν ψηφιακά.

Η χρήση της ψηφιακής υπογραφής καθιστά ένα ξενοδοχείο βιώσιμο, μειώνει την εκτύπωση σε έγγραφα διαφορετικών εγγράφων και ενθαρρύνει τις φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές

ΣΤ. Τεχνολογία χωρίς επαφές

Τα έξυπνα ξενοδοχεία είναι πολύ συνηθισμένα στις μέρες μας. Μειώνουν την αλληλεπίδραση πρόσωπο με πρόσωπο, οι πελάτες μπορούν να κάνουν το check-in τους οι ίδιοι χωρίς τη βοήθεια ενός ρεσεψιονίστ. Αυτό είναι δυνατό αν κάνουν το check-in από το τηλέφωνό τους και αποκτήσουν ένα ψηφιακό κλειδί. Η Intelity



είναι μια πλατφόρμα που βοηθά στην απόκτηση αυτών των χαρακτηριστικών. Εκτός από το check-in, αυτή η πλατφόρμα έχει τη δυνατότητα κράτησης υπηρεσιών, όπως ένα μασάζ ή ένα γεύμα.

Bowo και Hoteza είναι άλλες παρόμοιες πλατφόρμες . Δίνουν τη δυνατότητα πρόσβασης στις διάφορες συσκευές στο δωμάτιο, όπως η τηλεόραση, από το τηλέφωνο (Wadhva, 2022) .

Z. Υποστήριξη προσβασιμότητας

Είναι σημαντικό να δοθούν οι ίδιες ευκαιρίες στα άτομα με απαιτήσεις προσβασιμότητας. Το Mobility Mojo είναι ένα εργαλείο που βοηθά τα ξενοδοχεία να προσθέσουν την προσβασιμότητα του ξενοδοχείου στην ιστοσελίδα τους.

H. Οικολογικές εφαρμογές

Μερικά ξενοδοχεία έχουν δημιουργήσει τις δικές τους εφαρμογές που περιλαμβάνουν περιηγήσεις με τα πόδια για τους επισκέπτες που προωθούν τον βιώσιμο τουρισμό.

37.1.2. Το λογισμικό και οι συσκευές

Στην Φιλοξενία μπορείτε να βρείτε πολλά λογισμικά που επικεντρώνονται στη μείωση των διοικητικών εργασιών και την μείωση του κόστους.

Τα κύρια οφέλη αυτών των λογισμικών θα μπορούσαν να είναι τα ακόλουθα (Revfine, 2022):

- Μειώστε το κόστος αυτοματοποιώντας τις εργασίες.
- Αυξήστε τα έσοδα αυτοματοποιώντας το μάρκετινγκ και τη διαχείριση των εσόδων.
- Βελτιώστε την αποδοτικότητα του προσωπικού.
- Βελτιώστε την παραγωγικότητα του προσωπικού.
- Ορθολογική οργάνωση των λογαριασμών.
- Αντικαταστήστε τις διαδικασίες γραφειοκρατίας και βοηθήστε το περιβάλλον.
- Επικοινωνήστε πιο αποτελεσματικά με τους πελάτες.
- Διατηρήστε ενημερωμένο τον πίνακα εργαλείων κράτησης ανά πάσα στιγμή.

Μετά το revfine (2022), μερικά από τα πιο χρήσιμα λογισμικά ξενοδοχείων είναι:

37.1.3. Σύστημα Διαχείρισης Ακινήτων (PMS)

Το PMS είναι ένα σύστημα που εστιάζει στις διαχειριστικές εργασίες και τις εργασίες κράτησης θέσεων. Το σύστημα διαχείρισης ακινήτων έχει αναπτυχθεί σε μια πλατφόρμα που βοηθά τα ξενοδοχεία να αποκτήσουν μεγαλύτερη ορατότητα και τους επιτρέπει να προσεγγίσουν το κοινό για να αυξήσουν τις κρατήσεις.

Το PMS είναι ένα σύστημα που εστιάζει στις διαχειριστικές εργασίες και τις εργασίες κράτησης θέσεων. Το σύστημα διαχείρισης ακινήτων έχει αναπτυχθεί σε μια πλατφόρμα που βοηθά τα ξενοδοχεία να αποκτήσουν μεγαλύτερη ορατότητα και τους επιτρέπει να προσεγγίσουν το κοινό για να αυξήσουν τις κρατήσεις. Μέσω αυτού του λογισμικού, το προσωπικό του ξενοδοχείου μπορεί να επεξεργαστεί την ηλεκτρονική συλλογή πληρωμών και να διαχειριστεί την απογραφή δωματίων για την ακριβή κατανομή. Επιπλέον, το PMS αποτρέπει τις υπερκρατήσεις, τις διπλές κρατήσεις ή την αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επιβεβαίωσης μετά από τις κρατήσεις.

37.1.4. Σύστημα διαχείρισης εσόδων (RMS)

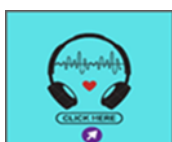
Ο σκοπός του λογισμικού RMS είναι να βελτιώσει τις στρατηγικές τιμολόγησης, προκειμένου να πωλούν περισσότερες αίθουσες σε βέλτιστες τιμές. Το RMS εργάζεται για να βοηθήσει τα ξενοδοχεία να δημιουργήσουν τιμές για τα δωμάτιά τους βάσει αλγορίθμων. Έχει κάποια πλεονεκτήματα για τα ξενοδοχεία, συμπεριλαμβανομένων των στρατηγικών τιμών και των υψηλότερων εσόδων, αλλά υπάρχουν πολλά περισσότερα οφέλη ότι τα ξενοδοχεία μπορούν να κάνουν χρήση του. Πρώτον, η RMS μειώνει το κόστος, καθώς λαμβάνει υπόψη τις τιμές των δωματίων κατά τη διάρκεια των χαμηλών και υψηλών εποχών. Ως αποτέλεσμα, ο διευθυντής του ξενοδοχείου μπορεί να προγραμματίσει και να μειώσει το κόστος αποφεύγοντας περιττές δαπάνες.

37.1.5. Διαχειριστής καναλιού διανομής

Οι διαχειριστές καναλιών είναι χρήσιμοι για όλους τους τύπους ξενοδοχείων. Η λειτουργία ενός διαχειριστή καναλιού είναι να συνδέσει την απογραφή του ξενοδοχείου με πολλαπλά online κανάλια ή ταξιδιωτικά γραφεία. Αυτό το λογισμικό σας επιτρέπει να διαχειριστείτε τις τιμές και τη διαθεσιμότητα του ξενοδοχείου σας σε όλα τα κανάλια μάρκετινγκ που χρησιμοποιείτε online. Ένας διαχειριστής καναλιού είναι επίσης σημαντικός για την αποφυγή υπεράριθμων κρατήσεων και την πρόληψη άλλων δαπανηρών σφαλμάτων, καθώς έχει τη δυνατότητα να αναφέρει πηγές κράτησης. Ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου μπορεί στη συνέχεια να καθορίσει ποια online κανάλια ή πύλες είναι πιο κατάλληλο για τη θέση τους στην αγορά. Με τόσο εξελιγμένες τακτικές και συστήματα, οι ταξιδιώτες μπορούν να βρουν γρήγορα τα καταλύματα που χρειάζονται.

37.1.6. Βαθμολογήστε το λογισμικό των πελατών

Μέσω αυτού του λογισμικού θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε πληροφορίες και δεδομένα σε πραγματικό χρόνο σχετικά με τους ανταγωνιστές σας, συμπεριλαμβανομένων των τιμών και των προωθητικών ενεργειών τους. Τα οφέλη από τη χρήση του είναι ότι έχει απλά γραφικά και είναι εύκολο στη χρήση, που



βοηθά το προσωπικό να βελτιστοποιήσει τις τιμές του δωματίου. Εκτός από την αποκάλυψη χρήσιμων πληροφοριών σχετικά με άλλα ξενοδοχεία, αυτό το λογισμικό θα σας επιτρέψει επίσης να παρακολουθείτε την κατάταξή σας παρακολουθώντας εκδηλώσεις στην περιοχή σας και την απόκτηση στατιστικών στοιχείων σχετικά με τις μέσες τιμές που χρεώνονται από ξενοδοχεία στην περιοχή σας. Το κύριο όφελος από τη χρήση αυτού του λογισμικού είναι τελικά να αποκτήσουν εικόνα για την τοπική ξενοδοχειακή βιομηχανία, προκειμένου να παραμείνουν μπροστά από τον ανταγωνισμό.

37.1.6. Λογισμικό διαχείρισης φήμης και ελέγχου

Το λογισμικό διαχείρισης φήμης και αναθεώρησης έχει σχεδιαστεί για την παρακολούθηση των σχολίων των online χρηστών σχετικά με υπηρεσίες και προϊόντα. Πρόκειται για ένα σύστημα που συμβάλλει στη διάδοση των θετικών και αρνητικών αξιολογήσεων του πελάτη μέσω των σχετικών επιγραμμικών πλατφορμών. Θα μπορούσε επίσης να είναι καλό για τους ιδιοκτήτες ξενοδοχείων, καθώς θα είναι σε θέση να αυξήσουν τις πωλήσεις τους με αυτόν τον τρόπο και να προβούν σε βελτιώσεις ακολουθώντας τις απόψεις των πελατών. Είναι επίσης ένα χρήσιμο εργαλείο που βοηθά τους ιδιοκτήτες ξενοδοχείων να παρακολουθούν τις δημοσιεύσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης σχετικά με τις υπηρεσίες τους. Αυτό το λογισμικό σας επιτρέπει να παρακολουθείτε τι λένε οι επισκέπτες σας για το ξενοδοχείο σας, στέλνοντάς σας ειδοποιήσεις, έτσι ώστε το ξενοδοχείο να μπορεί να ανταποκριθεί και να λύσει τα προβλήματα αμέσως.

31.1.7. Λογισμικό POS για όλες τις επιχειρήσεις φιλοξενίας

Το λογισμικό POS είναι ένα δίκτυο υπολογιστών που αποτελείται από εξαρτήματα λογισμικού και υλικού που επεξεργάζονται και καταγράφουν τις συναλλαγές πληρωμής μεταξύ μιας εταιρείας και των πελατών της.

Τα συστήματα POS χρησιμοποιούνται ευρέως σε εστιατόρια και ξενοδοχεία. Επιτρέπει τη συλλογή των παραγγελιών και των αγορών των επισκεπτών από διάφορα σημεία πώλησης και την απευθείας χρέωσή τους στο δωμάτιο ή το τραπέζι τους. Είναι μια ευέλικτη, έξυπνη λύση και ένα βασικό εργαλείο που ενοποιεί και βελτιστοποιεί τομείς επιχειρηματικής διαχείρισης, όπως πωλήσεις μέσω πολλαπλών καναλιών, διαχείριση αποθεμάτων, διαχείριση πελατών και μάρκετινγκ. Επιπλέον, χρησιμεύει ως σημαντική πηγή πληροφοριών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για περαιτέρω ανάλυση και λήψη αποφάσεων.

Τα συστήματα POS επιτρέπουν στα ξενοδοχεία να βελτιστοποιήσουν την καθημερινή τους λειτουργία με τη βοήθεια των παρακάτω χαρακτηριστικών:

- Γίνεται επεξεργασία της πληρωμής. Οι πελάτες μπορούν να πληρώσουν με διαφορετικούς τρόπους πληρωμής, δηλαδή μετρητά, χρεωστικές/πιστωτικές



κάρτες, επιταγές, κ.λπ. Τα συστήματα POS δέχονται, επαληθεύουν και επεξεργάζονται τέτοιες συναλλαγές.

- Διαχείριση αποθεμάτων. Το λογισμικό POS μπορεί να παρακολουθήσει τα επίπεδα αποθεμάτων σας και να στείλει προσαρμοσμένες ειδοποιήσεις όταν η ποσότητα πέσει κάτω από ένα προκαθορισμένο ποσό.
- Διαχείριση πελατών. Η συλλογή πληροφοριών σχετικά με τους επισκέπτες σας και το ιστορικό συναλλαγών τους στο ξενοδοχείο σας μπορεί να σας βοηθήσει να οικοδομήσουμε ισχυρότερες σχέσεις των πελατών, να εξατομικεύσει την εμπειρία των επισκεπτών, και να επηρεάσει τις εκστρατείες μάρκετινγκ σας.

37.1.8. Ο πράσινος μπάτλερ μου

Το My Green Butler είναι το παγκόσμιο λογισμικό που επικεντρώνεται σε βιώσιμα συστήματα διαχείρισης φιλοξενίας. Έχει αποδειχθεί ότι εξοικονομεί +30% ενέργεια, 21% νερό και απόβλητα τροφίμων, μειώνοντας τις αντίστοιχες εκπομπές άνθρακα και το κόστος (Πρόγραμμα Sunx, 2020). Ο Πράσινος Μπάτλερ μου δουλεύει παρακολουθώντας έναν οικολογικό συνδυασμό πόρων, ελέγχει την ηλεκτρική ενέργεια, το φυσικό αέριο, τη βιομάζα, την ηλιακή, το νερό, το πλυντήριο και τα απόβλητα και σας δείχνει πού και γιατί έχετε σπατάλη.

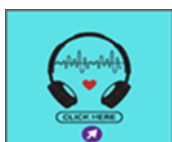
Οι διευθυντές και το προσωπικό λαμβάνουν πειστική επικοινωνία που τους καθοδηγεί να λάβουν προσαρμοστικά μέτρα για να εξοικονομήσουν πόρους. Η χρήσιμη οικολογική ανατροφοδότηση διεγείρει συγχρονισμένες συμπεριφορές συνεργασίας. Οι ισχυροί αναλυτές αναγνωρίζουν την εξοικονόμηση πόρων για

37.1.9.Συστήματα που βλέπουν οι επισκέπτες

συνεχή βελτίωση.

Φιλοξενούμενα συστήματα

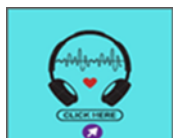
Στο πλαίσιο της βιώσιμης ψηφιοποίησης της φιλοξενίας, τα συστήματα φιλοξενίας έχουν σημαντικό ρόλο. Τα φιλοξενούμενα συστήματα είναι μερικές από τις κύριες διασυνδέσεις που επιτρέπουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών φιλοξενίας και των επισκεπτών. Τα συστήματα αυτά πρέπει να είναι απλά και φιλικά προς τον χρήστη, ώστε να επιτρέπουν στους επισκέπτες να διαχειρίζονται ολόκληρη την εμπειρία τους με επιτυχημένο και εύκολο τρόπο. Τα φιλοξενούμενα συστήματα είναι ενσωματωμένα και στις τρεις φάσεις της εμπειρίας του πελάτη, προ πωλήσεων, σημείο πώλησης και μετά την πώληση, έτσι ώστε να μπορεί να προσφερθεί μια πλήρης ψηφιακή εμπειρία.



Τα συστήματα που αντιμετωπίζουν οι πελάτες βελτιώνουν την εμπειρία των χρηστών με διάφορους τρόπους, για παράδειγμα επιτρέποντάς τους να ελέγχουν το περιβάλλον τους και συνεπώς διασφαλίζοντας την ικανοποίησή τους (αυτόματη ή χωρίς κλειδί είσοδος, έλεγχος των λειτουργιών εντός δωματίου, υπηρεσία δωματίου με tablet, κλπ.). Ένας άλλος τρόπος με τον οποίο βελτιώνουν την ικανοποίηση των πελατών είναι η βελτίωση των υπηρεσιών που βασίζονται στην τοποθεσία (εντός και εκτός τοποθεσίας). Και επίσης βοηθούν στη διευκόλυνση της συμμετοχής των πελατών σε προγράμματα επιβράβευσης.

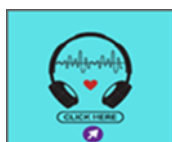
Τα συνηθέστερα συστήματα που αντιμετωπίζουν οι επισκέπτες είναι:

- **Thin Client Terminal:** Ένας λεπτός πελάτης είναι ένας υπολογιστής που χαρακτηρίζεται ως ελαφρύς υπολογιστής χωρίς σκληρό δίσκο. Οι thin clients είναι επίσης κεντρικά διαχειριζόμενοι, πράγμα που σημαίνει ότι το μεγαλύτερο μέρος της μνήμης, των εφαρμογών και των δεδομένων τους αποθηκεύονται σε έναν διακομιστή, αυτός ο διακομιστής μπορεί να είναι ένας διακομιστής cloud ή ένας περιφερειακός διακομιστής στον χώρο (ξενοδοχείο, εστιατόριο ή οποιαδήποτε άλλη εγκατάσταση που σχετίζεται με τη φιλοξενία). Ένα thin client διαφέρει από ένα fat client στο ότι ένα fat client είναι ένας πλήρως εξοπλισμένος υπολογιστής, ενώ ένα thin client βασίζεται σε έναν διακομιστή για να χειριστεί τους περισσότερους φόρτους εργασίας του. Γενικά και στον τομέα της φιλοξενίας, οι thin clients επιτρέπουν ένα εικονικό επιχειρηματικό περιβάλλον, μειωμένο κόστος, βελτιωμένα χαρακτηριστικά ασφαλείας και δυνατότητα κλιμάκωσης, που συμβάλλουν στη βελτίωση της βιώσιμης ψηφιοποίησης. Τα κύρια πλεονεκτήματα είναι:
 - Η ύπαρξη thin client σημαίνει λιγότερη διαχείριση, συντήρηση και προσπάθεια υποστήριξης.
 - Η ύπαρξη thin client σημαίνει πιο δύσκολο φιλτράρισμα πληροφοριών και μετάδοση ιών.
 - Η ύπαρξη thin client σημαίνει μικρότερο κόστος συντήρησης, καθώς υπάρχει λιγότερο υλικό.
 - Η ύπαρξη thin client σημαίνει μικρότερη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας λόγω της χαμηλότερης ισχύος, συμβάλλοντας έτσι στην εξοικονόμηση ενέργειας.
 - Έχοντας λεπτούς πελάτες σημαίνει αύξηση της αντοχής του εξοπλισμού. Ένας βαρύς υπολογιστής έχει μέση διάρκεια ζωής 3 χρόνια ενώ οι ελαφροί έχουν μέση διάρκεια ζωής 10 χρόνια.
 - Η ύπαρξη thin client σημαίνει ότι οι χρήστες μπορούν να συμβουλευούνται τα δεδομένα με μεγαλύτερη ταχύτητα, επειδή οι πληροφορίες δεν μεταφορτώνονται, αλλά ζητείται η γνώμη τους στον διακομιστή.
- **Περίπτερο:** Τα περίπτερα είναι οθόνες αφής εγκατεστημένες σε μια επιχείρηση φιλοξενίας που επιτρέπουν στους πελάτες να επιλέξουν τα προϊόντα που θέλουν να αγοράσουν και να κάνουν τη δική τους αγορά. Τα περίπτερα έχουν γίνει



ένα κοινό στοιχείο στα εστιατόρια, τα καταστήματα και τα ξενοδοχεία, μεταξύ άλλων επιχειρήσεων φιλοξενίας, όπως η πανδημία, και η έλλειψη εργατικού δυναμικού που έχει έρθει με αυτό έχει προκαλέσει την προτίμηση για τα περίπτερα τόσο από τους εργοδότες όσο και από τους πελάτες, λόγω των μεγάλων πλεονεκτημάτων που προσφέρουν (NEC Today, 2021):

- Μείωση της ουράς: Όλες οι πληρωμές με κάρτα μπορούν να πραγματοποιηθούν απευθείας μέσω ενός περιπτέρου αυτοεξυπηρέτησης, αφήνοντας μόνο πληρωμές με μετρητά στο ταμείο. Αυτό μειώνει σημαντικά τις ουρές και επιτρέπει επίσης στις περισσότερες επιχειρήσεις προσωπικό για να προετοιμάσει τις παραγγελίες, έτσι ώστε όλα λειτουργούν πιο αποτελεσματικά.
- Ευκαιρίες πωλήσεων: Τα περίπτερα προσφέρουν προσαρμογή παραγγελίας που επιτρέπει στους πελάτες να προσθέτουν προϊόντα ή να επιλέγουν άλλες επιλογές, εκπτώσεις, κλπ.
- Υψηλότερες δαπάνες τάξης: Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα, τα περίπτερα δημιουργούν υψηλότερα έσοδα για τους επιχειρηματίες, καθώς η τιμή τάξης είναι γενικά υψηλότερη.
- Βασικά δεδομένα: Τα περίπτερα αυτοεξυπηρέτησης μπορούν να συλλέξουν βασικά δεδομένα σχετικά με τις συνήθειες δαπανών των πελατών και να τους στοχεύσουν με μηνύματα σε βέλτιστες χρονικές στιγμές. Αυτά τα δεδομένα παρέχουν άμεσα σχόλια σχετικά με την εμπειρία και την ικανοποίηση των πελατών.
- Τηλεχειριστήριο: Μια από τις πιο καινοτόμες τεχνολογίες που υλοποιούνται σε επιχειρήσεις φιλοξενίας, όπως ξενοδοχεία είναι τα συστήματα φωνητικού τηλεχειρισμού. Λειτουργεί μέσω ενός συνδυασμού τεχνητής νοημοσύνης που επιτρέπει στις συσκευές να αναγνωρίζουν τα μοτίβα ομιλίας, ενώ η συνδεσιμότητα στο Διαδίκτυο επιτρέπει στις συσκευές να μεταδίδουν σχετικές πληροφορίες για να απαντήσουν σε ερωτήσεις. Τα οφέλη αυτής της τεχνολογίας είναι:
 - Υπερεξατομίκευση: Με την εφαρμογή φωνητικών ελεγχόμενων έξυπνων κόμβων στα δωμάτια του ξενοδοχείου, οι επισκέπτες μπορούν πιο εύκολα να προσαρμόσουν διάφορα χαρακτηριστικά του δωματίου, όπως θέρμανση, κλιματισμό, φωτισμό και άλλα χαρακτηριστικά.
 - Παροχή πληροφοριών: Οι ταξιδιωτικές και τουριστικές πληροφορίες μπορούν να αποκτηθούν σε πραγματικό χρόνο με την υποβολή ερωτήσεων σε συσκευή (χωρίς την ανάγκη ο επισκέπτης να φύγει από το δωμάτιό του), η οποία διασφαλίζει ότι είναι ενημερωμένη και μπορεί να βασίζεται στην τοποθεσία, εξασφαλίζοντας ότι οι κατευθύνσεις, οι χρόνοι ταξιδιού και άλλες πληροφορίες είναι ακόμη πιο ακριβείς από ό, τι οι ανθρώπινες γνώσεις.
 - Εξυπηρέτηση πελατών: Ο φωνητικός έλεγχος μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για πιο γενικούς σκοπούς εξυπηρέτησης πελατών, όπως ο προγραμματισμός μιας κλήσης εξυπηρέτησης, η τοποθέτηση μιας εντολής υπηρεσίας δωματίου ή η αίτηση περισσότερων πετσετών, απλά μιλώντας στον



έξυπνο κόμβο σας, χωρίς ουρές ή καθυστερήσεις και χωρίς να χρειάζεται να πάτε κάτω στην πρώτη γραμμή (Revfine, 2022). Οι έξυπνοι κόμβοι που ελέγχονται με φωνή μπορούν επίσης να συγχρονιστούν με άλλες ξενοδοχειακές υπηρεσίες, καθιστώντας τους ευκολότερη και ταχύτερη πρόσβαση.

- **In-Room Tablet:** Η ενσωμάτωση των In-Room tablets σε ξενοδοχεία μπορεί να προσφέρει μια καλύτερη εμπειρία για τους επισκέπτες που οδηγεί τη συμμετοχή λόγω των πολλαπλών πλεονεκτημάτων που προσφέρει (Campbell, 2022, Hibox, w.d.):

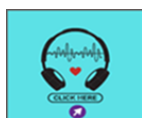
- **Ισχυρό εργαλείο upselling:** Εκτός από την παροχή βασικών πληροφοριών του ξενοδοχείου, το πιο κερδοφόρο χαρακτηριστικό για την επιχείρηση είναι η δυνατότητα για τον επισκέπτη να παραγγείλετε υπηρεσία δωματίου απευθείας από το tablet, χωρίς καν να χρειάζεται να χρησιμοποιήσετε το τηλέφωνο δωματίου.

- **Ομαλότερη επικοινωνία:** Αν το ξενοδοχείο έχει μια μεγάλη διεθνή βάση ζήτησης, οι δυσκολίες που δημιουργούνται από τη μετάφραση σε διαφορετικές γλώσσες εξαφανίζονται με ένα tablet. Οι πελάτες μπορούν να επιλέγουν τη μητρική τους γλώσσα και να εξετάζουν όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες σε αυτήν, πέραν του ότι μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα στη γλώσσα τους, τα οποία με τη σειρά τους αποστέλλονται και μεταφράζονται στο προσωπικό του ξενοδοχείου που είναι υπεύθυνο για τη φροντίδα τους.

- **Real-time analytics:** Το προσωπικό του ξενοδοχείου μπορεί να δει τι κάνει ο πελάτης, ποιες σελίδες επισκέπτεται, και να τους στείλει αυτόματα μηνύματα που στοχεύουν ειδικά στην online εμπειρία τους και την πώληση μέσω της εφαρμογής. Για παράδειγμα, αν το προσωπικό του ξενοδοχείου διαπιστώσει ότι ο πελάτης συμβουλευτεί συνεχώς την προσφορά μασάζ του spa, αλλά δεν κάνει κράτηση, το προσωπικό του ξενοδοχείου μπορεί να τον ενθαρρύνει να το κάνει στέλνοντας μια προσφορά για την υπηρεσία αυτή.

- **Κινητό τηλέφωνο:** Οι κινητές συσκευές έχουν πάψει να αποτελούν μόνο ένα μέσο λεκτικής και γραπτής επικοινωνίας, καθιστώντας ένα ουσιαστικό εργαλείο στην καθημερινή μας ζωή και ιδιαίτερα στον κλάδο της φιλοξενίας όπου διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο λόγω των πολλαπλών υπηρεσιών που προσφέρει κυρίως για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών κατά τα ταξίδια, για παράδειγμα. Μεταξύ αυτών των υπηρεσιών, μπορούμε να αναδείξουμε:

- Οργάνωση ενός ταξιδιού.
- Σύγκριση διαφορετικών προορισμών.
- Ενημέρωση και σύσταση των καταλυμάτων.
- Κρατήσεις ξενοδοχείων.
- Μετεωρολογική εξέταση.
- Τοποθεσία χάρτη.
- Αναζήτηση για εστιατόρια και αγορά οποιουδήποτε προϊόντος.
- Δημοσίευση εμπειριών στα κοινωνικά δίκτυα.



Εκτός από το να γίνει ο ξεναγός του πελάτη, είναι άνετο να φορέσει, έτσι είναι σημαντικό οι επιχειρήσεις φιλοξενίας να προσαρμόσουν την επικοινωνία και τις υπηρεσίες τους σε αυτές τις συσκευές.

- **Point of Sale Terminal:** Τα συστήματα Point-Of-Sale (POS) θεωρούνται μια τεχνολογία πολλαπλών χρήσεων στον τομέα της φιλοξενίας, δεδομένου ότι δεν στοχεύει μόνο στην επεξεργασία των πωλήσεων και των πληρωμών, αλλά και στην παρακολούθηση των επιδόσεων και τη δημιουργία εκθέσεων, μεταξύ άλλων (Revfine, 2022). Αυτά τα συστήματα έχουν γίνει πολύ δημοφιλή τα τελευταία χρόνια, επειδή παρέχουν ταχύτητα, αποτελεσματικότητα και ικανοποίηση. Μεταξύ των κύριων πλεονεκτημάτων του POS, βρίσκουμε:

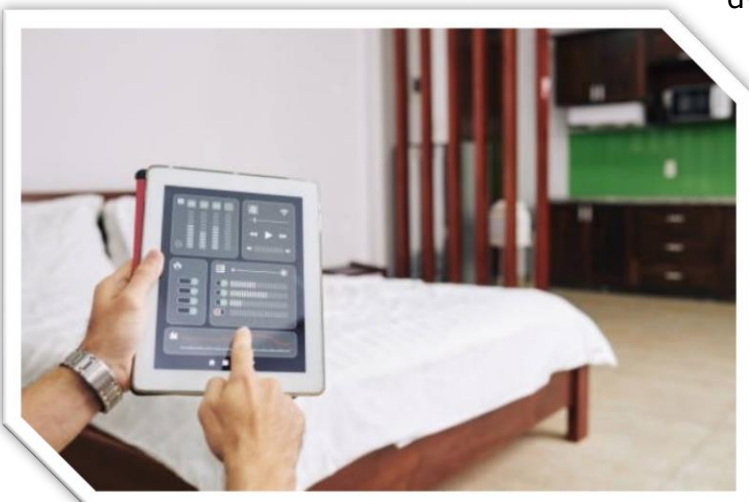
- Επιταχύνει τις διαδικασίες πωλήσεων και μεταπωλήσεων. Έχει σε έναν ενιαίο χώρο όλα τα απαραίτητα για τη διαχείριση, δεν υπάρχει καμία ανάγκη να καταφύγει σε διάφορα προγράμματα ή συσκευές, ή φυσικά, να κάνει τα πράγματα με το χέρι.
- Προσφέρει τη δυνατότητα να ελέγχεται πληρέστερα ο όγκος των πωλήσεων και να διασφαλίζεται η καλύτερη διαχείριση. Ανάλογα με το λογισμικό, το προσωπικό των επιχειρήσεων θα είναι σε θέση να δει τα στατιστικά στοιχεία πωλήσεων, για παράδειγμα.

37.1.10. Αισθητήρες IoT εντός αίθουσας

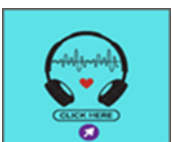
Εσωτερικοί αισθητήρες IoT

Το IoT διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην αύξηση της αποδοτικότητας και τη βελτίωση των υπηρεσιών των πελατών στον κλάδο της φιλοξενίας. Η εφαρμογή λύσεων IoT στον κλάδο της φιλοξενίας επιτρέπει στους ιδιοκτήτες να χρησιμοποιούν ειδοποιήσεις και εναύσματα δεδομένων. Επιπλέον, το IoT επιτρέπει στην πρόσοψη, τη θυρίδα σύνδεσης και το προσωπικό να καλύπτουν εύκολα τις

ανάγκες των πελατών. Η βιομηχανία φιλοξενίας παρουσιάζει πολλές ευκαιρίες χρήσης λύσεων αυτοματισμού για την ενίσχυση των έξυπνων δωματίων του ξενοδοχείου. Οι επισκέπτες απολαμβάνουν μεγαλύτερη ευκολία και άνεση, ενώ οι ιδιοκτήτες και οι χειριστές του ξενοδοχείου επωφελοούνται από αυξημένη



Σχήμα 38, Πηγή: pexels-miguel-á-padriñán-3936421



αποτελεσματικότητα, εξοικονόμηση κόστους και ικανοποίηση των επισκεπτών (Stayntouch, 2021).

Το IoT είναι μια έξυπνη λύση που εξαλείφει την παραδοσιακή διαδικασία για το check-in και ανοίγει νέες δυνατότητες όσον αφορά την απρόσκοπτη ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας. Με το IoT, τα ξενοδοχεία και τα διαμερίσματα μπορούν να στείλουν αυτόματα ένα ψηφιακό ή ηλεκτρονικό κλειδί στο κινητό τηλέφωνο ενός επισκέπτη μια ώρα πριν από την ώρα του check-in.

Μέσω αυτής της μεθόδου, οι επισκέπτες μπορούν να επικοινωνούν με την πόρτα, ξεκλειδώνοντας την και αφαιρώντας την ανάγκη για ένα ξεχωριστό κλειδί. Κατά την αρχική χρήση της κάρτας-κλειδιού, ο επισκέπτης μπαίνει αυτόματα χωρίς να χρειάζεται να σταματήσει ποτέ στην ρεσεψιόν

Μερικά από τα οφέλη της εφαρμογής αισθητήρων IoT σε ξενοδοχεία είναι (Operto, 2022):

- Καλύτερη εμπειρία επισκεπτών: Χρησιμοποιώντας αυτό το είδος της τεχνολογίας, ο επισκέπτης μπορεί να δοκιμάσει τον έλεγχο πάνω από τη διαμονή τους, από τις ανέσεις του δωματίου τους στην επικοινωνία με το προσωπικό.
- Λειτουργική αποδοτικότητα: Οι λύσεις IoT βοηθούν τη διαχείριση και το προσωπικό να διατηρεί την ορατότητα στη χρήση αιθουσών, να συνδέει τις κρατήσεις, τον προγραμματισμό του προσωπικού και την ασφάλεια μέσω του PMS τους και να βελτιώνει τις εσωτερικές επικοινωνίες.
- Χαμηλότερο κόστος προσωπικού: Μέσω αυτών των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, θα υπάρξει μειωμένη ανάγκη για προσωπικό και μείωση των ποσοστών κύκλου εργασιών και του κόστους κατάρτισης.
- Αυξημένη ασφάλεια με έξυπνα δωμάτια: Οι επισκέπτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν μια ασφαλή εφαρμογή στο τηλέφωνό τους για να ξεκλειδώσουν την πόρτα του δωματίου του ξενοδοχείου τους αντί να χρησιμοποιήσουν ένα κλειδί που θα μπορούσε να χαθεί ή να κλαπεί.

Το πιο κοινό IoT που χρησιμοποιείται στη Φιλοξενία ακολουθώντας τις τάσεις του Rinf.tech (2022) είναι:

Αυτοματοποιημένο check-in: πολλά έξυπνα ξενοδοχεία κινούνται για να αυτοματοποιήσουν τη διαδικασία check-in των επισκεπτών. Αυτοί οι σταθμοί αυτοεξυπηρέτησης επιτρέπουν στους επισκέπτες να αποφεύγουν τις γραμμές στο γραφείο υποδοχής και να λαμβάνουν τα κλειδιά του δωματίου τους (ή τους

κωδικούς δωματίου) με ευκολία.



Εικόνα 39, Πηγή: Pexels

Παρακολούθηση μόνιμων στοιχείων: Σε ένα έξυπνο ξενοδοχείο IoT εξοπλισμένο με τεχνολογία εντοπισμού πόρων, το προσωπικό των υπηρεσιών φιλοξενίας έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί εξοπλισμό όπως ράφια αποσκευών και καρότσια καθαρισμού. Η παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο μπορεί να κάνει τα έξυπνα ξενοδοχεία να λειτουργούν αποτελεσματικά

Έξυπνες προσαρμογές δωματίων: με τις συσκευές IoT που συνδέονται και εγκαθίστανται σε ένα ξενοδοχείο δωμάτια θα μπορούσε να είναι πιο άνετο και βολικό για τους επισκέπτες. Ορισμένες από τις προσαρμογές μπορούν να περιλαμβάνουν:

- **Θερμοκρασία δωματίου:** Έξυπνοι θερμοστάτες επιτρέπουν στους επισκέπτες να κάνουν το δωμάτιό τους άνετο
- **Φωτισμός:** μια ποικιλία επιλογών για dimming, αλλαγή χρωμάτων, φώτα κλπ.
- **Θερμοκρασία νερού:** αυτός ο αισθητήρας βοηθά στον έλεγχο και τη διατήρηση της θερμοκρασίας του νερού για τους επισκέπτες.
- **Έξυπνες τηλεοράσεις:** αυτό χρησιμοποιείται πιο συχνά στα περισσότερα από τα σπίτια σήμερα, έτσι πρέπει να είναι απαραίτητη σε ένα έξυπνο ξενοδοχείο
- **Κουρτίνες και σκιές:** μηχανοκίνητα επεξεργασία παράθυρο επιτρέπουν στους επισκέπτες να είναι πιο άνετα
- **Μενού τροφίμων:** μπορεί να είναι διαθέσιμο στην έξυπνη τηλεόραση ή τηλεφωνική εφαρμογή για την αυτόματη παράδοση τροφίμων.

Έξυπνη κλειδαριά και ασφάλεια: Τα δωμάτια του ξενοδοχείου με έξυπνες κλειδαριές επιτρέπουν στους επισκέπτες να χρησιμοποιούν μια τηλεφωνική εφαρμογή ως κλειδί δωματίου, αντικαθιστώντας την ανάγκη για ένα παραδοσιακό κλειδί δωματίου ή κάρτα κλειδιού. Το IoT στον κλάδο της φιλοξενίας επιτρέπει ασφαλέστερες διαμονές σε ξενοδοχεία και αυξημένη ηρεμία για τους επισκέπτες.



Αίθουσες Ενισχυμένων Εκδηλώσεων: Ο προσαρμοζόμενος φωτισμός μπορεί να ρυθμιστεί για να κρατήσει οποιοδήποτε είδος εκδήλωσης και άλλα στοιχεία, όπως οι έλεγχοι θερμοκρασίας και οι θεραπείες παραθύρων, μπορούν να προγραμματιστούν και να αυτοματοποιηθούν ανάλογα με τις ανάγκες των οικοδεσποτών

Για την αποτελεσματική ανάπτυξη και υλοποίηση προσαρμοσμένων λύσεων IoT στη φιλοξενία, είναι απαραίτητες οι τεχνολογικές συνεργασίες με εξειδικευμένους συμβούλους και οίκους λογισμικού IoT. Η εξεύρεση συνεργάτη με ισχυρή υποδομή, πρόσβαση σε λογισμικό και ταλέντο μηχανικής υλικού με εξειδίκευση στην ενσωματωμένη ανάπτυξη, το ενδιάμεσο λογισμικό και τους μικροελεγκτές, την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, τη ρομποτική και την επιστήμη δεδομένων αποτελεί μια ακόμα μεγάλη πρόκληση

Υπηρεσίες φιλοξενίας, αισθητήρες περιοχής σώματος.

Ο τομέας της φιλοξενίας, ο οποίος έχει επηρεαστεί έντονα από την εξάπλωση της πανδημίας Covid-19, βρίσκεται αντιμέτωπος με μια δύσκολη εποχή, όταν πρέπει να καταβληθεί μεγάλη προσπάθεια, δημιουργικότητα και ανθεκτικότητα. Ως εκ τούτου, η ψηφιοποίηση του τομέα της φιλοξενίας γίνεται βραχυπρόθεσμος στόχος, ιδίως λόγω των ευκαιριών ανάκαμψης και οικονομικής ανάπτυξης που μπορεί να προσφέρει στον τομέα μετά από μια πραγματικά δύσκολη χρονική περίοδο (Easycoband, 2022). Σε γενικές γραμμές, οι αισθητήρες είναι κομμάτια του υλικού που ανιχνεύουν τις αλλαγές σε ένα περιβάλλον, συλλέγουν δεδομένα, επικοινωνούν και μοιράζονται με συνδεδεμένες συσκευές μέσω ενός δικτύου. Όλα αυτά τα δεδομένα επιτρέπουν στις συσκευές να λειτουργούν αυτόνομα, καθιστώντας έτσι όλο το οικοσύστημα «εξυπνότερο». Συγκεκριμένα, οι αισθητήρες περιοχής σώματος που εφαρμόζονται στον τομέα της φιλοξενίας, είναι καίριας σημασίας για τη στήριξη της μετάβασης προς την ψηφιοποίηση του κλάδου της φιλοξενίας, καθώς μπορούν να παρέχουν αποτελεσματικότητα στη διαχείριση των τουριστικών υπηρεσιών, εξοικονομώντας χρόνο και κόστος, καθώς και γνωρίζοντας καλύτερα τις ανάγκες των πελατών, προκειμένου να προσαρμόζουν καλύτερα τις υπηρεσίες στις ανάγκες τους. Σήμερα, οι νέες τεχνολογίες αναδεικνύουν τη σημασία των ακόλουθων αισθητήρων περιοχής σώματος που εφαρμόζονται στον τομέα της φιλοξενίας:

- **Αισθητήρες θερμοκρασίας:** Αυτά τα είδη αισθητήρων εισήχθησαν με υψηλότερα επίπεδα συχνότητας σε χώρους φιλοξενίας και κτίρια από την αρχή της πανδημίας του κορονοϊού, αλλά πάνω απ' όλα, όταν επετράπη η επαναλειτουργία των επιχειρήσεων φιλοξενίας μετά από πολλαπλά εγκλεισμούς τον πρώτο χρόνο της πανδημίας. Μέσα από αυτούς τους αισθητήρες, τα άτομα σαρώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για να παρακολουθούν τη θερμοκρασία του σώματός τους και να ελέγχουν αν είναι αυξημένη ή όχι ανά πάσα στιγμή. Με αυτόν τον τρόπο, για παράδειγμα, αν η θερμοκρασία του σώματος ενός ατόμου είναι υψηλότερη από



ό, τι ορίζεται, αποστέλλεται προειδοποίηση στον ελεγκτή ελέγχου ή στο προσωπικό ασφαλείας και ενεργοποιείται το αντίστοιχο πρωτόκολλο (Rechner Sensors, 2019)

- **Έξυπνα ρούχα:** Αυτά τα είδη αισθητήρων έχουν πρόσφατα εισαχθεί στη βιομηχανία φιλοξενίας. Τα έξυπνα ενδύματα που εφαρμόζονται στον τομέα της φιλοξενίας αναφέρονται σε είδη ένδυσης που κατασκευάζονται από «έξυπνα» υφάσματα με κύριο σκοπό τη γεωτοποθέτηση αυτών των ειδών και την αποφυγή της κλοπής τους. Αυτό γίνεται δυνατό χάρη σε ένα chip ενσωματωμένο στη δομή που μεταδίδει μια ποικιλία χρήσιμων πληροφοριών που αυξάνουν την αποδοτικότητα, εξοικονομεί χρόνο και μειώνει τα έξοδα διαχείρισης. Με αυτόν τον αισθητήρα σε αντικείμενα όπως πετσέτες ξενοδοχείου ή σεντόνια, οι εργαζόμενοι του ξενοδοχείου μπορούν να γνωρίζουν πού βρίσκονται ανά πάσα στιγμή, ακόμη και αν έχουν πλυθεί και με ποια προϊόντα (Preferente, 2018).
- **Έξυπνα παπούτσια:** Τα έξυπνα παπούτσια σας επιτρέπουν να ανακαλύψετε την πόλη χωρίς να χρειάζεται να συμβουλευτείτε χάρτες οποιουδήποτε είδους. Αποτελούνται από μια συσκευή που συνδέεται με Bluetooth σε μια εφαρμογή για κινητά που αναγνωρίζει μέσω GPS τον επιλεγμένο προορισμό (Butler, 2016). Το τσιπ που συνδέεται με την εφαρμογή για κινητά εισάγεται μέσα και στα δύο παπούτσια και ειδοποιεί τον χρήστη μέσω δονήσεων, προκειμένου να τον καθοδηγήσει προς τον καθιερωμένο προορισμό, ο οποίος πρέπει να έχει προηγουμένως εγκατασταθεί μέσω της εφαρμογής για κινητά.
- **Έξυπνα ρολόγια:** Η ενσωμάτωση των έξυπνων ρολογιών στα ξενοδοχεία έχει γίνει πιο συχνή τα τελευταία χρόνια. Χρησιμοποιούνται μάλλον από το προσωπικό του ξενοδοχείου ως ένας τρόπος για να βοηθήσουν τους εργαζόμενους του ξενοδοχείου στη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των επισκεπτών και την παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών, επιτρέποντας στο προσωπικό του ξενοδοχείου να διαχειριστεί τα αιτήματα των επισκεπτών και να επιλύσει τα περιστατικά πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά (δηλαδή, αίτημα για περισσότερες πετσέτες ή για να διορθώσετε ένα σπασμένο νεροχύτη) χωρίς απαραίτητα να πραγματοποιήσει ένα τηλεφώνημα ή κάτι παρόμοιο (Ting, 2018). Με αυτόν τον τρόπο, το διοικητικό προσωπικό μπορεί να βλέπει και να παρακολουθεί όλες τις εργασίες σε πραγματικό χρόνο και να διασφαλίζει ότι οι αιτήσεις ικανοποιούνται επιτυχώς.

37.2. Ενεργειακή διαχείριση

Διαχείριση ενέργειας

Τα ξενοδοχεία της ΕΕ είναι σε ισχυρή θέση να έχουν πρόσβαση σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, καθώς πάνω από το ένα τρίτο της παγκόσμιας ικανότητας



παραγωγής ανανεώσιμης ενέργειας βρίσκεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Τα ξενοδοχεία μπορούν να επωφεληθούν από τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, για παράδειγμα, θέρμανση νερού, θέρμανση και κλιματισμό και κλιματισμό (Kariki, 2010). Η χρήση ανανεώσιμης ενέργειας μπορεί να μειώσει την τοπική ατμοσφαιρική ρύπανση, να διατηρήσει την ποιότητα του προορισμού και να βελτιώσει την εμπειρία των επισκεπτών.



Εικόνα 40, Πηγή: pexels-bruno-scramgnon-315658

Η ενεργειακή απόδοση και οι πρακτικές διατήρησης μπορούν να βελτιώσουν τη φήμη μεταξύ των επισκεπτών και των ανθρώπων που ανησυχούν για τη μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας και των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής. Τα κύρια συστήματα κατανάλωσης ενέργειας στα ξενοδοχεία είναι (Kariki, 2010):

- Θέρμανση.
- Κλιματισμός και αερισμός.
- Παραγωγή ζεστού νερού.
- Φωτισμός.
- Ηλεκτρισμός.
- Μαγειρική.

Η τεχνολογία χρησιμοποιείται στα περισσότερα ξενοδοχεία για να επεκτείνει την άνεση στο δωμάτιο και ταυτόχρονα να μειώσει την κατανάλωση ενέργειας.

Υπάρχουν πολλά σύγχρονα εργαλεία που προσφέρουν στους ξενοδόχους σήμερα αποτελεσματικές ενεργειακές λύσεις και σημαντική μείωση του κόστους. Οι περισσότερες λύσεις υπόσχονται εξοικονόμηση ενέργειας έως και 30% και απόδοση της επένδυσης 20% έως 50%.

Μερικά από τα βιώσιμα και εύκολα στην υιοθέτηση εργαλεία είναι (Kariki, 2010):

- **Οικολογικό σήμα:** Είναι μια εθελοντική μέθοδος πιστοποίησης και επισήμανση της περιβαλλοντικής απόδοσης και επισήμανσης που εφαρμόζεται σε όλο τον κόσμο. Επί του παρόντος υπάρχουν περισσότερα από 100 προγράμματα οικολογικού σήματος για τον οικοτουρισμό, τη φιλοξενία και τον τουρισμό σε όλο τον κόσμο, αν και τα περισσότερα οικολογικά σήματα προορίζονται για τον τομέα της στέγασης και βασίζονται κυρίως στην ενέργεια, τη διατήρηση των υδάτων και των πόρων και τη διαχείριση των αποβλήτων. Τα οικολογικά σήματα αποτελούν έτσι εργαλείο περιβαλλοντικής διαχείρισης, διότι μειώνουν την κατανάλωση φυσικών πόρων όπως η ενέργεια και το νερό συμβάλλουν στη μείωση του κόστους ενός ακινήτου.

- **Διαχείριση ασύρματης ενέργειας:** το ασύρματο δίκτυο υποστηρίζει πολλαπλούς ελέγχους για τον κύριο εξοπλισμό κατανάλωσης ενέργειας των ξενοδοχείων. Το σύστημα επιτρέπει επίσης σε πραγματικό χρόνο ασύρματη παρακολούθηση της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ολόκληρου του κτιρίου. Το πιο σημαντικό είναι ότι φέρνει ολόκληρη τη διαδικασία απευθείας στο Διαδίκτυο, επιτρέποντας την απομακρυσμένη παρακολούθηση και τον έλεγχο από μια κεντρική θέση. Δεδομένης της αυξανόμενης ανάγκης του ξενοδοχειακού κλάδου για μείωση των γενικών εξόδων, όλο και περισσότερα ξενοδοχεία ενσωματώνουν συστήματα ενεργειακής διαχείρισης στις ιδιοκτησίες τους. Επιπλέον, όταν τα ξενοδοχεία εφαρμόζουν κάποιο είδος λύσης για τη διαχείριση ενέργειας, θα έχουν κάποια οφέλη:

- **Έλεγχος συστημάτων κατανάλωσης ενέργειας:** Ένα σύστημα διαχείρισης ενέργειας είναι ο εγκέφαλος που τροφοδοτεί τα συστήματα HVAC του ξενοδοχείου σας, τα συστήματα φωτισμού, τις πρίζες και ακόμη και τις έξυπνες συσκευές, όπως περσίδες, κλειδαριές και τηλεοράσεις σε δωμάτια και δημόσιους χώρους.

- **Εφαρμογή προγραμμάτων, κανόνων και λογικής για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας:** Με βάση τις χειροκίνητες εισόδους ή αλγορίθμους, ένα



Εικόνα 41, Πηγή: pexels.com

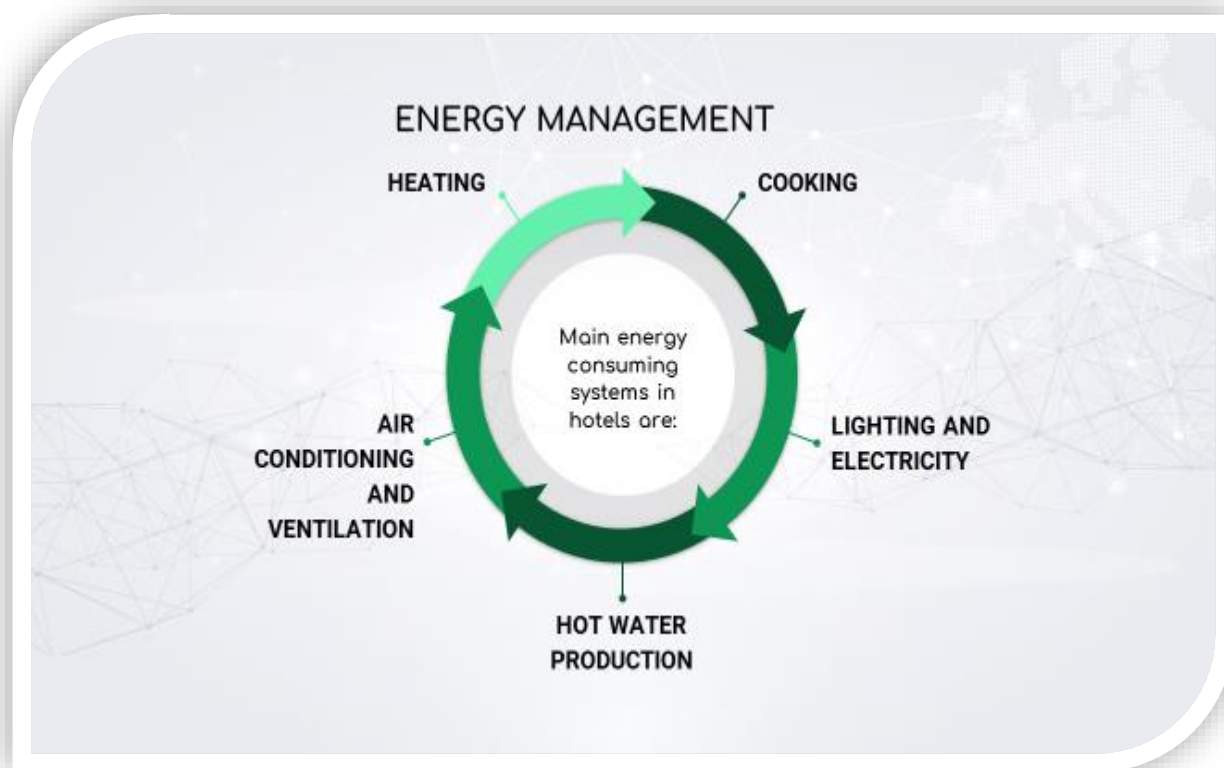
EMS ελέγχει στρατηγικά τα οικοδομήσιμα συστήματα για τη βελτιστοποίηση της εξοικονόμησης ενέργειας και κόστους. Για παράδειγμα, μπορείτε να προγραμματίσετε το σύστημα έτσι ώστε τα φώτα εξωτερικού χώρου να ανάβουν στις 9μμ και να σβήνουν στις 7πμ. Ή μπορείτε να προγραμματίσετε το

σύστημα να διατηρήσει τη θερμοκρασία λόμπι και το σύστημα θα ρυθμίσει τον έλεγχο του κλίματος σε απάντηση στην εξωτερική θερμοκρασία, το ηλιακό φως και την πληρότητα.

- **Χρήση οθόνης και απόδοση σε πραγματικό χρόνο:** Ο πίνακας ελέγχου EMS σας επιτρέπει να παρακολουθείτε την κατανάλωση ενέργειας σε πραγματικό χρόνο, ώστε να μπορείτε να δείτε πόσα φώτα είναι αναμμένα ή πόσες μονάδες κλιματισμού λειτουργούν σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Άλλα χαρακτηριστικά περιλαμβάνουν τη δυνατότητα ανάλυσης της κατανάλωσης και της εξοικονόμησης



κόστους με την πάροδο του χρόνου, με ισχυρές δυνατότητες δημιουργίας αναφορών.



Διάγραμμα 42, Διαχείριση Ενέργειας. Σχέδιο συγγραφέα

37.3. Αυτοματισμός και παρακολούθηση κτιρίων

Αυτοματισμός κτιρίων και παρακολούθηση

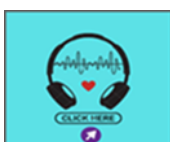
Μερικά ξενοδοχεία εγκαθιστούν ένα σύστημα διαχείρισης κτιρίων που ενσωματώνει έξυπνες τεχνολογίες και ανάλυση, αυτές οι τεχνολογίες χρησιμοποιούνται για να μάθουν πράγματα όπως η ενεργειακή απόδοση. Αυτό το σύστημα σας επιτρέπει να γνωρίζετε τι συμβαίνει στο κτίριό σας και καθιστά δυνατή τη βελτίωσή του (Attala, 2018).

Το σύστημα παίρνει δεδομένα από όλες τις μηχανές του ξενοδοχείου, επιτρέπει την προθέρμανση των δωματίων, τα φώτα μπορεί να είναι πιο πενιχρά όταν έχει ήλιο. Αυτό κάνει το κτίριο πιο αποτελεσματικό και εξοικονομεί ενέργεια (Vikey, 2022).



Επιπλέον, αυτό επηρεάζει και τη συντήρηση του κτιρίου. Μια πλατφόρμα που αναθεωρεί τη συντήρηση των μηχανημάτων αποτρέπει τακτικά τις βλάβες και εξαλείφει τα απόβλητα.

- **Παρακολούθηση της ποιότητας του εσωτερικού περιβάλλοντος (IEQ):** Με την πανδημία COVID-19, η ποιότητα του αέρα έχει θεωρηθεί πολύ σημαντική. Η IEQ επικεντρώθηκε στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και τώρα βρίσκεται στην παροχή καλής ποιότητας αέρα
- **Βελτιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας:** Τα συστήματα αυτοματισμού κτιρίων προσαρμόζουν τις συνθήκες του δωματίου όπως η ισχύς και ο φωτισμός, λαμβάνει επίσης υπόψη τον έλεγχο των δωματίων και των αχρησιμοποίητων δωματίων.
- **Παρακολούθηση μόνιμων στοιχείων:** Οι επισκέπτες μπορούν να παρακολουθούν υπηρεσίες όπως ράφια αποσκευών. Η αξιολόγηση σε πραγματικό χρόνο μπορεί να βελτιώσει τις υπηρεσίες
- **Εξυπηρέτηση πελατών με Voice Control:** Μερικά ξενοδοχεία έχουν υιοθετήσει μια υπηρεσία με φωνητικό έλεγχο, αυτό επιτρέπει στους πελάτες να ζητήσουν υπηρεσία δωματίου ξενοδοχείου, για να κάνετε κράτηση για κάποιες δραστηριότητες ή ένα τραπέζι στο εστιατόριο.
- **Έξυπνες κλειδαριές και λύσεις ασφαλείας:** Οι έξυπνες κλειδαριές επιτρέπουν στους πελάτες να χρησιμοποιούν εικονικά κλειδιά, ανοίγουν τα δωμάτια με τα τηλέφωνα τους αντί με μια κάρτα.
- **Διαχείριση κυκλοφορίας ποδιών:** Παρακολουθεί τον αριθμό των ατόμων που εισέρχονται ή εξέρχονται από οποιαδήποτε εγκατάσταση
- **Υπηρεσίες καθαρισμού και αποχέτευσης:** Αυτή η τεχνολογία χρησιμεύει για να διατηρήσει κάθε θέση στο ξενοδοχείο καθαρό, παρατηρεί χρησιμοποιούνται και αχρησιμοποίητες περιοχές.



BUILDING AUTOMATION AND MONITORING

Some hotels are installing a management building system that integrates smart technologies and analytics, these technologies are used to know things like energy efficiency. This system lets you know what is happening in your building and makes possible the improvement of it.

The system gets data from all the machines of the hotel, it permits preheating the rooms, lights can be more tenuous when it's sunny. This makes the building more efficient and it saves energy.

Moreover, this affects the maintenance of the building too. A platform that revises the maintenance of the machines regularly prevents the failures and eliminates waste.

- **Indoor Environment Quality (IEQ) monitoring:** With the COVID-19 pandemic, the quality of the air has been considered very important. IEQ was focused on reduce energy consumption and now it is in provide a good quality air
- **Energy consumption optimization:** Building automation systems adjust room conditions such as power and lighting, it also takes into account checked in rooms and unused rooms.
- **Asset tracking:** Guests can track services like luggage racks. The evaluation at real time can improve the services
- **Customer service with Voice Control:** Some hotels have adopted a service with voice control, this allows customers to request hotel room service, to book some activities or a table in the restaurant.
- **Smart locks and security solutions:** Smart locks allow customers to use virtual keys, they open the rooms with their phones instead of with a card.
- **Foot traffic management:** It tracks the number of people entering or leaving any premises
- **Cleaning and sanitation services:** This technology serves to maintain every place in the hotel clean, it notices used and unused areas.

ΣΧΗΜΑ 43. ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΤΙΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ. Σχέδιο συγγραφέα.

37.4. Επαυξημένη πραγματικότητα

Επαυξημένη πραγματικότητα

Η επαυξημένη πραγματικότητα μεταβάλλει την αντίληψη των ανθρώπων για το περιβάλλον τους μέσω της χρήσης της τεχνολογίας των υπολογιστών. Σε σύγκριση με την εικονική πραγματικότητα (VR), η διαφορά είναι ότι VR αντικαθιστά τον πραγματικό κόσμο με ένα εικονικό. Η επαυξημένη πραγματικότητα τοποθετεί εικονικά πράγματα στον πραγματικό κόσμο.

Η AR γίνεται σημαντική στον κλάδο της Φιλοξενίας, επειδή δίνει τη δυνατότητα στα ξενοδοχεία να βελτιώσουν το περιβάλλον που πωλούν. Το AR είναι επίσης χρήσιμο για να λύσει τα ερωτήματα που κάνουν οι επισκέπτες πριν φτάσουν στο ξενοδοχείο (Augray, 2022; Muskan, 2021).

Παραδείγματα:

A. Διαδραστικά δωμάτια ξενοδοχείων

Υπάρχει ένα ξενοδοχείο στο Ηνωμένο Βασίλειο που έχει χάρτες τοίχου στα δωμάτια του ξενοδοχείου του, αν δείξετε το smartphone σας στον χάρτη, μπορείτε να δείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα σημεία ενδιαφέροντος



B. Παιχνιδοποίηση

Η φιλοξενία χρησιμοποιεί παιχνίδια AR για να βελτιώσει την εμπειρία τους, ένα παράδειγμα είναι να δημιουργήσουν το δικό τους χάρτη για να εξερευνήσουν το ξενοδοχείο.

Γ. Επαυξημένα περιβάλλοντα ξενοδοχείων

Μερικά ξενοδοχεία χρησιμοποιούν AR για να κάνουν την εμπειρία των επισκεπτών εντυπωσιακή. Για παράδειγμα, οι επισκέπτες μπορούν να δείχνουν τα τηλέφωνα τους και να δουν εικονικά διάσημους ανθρώπους στο ξενοδοχείο.

Δ. Αναγνώριση επισκέπτη

Οι εφαρμογές AR μπορούν να βοηθήσουν δίνοντας λεπτομέρειες σχετικά με τους επισκέπτες που επαναλαμβάνονται στο ίδιο ξενοδοχείο, σχετικά με τις προτιμήσεις τους, αυτό θα επιτρέψει στον επισκέπτη μια εξατομικευμένη εμπειρία.

Ε. Πληροφορίες συντήρησης

Οι επισκέπτες μπορούν να λάβουν πληροφορίες για τους χώρους συντήρησης στο ξενοδοχείο

ΣΤ. Δυνατότητες μετάφρασης

AR κάνει τις μεταφράσεις των ενδείξεων ευκολότερη για τους επισκέπτες από πολλές χώρες, μπορούν να δείχνουν smartphones τους στα κείμενα για να πάρει τις πληροφορίες σε πολλές γλώσσες

Ζ. 360-άποψη μοιρών του ξενοδοχείου

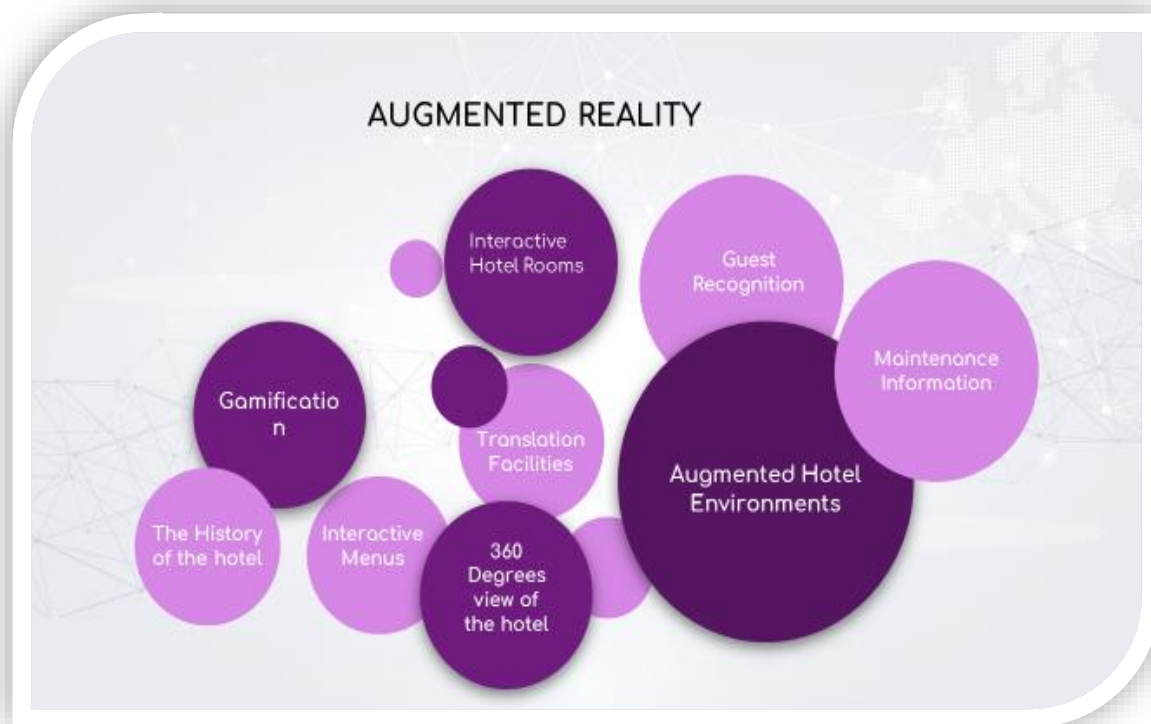
Με τεχνολογία AR οι επισκέπτες μπορούν να έχουν σωστή θέα σε όλο το ξενοδοχείο, τα δωμάτια, τις ανέσεις...

Η. Διαδραστικά μενού

Μετά τη νόσο COVID-19, πολλά εστιατόρια έχουν ένα εικονικό μενού στο οποίο οι επισκέπτες μπορούν να έχουν πρόσβαση διαβάζοντας έναν κωδικό qr με τα τηλέφωνα τους. Αν ενσωματώσετε την τεχνολογία AR, οι πελάτες μπορούν να οπτικοποιήσουν τα τρόφιμα.

Ι. Η ιστορία του ξενοδοχείου

Μερικά ξενοδοχεία έχουν πίνακες ζωγραφικής, γλυπτά... Για να μάθουν οι πελάτες την ιστορία αυτών των πραγμάτων, AR μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Με έναν κωδικό QR, μπορούν να λάβουν πληροφορίες και να τις δουν σε 3D.



Εικόνα 44. Επαυξημένη Πραγματικότητα. Το σχέδιο των συγγραφέων.

37.5. Τεχνολογία Beacon

Τεχνολογία Beacon

Ο Beacon είναι ένας αισθητήρας που βασίζεται στην τοποθεσία και μπορεί να τοποθετηθεί οπουδήποτε σε ένα ξενοδοχείο. Η τεχνολογία Beacon είναι

συνδεδεμένη με την έννοια

της επαυξημένης πραγματικότητας. Ο

τρόπος χρήσης είναι

μέσω Bluetooth, οι

πελάτες λαμβάνουν

πληροφορίες στα

τηλέφωνα τους, για

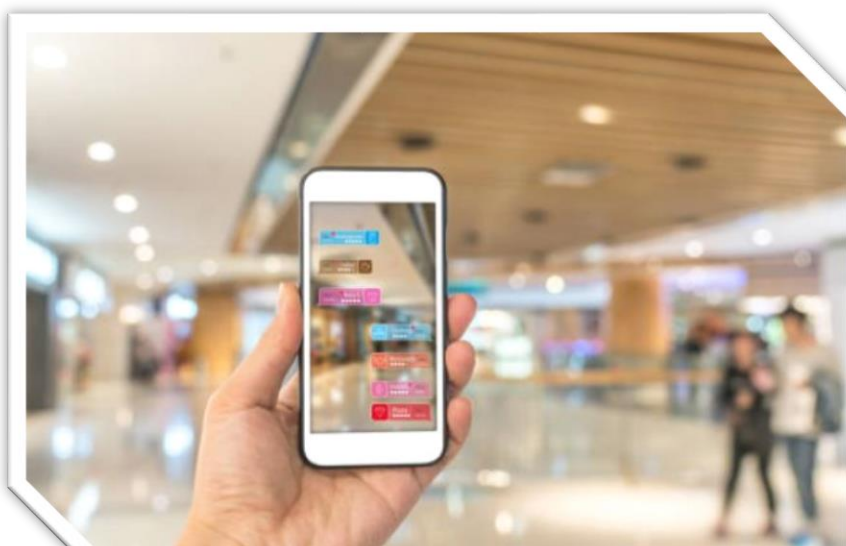
παράδειγμα ένα

εικονικό κλειδί ή έναν

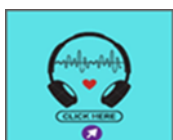
χάρτη του

ξενοδοχείου. Είναι μια

ασύρματη συσκευή



Εικόνα 45, Πηγή Φωτογραφίας: www.groundtruth.com



bluetooth που μεταδίδει ένα σήμα ότι άλλες συσκευές bluetooth όπως smartphones μπορούν να «δείτε». Οι συσκευές ραδιοφάρου δεν μεταδίδουν τυχαία σήματα. Μεταδίδει ένα μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό που λέει στη συσκευή ακρόασης που είναι δίπλα του (Plot Projects, 2022). Αυτό μπορεί να δημιουργήσει μια αλληλεπίδραση σε πραγματικό χρόνο με τους πελάτες.

Μερικοί τρόποι χρήσης αισθητήρων Beacon στη φιλοξενία είναι:

- **Check in υπηρεσία:** οι επισκέπτες λαμβάνουν ένα μήνυμα καλωσορίσματος όταν περνούν τις πόρτες του ξενοδοχείου. Ο επισκέπτης δεν πρέπει ούτε να περιμένει στην ουρά, ούτε να ψάξει για τον αριθμό κράτησης, και η εφαρμογή έχει ήδη ανακτήσει τα προσωπικά τους στοιχεία από τη στιγμή της κράτησης του δωματίου.
- **Εύρεση του δωματίου και εσωτερική πλοήγηση:** Αυτή η λειτουργία επιτρέπει εσωτερική ναυσιπλοΐα παρόμοια με το GPS, σε ρυθμίσεις όπου τα σήματα GPS δεν είναι διαθέσιμα. Χρησιμοποιώντας φάρους οι επισκέπτες μπορούν να έχουν εικονικούς χάρτες και οδηγίες για στροφή προς στροφή στο δωμάτιό τους ή τους αγαπημένους προορισμούς τους μέσα στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου σας.
- **Keyless είσοδος στα δωμάτια:** όταν οι επισκέπτες χρησιμοποιούν ψηφιακό έλεγχο, ένα ψηφιακό κλειδί αποστέλλεται στο κινητό τους τηλέφωνο.
- **Έλεγχος μέσα στο δωμάτιο:** τα περισσότερα ξενοδοχεία απαιτούν από τους χρήστες να σαρώνουν μια κάρτα-κλειδί απλά για να ανάψουν τα φώτα, το οποίο παράγει μεγάλη εξοικονόμηση ενέργειας. Οι φάροι καθιστούν δυνατή την ανίχνευση του επισκέπτη είναι στο δωμάτιό του και ενεργοποιούν μια νέα σειρά υπηρεσιών στην κινητή συσκευή του για τον έλεγχο του φωτισμού, της θερμοκρασίας, της τηλεόρασης, κλπ.
- **Υπηρεσίες δωματίου:** Ο φάρος μέσα στο δωμάτιο γνωρίζει ότι ο επισκέπτης είναι στο δωμάτιο. Ένα μήνυμα θα σταλεί στους επισκέπτες για να ελέγξετε το μενού για την εμφάνιση επιλογών τροφίμων
- **Υπηρεσίες ξενοδοχείου Spa:** Όταν οι πελάτες περπατούν στις περιοχές spa, θα λάβουν ένα μήνυμα με προσφορές
- **Bar-restaurant:** Οι επισκέπτες θα λαμβάνουν μηνύματα με προσφορές φαγητού και ποτών όταν βρίσκονται κοντά στον χώρο του εστιατορίου. Η χρήση Beacons, ξενοδοχείων και εστιατορίων θα μπορεί να προσαρμόζει τις προωθητικές ενέργειες σε συγκεκριμένες τοποθεσίες
- **Άλλες ανέσεις ξενοδοχείου:** Μερικές προσφορές μπορούν να σταλούν στους επισκέπτες σε περιοχές όπως το καζίνο

Τα οφέλη για το ξενοδοχείο είναι (Plot Projects, 2022):

- Βελτιώστε την εμπειρία των επισκεπτών.
- Δημιουργήστε νέες ευκαιρίες.
- Λάβετε δεδομένα σε πραγματικό χρόνο για ανάλυση.
- Βελτίωση της παραγωγικότητας του προσωπικού του ξενοδοχείου.



- Αυξήστε την παραγωγικότητα και βελτιώστε τα περιθώρια.
- Παρακολούθηση πληρότητας.
- Παρακολούθηση μόνιμων στοιχείων.

Τα οφέλη για τους επισκέπτες είναι:

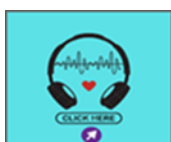
- Πιο εύκολη μεταβίβαση ελέγχου.
- Ειδικές προσφορές.
- Μήνυμα για τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.

Η πιο κοινή χρήση της τεχνολογίας beacon είναι η εγγύτητα μάρκετινγκ. Μπορεί να λειτουργήσει με δύο τρόπους: για να είναι απλό, όπως η εμφάνιση ενός χρήστη εφαρμογής μια ειδοποίηση με ένα κουπόνι για ένα προϊόν που είναι κοντά, ή η εμφάνιση περιεχομένου εντός εφαρμογής με μια περιγραφή για ένα κοντινό γεγονός. Ή μπορεί να είναι πολύπλοκος, όπως ο υπολογισμός της θέσης του χρήστη με βάση την εγγύτητά του σε ένα φάρο.

BEACON TECHNOLOGY

<p>Beacon is a location-based sensor that can be placed anywhere in a hotel. Beacon technology is connected to the concept of augmented reality. The way of using it is through Bluetooth, customers receive information in their phones, for example a virtual key or a map of the hotel. It is a wireless bluetooth device that transmits a signal that other bluetooth devices such as smartphones can 'see'. Beacon devices do not transmit random signals. It's transmitting a unique ID number that tells the listening device which beacon it's next to. This can create a real time interaction with the customers.</p>	<p>The benefits for the hotel are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Improve the guests' experience. • Create new opportunities. • Get data in real time to analyse. • Improve the hotel's staff productivity. • Boost productivity & improve margins. • Occupancy monitoring. • Asset tracking. <p>The benefits for the guests are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Easier check in. • Special offers. • Message about hotel services.
---	---

Εικόνα 46, Τεχνολογία Beacons. Το σχέδιο των συγγραφέων.

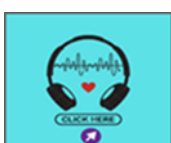


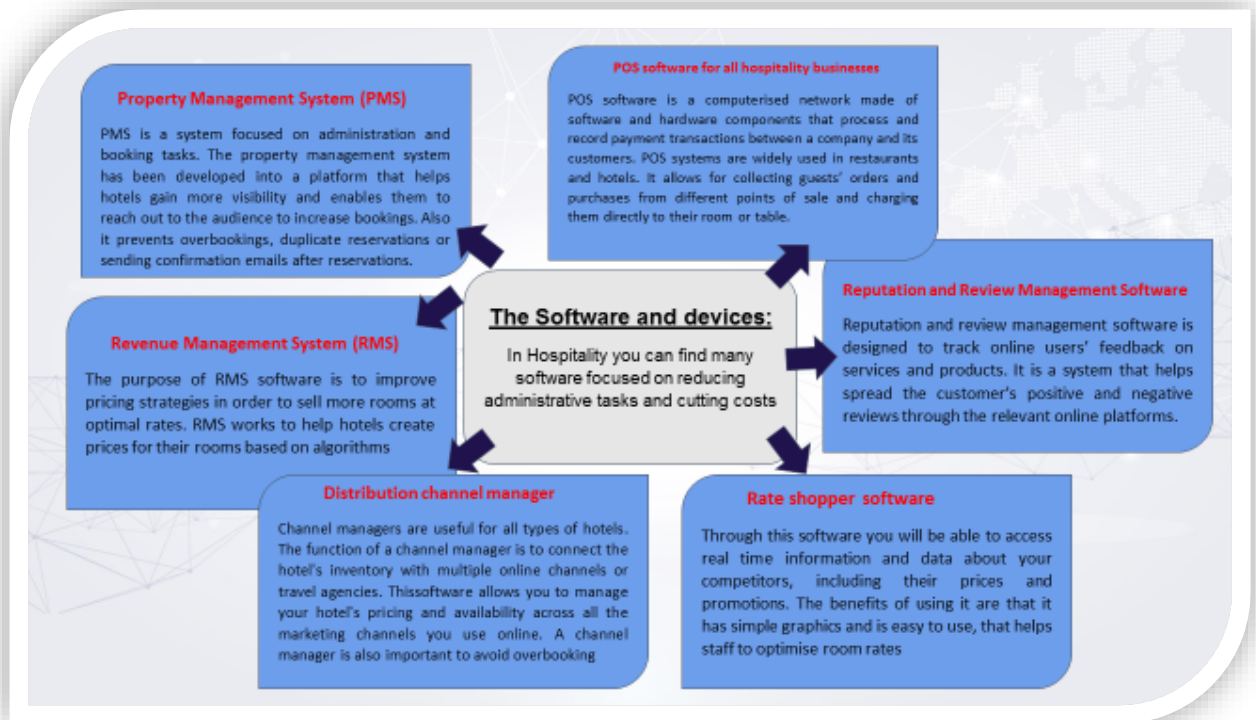
THE TOOLS:			
The use of different tools help to make things easier. Some of the tools used in hospitality are:			
<u>Apps for payment</u>	<u>A point of sale</u>	<u>Control the restaurant from your phone</u>	<u>Cash register</u>
<p>A lot of bars and restaurants use mobile applications to order and pay for your products. Clients can see the menu in the mobile, select the order, see the price of their purchase and get the bill on the phone. This is a way of flexibility and saving time for clients and waiters. An example of these apps is BR Bars and Restaurants</p>	<p>Hiopos is a tool that serves as a point of sale for hotels, it makes the management of a business easier. There are different versions depending on the kind of business (cafes, restaurants, and so on). It provides a business analysis and real-time business information.</p> <p>Camarero10 is an app that manages tables and payments, it sends the order immediately to the kitchen.</p>	<p>Miss Tipai has been created for restaurants. It enables the control of the restaurant, the orders, the opening and closing of bills, tables, reservations, stocks, payments in all ways (dividing the payment, creating bills, personalising receipts.)</p> <p>Numeri is a management tool that allows you to know everything about your business in real time (storeroom, stock, suppliers, operators, agencies...)</p> <p>Hoselacil allows you to be informed of everything that happens, it enables you to manage the business at any time from anywhere. It won a prize for its innovation. It divides the information into 8 boards: sales, bills, the dining area, the incident control, human resources, products, history and reports.</p> <p>Hibouti offers a version for restaurants that offer a simpler way to manage catering. The orders are taken by the phone and sent to the kitchen, receipts are printed and recorded. It also gives the option to help the kitchen to manage the orders.</p>	<p>Tiller enables take payments, manage and analyse the business. It makes the taking of orders quicker, it enables to consult data, to control stock, to track sales and to control staff.</p>

Η ΕΙΚΟΝΑ 48, ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ. Πηγή: Σχέδιο συγγραφέα

THE TOOLS:			
The use of different tools help to make things easier. Some of the tools used in hospitality are:			
<u>Digital signature solutions</u>	<u>Contactless technology</u>	<u>Accessibility support</u>	<u>Eco-applications</u>
<p>The process of signing digitally improves the check-in process and services like car rentals. Clients can firm by handwriting in any phone or device. The management of invoices can also use digital signatures.</p> <p>This tool is also used by human resources in hotels. Contracts and payrolls can be signed digitally.</p> <p>The use of digital signature makes a hotel sustainable, it reduces the printing on papers of different documents and it encourages eco-friendly practices.</p>	<p>Smart hotels are very common nowadays. They reduce the face-to-face interaction, clients can do the check-in themselves without the help of a receptionist. This is possible if they do the check-in from their phone and obtain a digital key.</p> <p>Intelity is a platform that helps to get these characteristics. Apart from the check-in, this platform has the option of booking services, like a massage or a lunch.</p> <p>Bowo and Hoteza are other similar platforms. They give the option to access the different devices in the room, like the TV, from the phone.</p>	<p>It is important to give the same opportunities to the people with accessibility requirements.</p> <p>Mobility Mojo is a tool that helps hotels to add Hotel accessibility to their website.</p>	<p>Some hotels have created their own applications that include walking tours for the guests promoting sustainable tourism.</p>

Η ΕΙΚΟΝΑ 49, ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ. Πηγή: Σχέδιο συγγραφέα



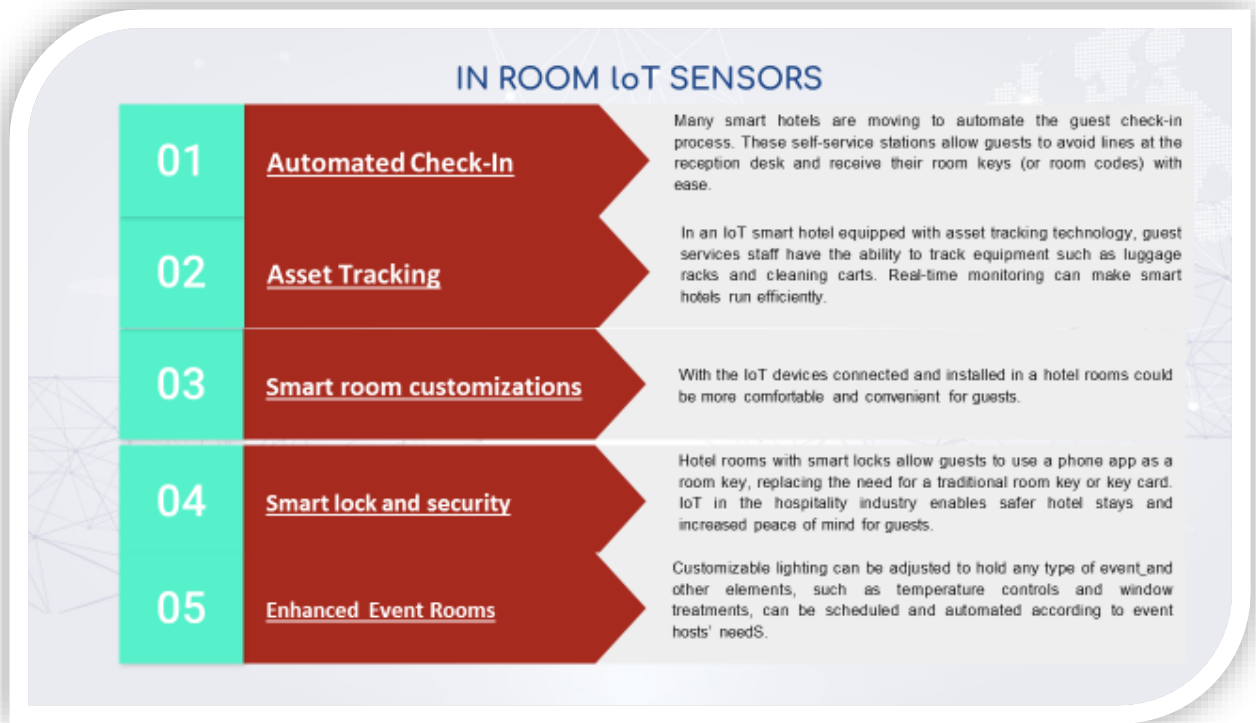


Εικόνα 50, Το Λογισμικό και συσκευές. Σχέδιο συγγραφέα

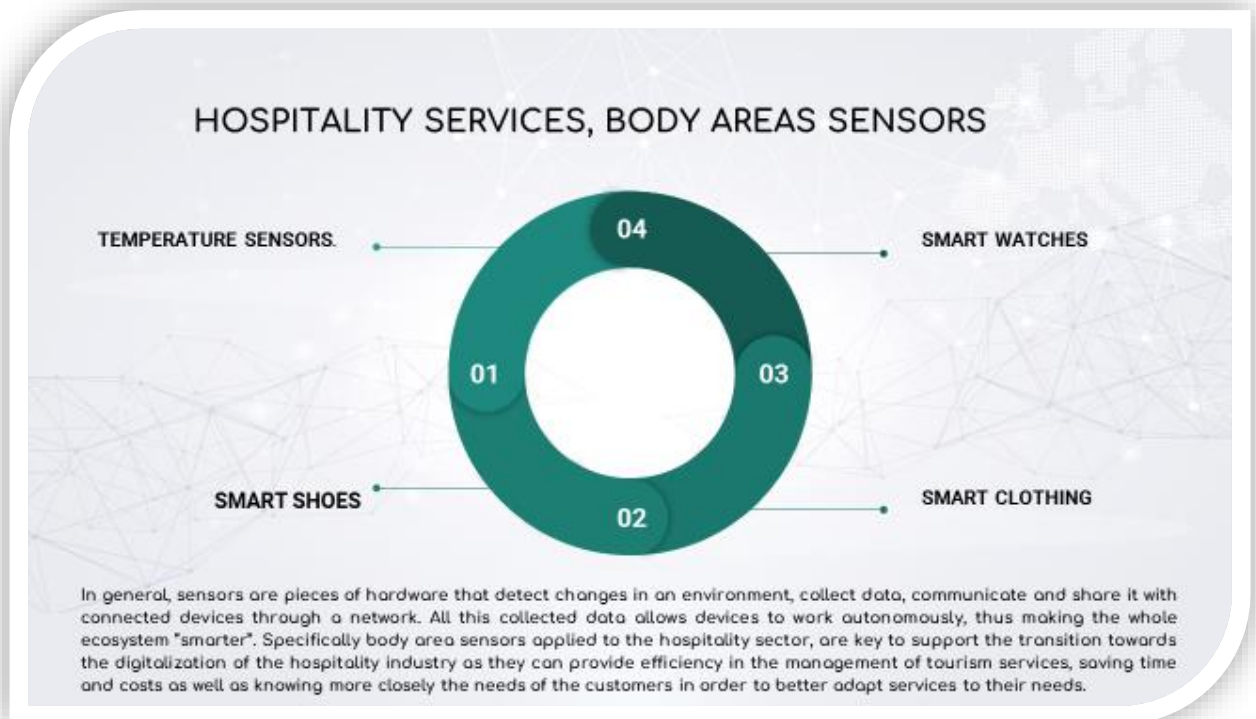


ΣΧΗΜΑ 51, ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ. Σχέδιο συγγραφέα.





Εικόνα 52, ΣΤΟΥΣ ΑΙΣΘΗΤΗΡΕΣ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ. Σχέδιο συγγραφέα



ΣΧΗΜΑ 53, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ, ΑΙΣΘΗΤΗΡΕΣ ΠΕΡΙΟΧΩΝ ΑΜΑΞΩΜΑΤΟΣ. Σχέδιο συγγραφέα



38. Οι κυριότερες προκλήσεις που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση

Στο τελευταίο μέρος του κεφαλαίου 14 θα αναφερθούμε εν συντομία σε ορισμένες από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η ψηφιοποίηση στον τομέα της φιλοξενίας. Αυτό έχει ήδη θιγεί στο μέρος 1 του παρόντος κεφαλαίου, αλλά στο τελευταίο μέρος θα εστιάσουμε κυρίως στις ακόλουθες πτυχές οι οποίες δεν έχουν εξεταστεί σε βάθος στο παρόν κεφάλαιο:

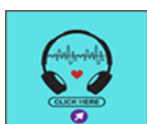
- Διαχείριση δεδομένων
- Ασφάλεια και απόρρητο

38.1. Διαχείριση δεδομένων

Διαχείριση δεδομένων

Όταν μιλάμε για τη Διαχείριση Δεδομένων ως πρόκληση για τις προσπάθειες ψηφιοποίησης του τομέα φιλοξενίας, πρέπει πραγματικά να ξεκινήσουμε από κάπου αλλού. Συγκεκριμένα με μια συζήτηση για την έννοια των Big Data που είναι το γενικό πλαίσιο για τη συζήτηση σχετικά με τη Διαχείριση Δεδομένων (Και μάλιστα το θέμα για το μέρος 3.2 - Ασφάλεια και Προστασία Προσωπικών Δεδομένων). Για να συσχετίσουμε αυτά τα δύο θέματα, πρέπει να εξετάσουμε το βασικό χαρακτηριστικό των Μεγάλων Δεδομένων και το τι συνιστά τον όρο Μεγάλα Δεδομένα (Pahus, 2022):

- 1) Τι είναι τα μεγάλα δεδομένα; Είναι η συνειδητή συλλογή μεγάλου όγκου δεδομένων, προκειμένου να τα αναλύσουμε και να τα ερμηνεύσουμε σε μια δεδομένη κατάσταση και για ένα δεδομένο σκοπό. Αυτό ονομάζεται «Ένταση»
- 2) Τα μεγάλα δεδομένα μπορούν να είναι περισσότερα από τους αριθμούς! Μπορεί να είναι κείμενο (για παράδειγμα, ανατροφοδότηση από ένα ερωτηματολόγιο), μπορεί να είναι βίντεο, ήχου και πολύ περισσότερο, αρκεί να τηρεί τον παραπάνω ορισμό (συνειδητή συλλογή για ένα συγκεκριμένο σκοπό). Αυτό ονομάζεται «Ποικιλία»
- 3) Ένα βασικό σχήμα των μεγάλων δεδομένων είναι ότι παράγεται σε πραγματικό χρόνο, και ότι η ταχύτητα στη διαδικασία δημιουργίας είναι αρκετά υψηλή. Αυτό ονομάζεται «Ταχύτητα»
- 4) Τέλος, τα μεγάλα στοιχεία χαρακτηρίζονται από ένα ορισμένο ποσό των ζητημάτων αξιοπιστίας και της αβεβαιότητας. Αυτό ονομάζεται «Varacity»



Και τα 4 παραπάνω χαρακτηριστικά επηρεάζουν τη Διαχείριση Δεδομένων και μπορούν να προκαλέσουν προβλήματα στις εταιρείες φιλοξενίας που έχουν να αντιμετωπίσουν το θέμα. Πρώτον, υπάρχει το θέμα της “Έντασης”, καθώς αυτό απαιτεί άφθονο χώρο αποθήκευσης ταυτόχρονα με τη συλλογή των δεδομένων σε πραγματικό χρόνο. Για παράδειγμα, η αποθήκευση μεγάλου όγκου πληροφοριών σχετικά με τους επισκέπτες σε ένα ξενοδοχείο απαιτεί διαθέσιμο χώρο αποθήκευσης, ο οποίος μπορεί να είναι μια δαπανηρή υπόθεση. Επιπλέον, πρόκειται για θέματα Ασφάλειας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (τα οποία θα εξεταστούν στο επόμενο υποκεφάλαιο) καθώς υπάρχουν αυστηροί κανόνες και κανονισμοί που αφορούν την αποθήκευση των προσωπικών πληροφοριών από τους πελάτες. Αυτό γίνεται ακόμα πιο περίπλοκο όταν εξετάζουμε το ζήτημα της “ποικιλίας” το οποίο αυξάνει το κόστος αποθήκευσης καθώς τα βίντεο, οι εικόνες κ.ο.κ. καταλαμβάνουν πολύ μεγαλύτερη χωρητικότητα αποθήκευσης από ό,τι για παράδειγμα οι αριθμοί σε ένα υπολογιστικό φύλλο. Τέλος, υπάρχει το θέμα της «Μεταβλητότητας» που αφορά τη χρήση των δεδομένων και πώς μπορούμε να τα χρησιμοποιήσουμε για να προβλέψουμε για παράδειγμα τη μελλοντική συμπεριφορά.

Και τα 4 χαρακτηριστικά των Μεγάλων Δεδομένων παίζουν ρόλο στη Διαχείριση Δεδομένων και επηρεάζουν το πώς οι εταιρείες Φιλοξενίας λειτουργούν με τις τεράστιες ποσότητες δεδομένων που λαμβάνουν.

38.2. Ασφάλεια και ιδιωτικότητα

Ασφάλεια και απόρρητο

Το “EHL insights” απαριθμεί διάφορες ανησυχίες όσον αφορά την ασφάλεια των δεδομένων και την ιδιωτικότητα στον τομέα της φιλοξενίας (EHL, 2022):

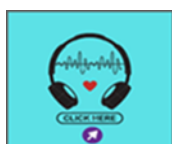
- 1) Εξάρτηση από πληρωμή με κάρτες: Ο κλάδος της φιλοξενίας εξαρτάται όλο και περισσότερο από την πληρωμή με κάρτες, και αυτή η ψηφιακή συναλλαγή οδηγεί σε απειλές από κυβερνοεγκληματική χρήση κακόβουλου λογισμικού για να κρυπτογραφήσει τον αριθμό των καρτών από τους πελάτες
- 2) Υψηλός κύκλος εργασιών του προσωπικού: Όπως προαναφέρθηκε στο παρόν κεφάλαιο σχετικά με το εργασιακό χάσμα, υπάρχει υψηλός κύκλος εργασιών του προσωπικού στον τομέα της φιλοξενίας. Αυτό συνιστά απειλή, καθώς η εκπαίδευση και η τεχνογνωσία είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση υψηλού επιπέδου γνώσεων ασφάλειας δεδομένων μεταξύ του προσωπικού.
- 3) Συμμόρφωση: Ειδικά στην Ευρώπη η συμμόρφωση με τον GDPR έχει γίνει απαραίτητη για τις εταιρείες φιλοξενίας, καθώς οι παραβιάσεις αυτού μπορεί να συνεπάγονται υψηλά πρόστιμα και νομικές επιπτώσεις.



4) Εσωτερικές Απειλές: Με απλά λόγια, αυτό συνεπάγεται ότι οι εργαζόμενοι κλέβουν και πωλούν πληροφορίες σχετικά με τους πελάτες σε τρίτους. Αυτό μπορεί να είναι το παν, από τον αριθμό της κάρτας μέχρι προσωπικές πληροφορίες σχετικά με τις προτιμήσεις των πελατών ή άλλες προσωπικές πληροφορίες.

Η λύση στις παραπάνω ανησυχίες; Στο ίδιο άρθρο με τις ανησυχίες, οι πληροφορίες του EHL παραθέτουν τις ακόλουθες συμβουλές σχετικά με την αντιμετώπιση ζητημάτων ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικής ζωής:

- Να κρυπτογραφούνται πάντα οι πληροφορίες κάρτας πληρωμής.
- Να εφαρμόζει ένα πρόγραμμα συνεχούς κατάρτισης στον τομέα της κυβερνοασφάλειας για τη διατήρηση ενός καλά εκπαιδευμένου εργατικού δυναμικού.
- Πάντα να τηρούν τους σχετικούς κανονισμούς, όπως PCI DSS.
- Χρησιμοποιήστε μέτρα κυβερνοασφάλειας όπως τείχη προστασίας, παρακολούθηση δικτύου, προστασία από κακόβουλο λογισμικό και φιλτράρισμα κυκλοφορίας για προστασία από κοινές απειλές.
- Πραγματοποιήστε δοκιμές σε σχέση με τις άμυνες ασφάλειας στον κυβερνοχώρο του οργανισμού σας, στις οποίες αντικατοπτρίζετε τη συμπεριφορά ενός πραγματικού χάκερ.
- Να γνωρίζετε πού βρίσκονται τα δεδομένα σας και να επιβάλλετε την αρχή των ελάχιστων προνομίων για τον περιορισμό της πρόσβασης σε ευαίσθητες πληροφορίες. (EHL, 2022)



39. Στατιστικές σχετικά με τη χρήση των ψηφιακών δεξιοτήτων

Η Ομάδα Ψηφιακής Υιοθέτησης (2023) διερεύνησε 20 από τα πιο σημαντικά στατιστικά στοιχεία που σχετίζονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τις ψηφιακές δεξιότητες.

Εδώ είναι μερικά **στατιστικά ψηφιακού μετασχηματισμού** που δείχνουν γιατί ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει σημασία και πού κατευθύνεται: (Ψηφιακή Ομάδα Υιοθέτησης, 2023).

- Το 65% των επιχειρήσεων έχουν σήμερα πρωτοβουλίες για να ενθαρρύνουν τη συνεργασία μεταξύ των ομάδων επιστήμης δεδομένων, των ομάδων αναλύσεων, και των επιχειρήσεων (Forrester)
- Το 62% των εταιρειών εργάζονται για να ενσωματώσουν αναλυτικές διαδικασίες στις επιχειρήσεις τους προκειμένου να αυτοματοποιήσουν καλύτερα τις επιχειρηματικές διαδικασίες (Forrester)
- Το 91% των επιχειρήσεων συμμετέχουν σε κάποια μορφή ψηφιακής πρωτοβουλίας (Gartner)
- Το 87% των ανώτερων επιχειρηματικών ηγετών αναφέρουν ότι η ψηφιοποίηση αποτελεί προτεραιότητα (Gartner)
- Το 40% των οργανισμών έχουν φέρει ψηφιακές πρωτοβουλίες σε κλίμακα (Gartner)
- 51% των προσπαθειών ψηφιακού μετασχηματισμού τροφοδοτούνται από την πίεση της αγοράς και τις ευκαιρίες ανάπτυξης (Προφήτη)
- Το 70% των επιχειρήσεων επέλεξαν να αυξήσουν ή να διατηρήσουν τις δαπάνες ψηφιακού μετασχηματισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας (IFS)
- Το 58% των επιχειρήσεων που δεν είχαν ακόμη ξεκινήσει πρόγραμμα ψηφιακού μετασχηματισμού ανέφεραν ότι η νόσος COVID-19 έχει επιταχύνει τα ψηφιακά τους σχέδια (BakerMcKenzie)
- Το 76% των επιχειρήσεων σχεδιάζει μακροπρόθεσμες αλλαγές στην ΤΠ ως αποτέλεσμα της νόσου COVID-19 (SWZD)
- Πάνω από το ένα τρίτο των αυξήσεων του τεχνολογικού προϋπολογισμού του 2021 θα επηρεαστούν από τη νόσο COVID-19 (SWZD)
- Το 97% των φορέων λήψης αποφάσεων στον τομέα της τεχνολογίας των πληροφοριών συμμετέχουν σε πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού (MuleSoft)

Έως το 2024, το 25% των CIO σε μεγάλες επιχειρήσεις θα καταστεί υπόλογο για τα λειτουργικά αποτελέσματα ψηφιακών επιχειρήσεων, ή « COO by proxy » (Gartner)

Κορυφαίες στρατηγικές τεχνολογικές τάσεις που θα οδηγήσουν τη διατάραξη και την ανάπτυξη περιλαμβάνουν υπεραυτοματισμό, πολυεμπειρία, εκδημοκρατισμό και ανθρώπινη αύξηση, μεταξύ άλλων (Gartner)

Αυτά τα στατιστικά στοιχεία δείχνουν σαφώς ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός πρόκειται να συνεχιστεί στο άμεσο μέλλον.

Ένας ακόμα σημαντικός παράγοντας που πρέπει να εξετάσουν οι ηγέτες των επιχειρήσεων όταν επενδύουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι η παραγωγικότητα των εργαζομένων - και ότι η παραγωγικότητα εξαρτάται από την ύπαρξη ψηφιακών δεξιοτήτων. (Ψηφιακή Ομάδα Υιοθεσίας, 2023).

Στατιστικά στοιχεία ψηφιακών δεξιοτήτων: έκδοση 2023

69% των εργοδοτών αναφέρουν ότι προτιμούν εργαζομένους με ικανότητες στην επιστήμη δεδομένων σε σύγκριση με αυτούς χωρίς (PwC)

55% των εργοδοτών που ανησυχούν περισσότερο για τις ψηφιακές δεξιότητες λένε ότι η καινοτομία παρεμποδίζεται από την έλλειψη βασικών δεξιοτήτων (PwC)

Κατά τα επόμενα πέντε χρόνια, το παγκόσμιο εργατικό δυναμικό μπορεί να απορροφήσει περίπου 149 εκατομμύρια θέσεις εργασίας που προσανατολίζονται στην τεχνολογία (Microsoft)

Το 85% των Αμερικανών πιστεύει ότι οι ψηφιακές δεξιότητες θα είναι σημαντικές για την επιτυχία στο σημερινό χώρο εργασίας (Pew)

Το 54% όλων των εργαζομένων θα χρειαστεί σημαντική επανεκτέλεση έως το 2022 (Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ)

Μέχρι το 2022, όλοι θα χρειαστούν 101 επιπλέον ημέρες μάθησης (Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ)

44% των Ευρωπαίων μεταξύ 16 και 74 ετών δεν διαθέτουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή)

Τώρα που εξετάσαμε τόσο τον ψηφιακό μετασχηματισμό όσο και τα στατιστικά ψηφιακών δεξιοτήτων, ας πάμε λίγο πιο βαθιά και να καταλάβουμε ποιες είναι οι επιπτώσεις τους.

Κορυφαίες απαντήσεις και τάσεις

Ακολουθούν μερικές τάσεις και μαθήματα που αποκαλύπτουν αυτά τα στατιστικά στοιχεία:

Οι πρωτοβουλίες Digital-first έχουν γίνει πρώτη προτεραιότητα για τις περισσότερες εταιρείες, ακόμα και κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η νόσος COVID-19 έχει τροφοδοτήσει μια από τις μεγαλύτερες χρηματοπιστωτικές κρίσεις της εποχής μας. Ωστόσο, έχει επίσης επιταχύνει την ανάγκη για ψηφιακό μετασχηματισμό, ο οποίος μπορεί να βοηθήσει τις εταιρείες να παραμείνουν πιο ανθεκτικές και κερδοφόρες σε τόσο δύσκολους καιρούς.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν είναι μόνο κερδοφόρος, είναι απαραίτητο. Καθώς η οικονομία γίνεται πιο ψηφιακή και οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην αγορά υιοθετούν την ψηφιακή τεχνολογία, κάθε οργανισμός θα πρέπει να γίνει ψηφιακά



ώριμος, ή ακόμα και ψηφιακός-πρώτος. Εξάλλου, η συμμετοχή στην ψηφιακή οικονομία απαιτεί την πλήρη υιοθέτηση της ψηφιακής τεχνολογίας.

Η ψηφιακή τεχνολογία εξελίσσεται σε αναπόσπαστο κομμάτι κάθε επιχείρησης. Τα τελευταία χρόνια, η τεχνολογία πληροφορικής έχει καταστεί λιγότερο βασική λειτουργία και περισσότερο λειτουργική. Η τάση αυτή θα πρέπει να συνεχιστεί, ενώ περιμένουμε να δούμε τους ηγέτες της τεχνολογίας πληροφορικής να διαδραματίζουν έναν πιο καίριο ρόλο στις επιχειρησιακές λειτουργίες και τη στρατηγική.

Χωρίς πρόσβαση στις κατάλληλες ψηφιακές δεξιότητες, οι εργοδότες δεν μπορούν να προωθήσουν το μετασχηματισμό. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις δυνατότητες και τις δεξιότητες των εργαζομένων. Όπως έδειξε η έρευνα της PwC, η έλλειψη βασικών δεξιοτήτων μπορεί να παρεμποδίσει σημαντικά την ανάπτυξη και την καινοτομία των επιχειρήσεων. Το χάσμα ψηφιακών δεξιοτήτων διευρύνεται, έτσι οι επιχειρήσεις πρέπει να επιταχύνουν για να γεφυρώσουν αυτό το χάσμα. Για να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοι παραμένουν ικανοί και παραγωγικοί, οι εργοδότες θα πρέπει να βρουν τρόπους για να γεφυρώσουν το χάσμα των ψηφιακών δεξιοτήτων μέσω, για παράδειγμα, προγραμμάτων μάθησης των εργαζομένων. Εν ολίγοις, αυτά τα στατιστικά στοιχεία και οι τάσεις υποδηλώνουν ότι τα επόμενα χρόνια, ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα γίνει ακόμη πιο σημαντικός - και το ίδιο θα συμβεί και με τις ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται για την καθοδήγηση αυτών των πρωτοβουλιών.

40. Στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη χρήση των τεχνολογιών ψηφιοποίησης φιλοξενίας (F&B, καθαρισμός, κηπουρική, πισίνες)

Η λευκή βίβλος για την ψηφιοποίηση στον τομέα των τροφίμων και των ποτών αναλύει τις προκλήσεις του κλάδου και εμβαθύνει στην εξέλιξη των επιχειρηματικών διαδικασιών μέσω της υιοθέτησης νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Είναι δύσκολο να μιλήσουμε για το πού οδεύει η ψηφιοποίηση στη βιομηχανία τροφίμων και αναψυκτικών χωρίς αναφορά στη ρομποτοποίηση. (Λογισμικό Siemens Digital Industries). (2021)

Οι παραγωγοί τροφίμων και αναψυκτικών συμμετέχουν ενεργά στη ρομποτοποίηση, το 80% από τους οποίους έχουν πάνω από 100 SKU, και αυτός ο αριθμός SKU αναμένεται να αυξηθεί με την ώθηση προς τα εμπρός. (Siemens Digital Industries Software, 2021).

Η ψηφιοποίηση στον τομέα των τροφίμων και των αναψυκτικών βασίζεται σε ένα κάθετο πρότυπο που δεν πρόκειται να συντομευθεί. Οι σκοποί και οι χρήσεις των μηχανοποιημένων gadgets βοηθά τους οργανισμούς με την τήρηση της συνέπειάς



τους. Η χρήση μεγάλων πληροφοριακών συλλογών μέσα σε μια ένωση δίνει νέες ανοιχτές πόρτες στην ανάπτυξη μειώνοντας τις αποτυχίες και αποκτώντας περαιτέρω γνώσεις για τις ανάγκες των πελατών. (Siemens Digital Industries Software, 2021).

Η ψηφιοποίηση στον τομέα του καθαρισμού επισημαίνει στη συνέχεια πώς, με την επαρκή υποστήριξη στην ανάπτυξη καινοτόμων συστημάτων κατάρτισης, η ψηφιακή μετάβαση θα μπορούσε να αποτελέσει ευκαιρία για την ενίσχυση του επαγγελματισμού και της καινοτομίας στον κλάδο. Δεδομένου ότι ο ήδη ταχύς ψηφιακός μετασχηματισμός της ευρωπαϊκής οικονομίας επιταχύνεται από την πανδημία Covid-19, ο τομέας του καθαρισμού δεν αποτελεί εξαίρεση σε αυτήν τη διαδικασία. Ο συνεχής ψηφιακός μετασχηματισμός του βιομηχανικού καθαρισμού, συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης ψηφιακών εργαλείων (λογισμικό, αισθητήρες και ρομπότ, internet of things exc...) αλλάζουν τον τρόπο λειτουργίας και πώλησης των υπηρεσιών τους από τις εταιρείες καθαρισμού. Η αναβάθμιση των δεξιοτήτων και η επανειδίκευση αποτελούν επείγουσες προτεραιότητες προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοι και οι επιχειρήσεις του τομέα της καθαριότητας διαθέτουν επαρκή εξοπλισμό για την αντιμετώπιση των μελλοντικών προκλήσεων. (Toolsense, 2023).

Η αξιοποίηση των οφελών των ψηφιακών τεχνολογιών στη γεωργία απαιτεί τη συμμετοχή και τη συνεργασία των αγροτών, των ερευνητών, του ιδιωτικού τομέα, των μη κερδοσκοπικών και των δημόσιων αρχών. Οι καλλιέργειες κηπευτικών απαιτούν πιο άμεση προσοχή και παρακολούθηση ανά φυτό από ό,τι οι αροτραίες καλλιέργειες, ώστε να εξασφαλιστεί ότι τυχόν εμφανιζόμενα παράσιτα και ασθένειες περιορίζονται σε ένα αποδεκτό όριο. Η καθιέρωση αυτής της εντατικής αλλά ολοκληρωμένης προσέγγισης διαχείρισης άνοιξε το δρόμο για τεχνολογικές βελτιώσεις που αυτοματοποίησαν και βελτιστοποίησαν τις λειτουργίες της εκμετάλλευσης που εκτελούνταν προηγουμένως με μη αυτόματο τρόπο, με μεγαλύτερη ακρίβεια και αξιοπιστία.

Οι εργασίες του ΟΟΣΑ εξετάζουν τα οφέλη και τις προκλήσεις της χρήσης τεχνολογιών για τη γεωργική πολιτική, με ιδιαίτερη έμφαση στις γεωργοπεριβαλλοντικές πολιτικές και στο εμπόριο γεωργικών τροφίμων. Περαιτέρω ζητήματα περιλαμβάνουν τον τρόπο με τον οποίο το ρυθμιστικό περιβάλλον μπορεί να επηρεάσει τη βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών, τον τρόπο με τον οποίο οι τεχνολογίες ενδέχεται να επηρεάσουν τις ανάγκες δεξιοτήτων στον τομέα, και τον τρόπο με τον οποίο οι τεχνολογίες ιχνηλασιμότητας μπορούν να βελτιώσουν τη διαφάνεια της αλυσίδας γεωργικής αξίας, να ενισχύσουν την ασφάλεια των τροφίμων και να καταπολεμήσουν την απάτη, και ενδεχομένως να επιτρέψουν νέες πολιτικές από την πλευρά της ζήτησης να προωθήσουν τη βιωσιμότητα.

Touchpads, πληρούν το λογισμικό διαχείρισης, παρακολούθηση καρδιακού ρυθμού, υποβρύχιες κάμερες... όλα είναι τεχνολογικές εξελίξεις που έχουν



μεταφερθεί στην κολύμβηση. Όπως και με οτιδήποτε στον κόσμο, η κολύμβηση δεν έχει παραμείνει στάσιμο άθλημα όσον αφορά τον τρόπο λειτουργίας της.

41. Στατιστικές σχετικά με τη χρήση της ψηφιακής λύσης για τις επιχειρησιακές και διοικητικές διαδικασίες (λογιστική, συστήματα κράτησης θέσεων, συστήματα ελέγχου εισιτηρίων, συστήματα εμπειρίας επισκεπτών)

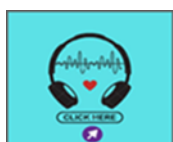
41.1. Σύστημα Guest Experience

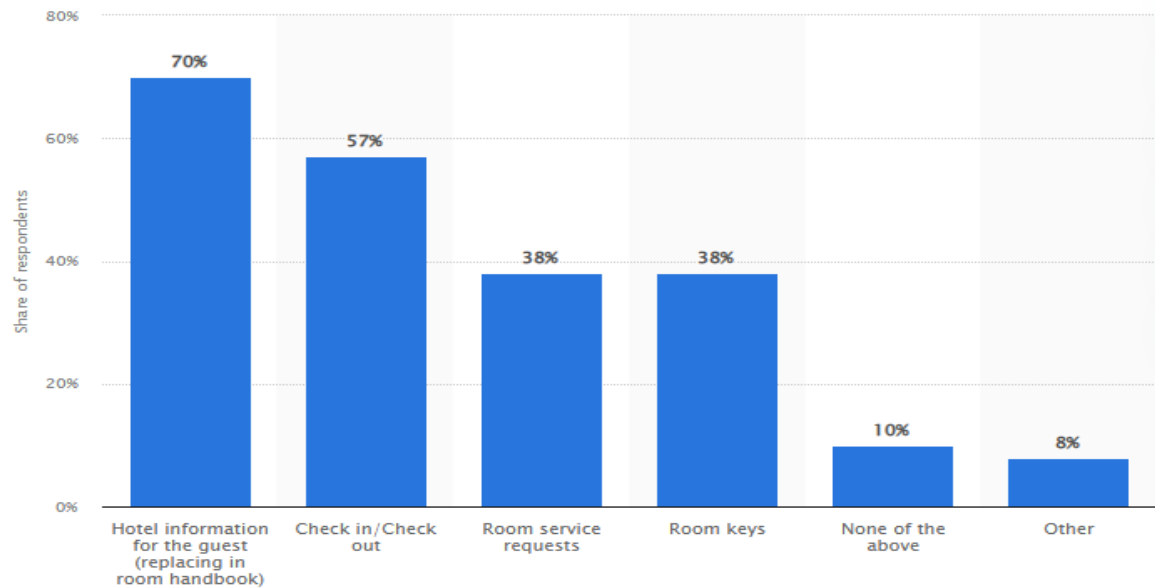
Βασικές πτυχές της εμπειρίας των επισκεπτών οι ξενοδόχοι θέλουν να ψηφιοποιήσουν παγκοσμίως το 2021

Η αυξανόμενη ταχύτητα της τεχνολογικής καινοτομίας σε όλους τους κλάδους υπήρξε καταλύτης για την ψηφιοποίηση του κλάδου της φιλοξενίας. Στις αρχές του 2021, οι ξενοδόχοι στην Ασία, την Ευρώπη και τη Βόρεια Αμερική, ερευνήθηκαν σε ποιες πτυχές του ταξιδιού των επισκεπτών έψαχναν να ψηφιοποιήσουν αργότερα εκείνο το έτος. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, 70 τοις εκατό, δήλωσε ότι έψαχναν να ψηφιοποιήσουν τις πληροφορίες του ξενοδοχείου για τους επισκέπτες τους. Εν τω μεταξύ, 57 τοις εκατό των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έψαχναν να ψηφιοποιήσουν τη διαδικασία check-in/check-out.

Πόσες εταιρείες φιλοξενίας προσπαθούν να ψηφιοποιήσουν;

Το μερίδιο των εταιρειών ταξιδιών και φιλοξενίας με ένα άτομο ή μια ομάδα άμεσα υπεύθυνη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε όλο τον κόσμο ποικίλλει το 2020. Όταν τα στελέχη του κλάδου ερευνήθηκαν για το αν η οργάνωσή τους είχε ένα άτομο ή μια ομάδα άμεσα υπεύθυνη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, το 27% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η οργάνωσή τους είχε μια διαλειτουργική ομάδα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Εν τω μεταξύ, το 16% των ερωτηθέντων, αντίστοιχα, δήλωσε ότι είτε είχαν τρίτο συνεργάτη, όπως σύμβουλο ή υπηρεσία, ή κανένα υπεύθυνο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.



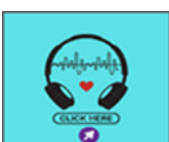


Σχήμα 54, Πηγή: Τμήμα Στατιστικής Έρευνας (2021)

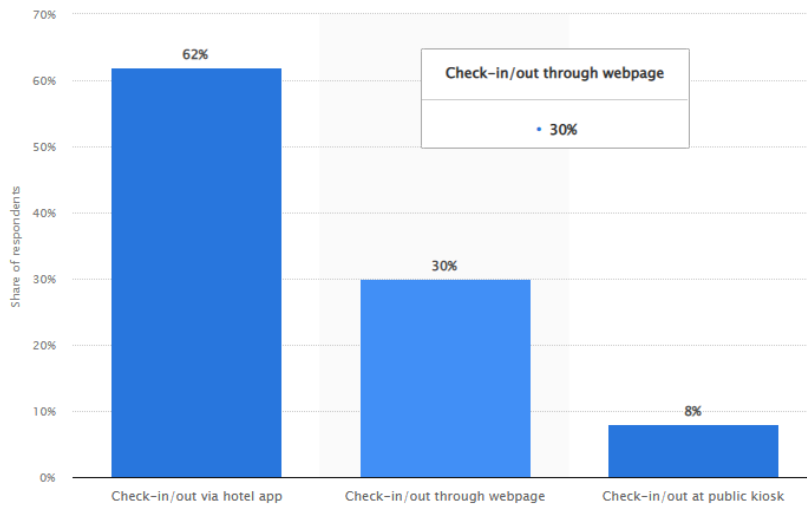
41.2. Σύστημα κράτησης θέσεων

Ο κόσμος αλλάζει ραγδαία και η βιομηχανία ταξιδιών δεν αποτελεί εξαίρεση. Τα τελευταία στατιστικά στοιχεία δείχνουν ότι η χρήση της νέας τεχνολογίας στην φιλοξενία αυξάνει τα online έσοδα κατά 135 τοις εκατό και μειώνει τα παράπονα των επισκεπτών κατά 71 τοις εκατό. Ταυτόχρονα, 81 τοις εκατό των ταξιδιωτών περιμένουν μεγαλύτερη ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών από τα εμπορικά σήματα ξενοδοχείων. Για να συμβαδίσουν και να επιτύχουν σε ένα υπερ-ανταγωνιστικό περιβάλλον, τα ξενοδοχεία πρέπει να επενδύσουν σε τεχνολογία η οποία τους επιτρέπει να διαχειρίζονται, να ελέγχουν και να βελτιώνουν αποτελεσματικά τις επιχειρήσεις τους.

Έτσι, αν θέλετε να αυξήσετε τις κρατήσεις, θα πρέπει να προσεγγίσετε τους πελάτες σας ακριβώς εκεί που βρίσκονται. Σημείωση: 51,4 τοις εκατό των ταξιδιωτών κάτω των 35 ετών επισκέφτηκαν τη σελίδα του ξενοδοχείου στο Facebook πριν από την κράτηση.



41.3. Σύστημα μεταβίβασης ελέγχου



Σχήμα 55, Πηγή: Statista 2021

ερωτηθέντων, 62 τοις εκατό, προτίμησε να check-in και check-out χρησιμοποιώντας μια εφαρμογή ξενοδοχείου. Εν τω μεταξύ, το 30% προτίμησε να χρησιμοποιήσει ιστοσελίδα, αφήνοντας μόνο το 8% των ερωτηθέντων που προτίμησαν να χρησιμοποιήσουν ένα δημόσιο περίπτερο. (Στατιστική, 2021).



Οι παγκόσμιες προτιμήσεις τεχνολογίας check-in/out σε όλο τον κόσμο το 2020 έκαναν μια έρευνα σχετικά με τον αντίκτυπο της χρήσης της λύσης ψηφιοποίησης για τα συστήματα check-in και check-out. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι η πλειοψηφία των

42. Οικονομικά οφέλη από βιώσιμες πρακτικές ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Προκειμένου να επιτευχθεί βιωσιμότητα, η ψηφιοποίηση καθιστά δυνατή την υλοποίηση ανθεκτικών υποδομών σε κάθε εφαρμογή (Narayan et al. 2022). Στο πλαίσιο του κλάδου της φιλοξενίας, οι ανθεκτικές υποδομές που βασίζονται σε ψηφιακές τεχνολογίες είναι απαραίτητες για την καλύτερη ανατροφοδότηση των πελατών όσον αφορά την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών. Ένα ξενοδοχείο κερδίζει με πολλούς τρόπους από την εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας κτιρίων. Συνολικά, αυτά τα συστήματα βελτιώνουν την απόδοση, μειώνουν το λειτουργικό κόστος και είναι επίσης καλά για το περιβάλλον.

Οι υπηρεσίες μεταφορών, το παραδοσιακό λιανικό εμπόριο και ο τομέας της φιλοξενίας είναι μόνο μερικές από τις βιομηχανίες που έχουν επηρεαστεί από τη διατάραξη της ψηφιακής τεχνολογίας (Prihanto και Kurniasari 2019). Ο κλάδος της

φιλοξενίας έχει επηρεαστεί από την εμφάνιση των αιτήσεων ταξιδιού και διαμονής.



Εικόνα 56, Πηγή: Karolina Grabowska στη διεύθυνση pexels.com

Αν οι ηγέτες των επιχειρήσεων στον κλάδο της φιλοξενίας θέλουν να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των πελατών τους, πρέπει να προσπαθήσουν να αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζονται και οργανώνουν τις οργανώσεις τους. Ενισχύονται οι αλυσίδες εφοδιασμού, εισάγονται νέες αγορές και η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητα αυξάνονται χάρη στην τεχνολογία. Είναι νέο ότι οι προσδοκίες των καταναλωτών μεταβάλλονται συνεχώς. Η πρόκληση για τον κλάδο της φιλοξενίας είναι πώς να προσαρμοστεί σε αυτές τις αλλαγές, πώς να επωφεληθεί από αυτήν την ευκαιρία για να καινοτομεί, να διαφοροποιείται και να αναπτύσσεται, και πώς να τα κάνει όλα αυτά με έναν τρόπο που είναι αποδοτικός και αξιοποιεί και βελτιστοποιεί τις πιο πρόσφατες εξελίξεις.

Hotel Management Software έχει μεγάλο αντίκτυπο (Hotelogix 2022). Διαθέτοντας ένα PMS (σύστημα διαχείρισης ακινήτων) οι ξενοδοχοί μπορούν να οργανώσουν και να παρακολουθήσουν τις καθημερινές λειτουργίες στα ξενοδοχεία τους, διευκολύνοντας το προσωπικό να λειτουργεί αποτελεσματικά το ξενοδοχείο, αυξάνει τη λειτουργική αποτελεσματικότητά τους σε μεγάλο βαθμό και είναι επίσης μεγάλη για το περιβάλλον (αυτό το λογισμικό αναιρεί πλήρως την ανάγκη για χαρτί στο ξενοδοχείο σας). Ένα PMS μπορεί να χρεώνει τους επισκέπτες ψηφιακά και να στέλνει ψηφιακά τιμολόγια, καθιστώντας τα έντυπα τιμολόγια παρωχημένα. Επίσης, οι επιβεβαιώσεις ή οι πληροφορίες πληρωμής καταγράφονται ψηφιακά και



αποθηκεύονται στο σύστημα πληρωμών. Οι διαδραστικοί χάρτες ξενοδοχείων χρησιμοποιούνται επίσης ευρέως στα ξενοδοχεία.

Το Impact of Web-Based Booking Software είναι επίσης ένα πλεονέκτημα - επιτρέπει στους επισκέπτες να κάνουν κράτηση διαδικτυακά και να επιλέξετε ένα δωμάτιο με ευκολία, χωρίς καμία ανάγκη για έγγραφα που εκτυπώνονται, γεγονός που μειώνει τα απορρίμματα χαρτιού.

Χρησιμοποιώντας τεχνολογία όπως έξυπνοι θερμοστάτες, οι ξενοδόχοι επιτρέπουν στους επισκέπτες ευκολότερη πρόσβαση στους ελέγχους θερμοκρασίας του δωματίου τους, ενώ εξοικονομούν κόστος από τα τέλη χρήσης. Τα ξενοδοχεία μπορούν να κάνουν μακριά με την παροχή στους επισκέπτες δωρεάν εμφιαλωμένο νερό (μια κοινή πρακτική) με την προσθήκη τεχνητών διανομένων νερού στην ιδιοκτησία τους.

Συνεπώς, η ψηφιοποίηση και η βιωσιμότητα είναι απαραίτητες για την επιβίωση της τουριστικής βιομηχανίας (Easygoband 2022). Τα ξενοδοχεία πρέπει να «αγκαλιάσουν» τις νέες τάσεις που είναι δημοφιλείς τώρα, όπως: τουριστική ευφυΐα, τεχνολογία μεγάλων δεδομένων, ανέπαφες λύσεις, επιχειρηματική ευφυΐα, έξυπνοι τουριστικοί προορισμοί (DTI), οικολογικές εφαρμογές, έξυπνη τεχνολογία αν θέλουν να το επιτύχουν αυτό.

Τα αποτελέσματα της ψηφιακής ανάπτυξης των προηγούμενων δεκαετιών έχουν καταστήσει δυνατή την πρακτική εφαρμογή των θεωριών της κοινής οικονομίας (Zsarnoczky, 2018). Καθώς η κοινή οικονομία αναπτύσσεται, η κοινωνική ευημερία δίνεται μεγαλύτερη προτεραιότητα καθώς η εμπειρία των χρηστών σταδιακά υπερσχύει έναντι της ιδιοκτησίας. Η καλά διαχειριζόμενη τουριστική βιομηχανία ωφελεί τις τοπικές κοινότητες και τους επιχειρηματικούς φορείς, καθιστώντας την κοινωνική ευημερία μια ακόμη κορυφαία προτεραιότητα της βιομηχανίας.

Στο μοντέλο της οικονομίας διαμοιρασμού, οι συμμετέχοντες - οι οποίοι είναι και καταναλωτές - προσφέρουν τις πλεονάζουσες ικανότητες τους για χρήση από τον όμιλο, προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η εκμετάλλευση των προϊόντων και των πόρων τους. Οι λεγόμενες υβριδικές συναλλαγές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο μέγιστο βαθμό τόσο για εμπορικούς όσο και για κοινωνικούς στόχους αποτελούν αυτές τις οικονομικές διαδικασίες.



43. Η δράση για το κλίμα επωφελείται από τις βιώσιμες πρακτικές ψηφιοποίησης φιλοξενίας

Η κλιματική αλλαγή θεωρείται ένα από τα σοβαρότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει σήμερα η ανθρωπότητα. Η κλιματική αλλαγή αυξάνεται και χαρακτηρίζεται από ρεκόρ καιρικών φαινομένων με τη μορφή ακραίων έντονων βροχοπτώσεων, πλημμυρών και μετατοπίσεων της παγκόσμιας θερμοκρασίας με το 2010-2019 τη θερμότερη δεκαετία που έχει καταγραφεί μέχρι στιγμής (Conway D, Vincent K (Eds), 2021). Σύμφωνα με τη NASA (2021), οι υψηλότερες θερμοκρασίες μέχρι στιγμής καταγράφηκαν το 2020 παρά τη μεγάλη μείωση των παγκόσμιων εκπομπών λόγω της κρίσης COVID-19. (Youssef, A.B., Zeqiri, A., 2022).

Η νέα τεχνολογική επανάσταση (Βιομηχανία 4.0) θα μπορούσε να συμβάλει στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής. Το πόσο επιτυχημένη θα είναι είναι συζητήσιμο. Ωστόσο, τα ευρήματα είναι ασαφή - ορισμένες μελέτες βρίσκουν θετικό αντίκτυπο του Industry 4.0 στην κλιματική αλλαγή και άλλες βρίσκουν αρνητικό ή μηδενικό αποτέλεσμα. (Youssef, A.B., Zeqiri, A., 2022).

Η συζήτηση για τη σχέση μεταξύ τουρισμού και κλιματικής αλλαγής (Hoogendoorn G, Fitchett JM, 2016) συνεχίζεται εδώ και αρκετά χρόνια. Υπάρχει ένα σκέλος εργασίας σχετικά με τις δυνητικές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στον τουρισμό και τη φιλοξενία και τη συμβολή του τουρισμού στην κλιματική αλλαγή [Dubois G, Ceron JP, Gössling S, Hall CM (2016), Gössling S, Hall CM (2006), Odimegwu F, Francis OC (2018), Peeters P, Dubois G (2010), Scott D, Gössling S, Hall CM (2012)]. **Σύμφωνα με τον Gössling (Gössling S, 2013), ο τομέας αυτός θεωρείται ένας από τους κύριους συντελεστές των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Ο τουρισμός συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (Adedoyin FF, Bekun FV (2020), Gyamfi BA, Bein MA, Adedoyin FF, Bekun FV (2020), οι οποίες αντιπροσωπεύουν το 5% των παγκόσμιων εκπομπών άνθρακα που οφείλονται στο 75% των μεταφορών, το 21% των καταλυμάτων και το 4% σε άλλες τουριστικές δραστηριότητες (UNWTO, UNEP και WMO, 2008). (Youssef, A.B., Zeqiri, A., 2022).**

Προτείνουμε πέντε προϋποθέσεις υπό τις οποίες η Βιομηχανία 4.0 θα μπορούσε να συμβάλει στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής: πρώτον, την αυξημένη χρήση τεχνολογιών Industry 4.0 για την αύξηση της ενεργειακής απόδοσης και τη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου από τον κλάδο της φιλοξενίας, δεύτερον, την αυξημένη χρήση τεχνολογιών Industry 4.0 για την πρόκληση μείωσης της κατανάλωσης νερού και την αύξηση της αποδοτικότητας της χρήσης νερού, τρίτον, την αυξημένη χρήση τεχνολογιών Industry 4.0 για την πρόκληση μείωσης της σπατάλης τροφίμων, τέταρτον, την αυξημένη χρήση τεχνολογιών Industry 4.0



στον κλάδο της φιλοξενίας για την προώθηση της κυκλικής φιλοξενίας 4.0 και πέμπτον, την αυξημένη χρήση τεχνολογιών Industry 4.0 για τη μείωση των μεταφορών και των μετακινήσεων. (Youssef, A.B., Zeqiri, A., 2022).

Πρόταση 1: Αυξημένη χρήση τεχνολογιών της βιομηχανίας 4.0 για την αύξηση της ενεργειακής απόδοσης και τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Πρόταση 2: Αυξημένη χρήση τεχνολογιών της βιομηχανίας 4.0 για τη μείωση της κατανάλωσης νερού και την αύξηση της αποδοτικότητας της χρήσης νερού

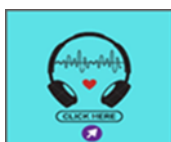
Πρόταση 3: Αυξημένη χρήση τεχνολογιών της βιομηχανίας 4.0 για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων

Πρόταση 4: Αυξημένη χρήση τεχνολογιών Industry 4.0 για την προώθηση της κυκλικής φιλοξενίας 4.0

Πρόταση 5: Αυξημένη χρήση τεχνολογιών της βιομηχανίας 4.0 για τη μείωση των μεταφορών και των ταξιδιών

Το πρώτο μέρος του μοντέλου περιλαμβάνει εφαρμογές της Βιομηχανίας 4.0 τεχνολογίες στον τομέα της φιλοξενίας - CPS, το IoT, AR, VR, AI, ρομπότ και μεγάλα δεδομένα. Οι τεχνολογίες αυτές έχουν αποδειχθεί ότι έχουν τη δυνατότητα να καταπολεμήσουν την κλιματική αλλαγή στον τομέα της φιλοξενίας. Η βιομηχανία 4.0 και η κλιματική αλλαγή έχουν πολλά κοινά χαρακτηριστικά. Είναι συστηματικές και πολύπλοκες και επηρεάζουν την κοινωνία. Δεδομένου ότι οι τεχνολογίες έχουν τη δυνατότητα να αυξήσουν την αποδοτικότητα της χρήσης ενέργειας και νερού, να μειώσουν την σπατάλη τροφίμων, να καταστήσουν δυνατό ένα κυκλικό μοντέλο και να ελαχιστοποιήσουν τα ταξίδια και τις μεταφορές, μπορούμε να υποθέσουμε ότι θα έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην αποτελεσματική χρήση πόρων όπως η ενέργεια, το νερό, τα τρόφιμα και οι μεταφορές στον τομέα της φιλοξενίας. (Youssef, A.B., Zeqiri, A., 2022).

Το δεύτερο μέρος του μοντέλου δείχνει ότι η ενεργειακή απόδοση, η αποδοτικότητα της χρήσης νερού, η μείωση των αποβλήτων τροφίμων και η κυκλικότητα συνδέονται. Πρώτον, η εφαρμογή της εγκυκλίου Hospitality 4.0 θα έχει σημαντική επίδραση στην αύξηση της ενεργειακής απόδοσης και της απόδοσης της χρήσης νερού και στη μείωση της σπατάλης τροφίμων. Η κυκλική φιλοξενία θα μειώσει επίσης το κόστος. Η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών καθιστά δυνατή την επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των πόρων, γεγονός που μειώνει τα απόβλητα και το κόστος και αυξάνει την αποδοτικότητα. Ταυτόχρονα, οι τεχνολογίες Industry 4.0 βοηθούν στη μείωση των εκπομπών άνθρακα και είναι λιγότερο επιβλαβείς για το περιβάλλον. Δεύτερον, η μείωση των αποβλήτων τροφίμων θα αυξήσει την ενεργειακή απόδοση και τη χρήση νερού. Τα τρόφιμα, η ενέργεια και το νερό συνδέονται, και όσο περισσότερη τροφή παράγεται και παρασκευάζεται, τόσο περισσότερη ενέργεια και νερό καταναλώνεται. Η χρήση τεχνολογιών για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων θα αυξήσει την απόδοση νερού



και ενέργειας. Τρίτον, η αποδοτικότερη χρήση του νερού θα έχει σημαντική επίδραση στην αύξηση της ενεργειακής απόδοσης. (Youssef, A.B., Zeqiri, A., 2022).

Τέλος, όλες αυτές οι πτυχές θα ενισχύσουν την επιχειρηματική απόδοση. Οι δυνατότητες των τεχνολογιών του Industry 4.0 υπερβαίνουν την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής και ενισχύουν την επιχειρηματική απόδοση μειώνοντας το κόστος της ενέργειας, του νερού και των αποβλήτων τροφίμων. Εκτός από την κυκλική φιλοξενία 4.0 και τη μείωση των μετακινήσεων και των μεταφορών, αυτό θα μειώσει τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε τεράστιο βαθμό. (Youssef, A.B., Zeqiri, A., 2022).

Η σύνδεση με το Μοντέλο: (Youssef, A.B., Zeqiri, A., 2022). Ανακτήθηκε από τη διεύθυνση <https://link.springer.com/article/10.1007/s43615-021-00141-x/figures/2>

44. Τεχνολογική πρόοδος από τις πρακτικές ψηφιοποίησης βιώσιμης φιλοξενίας

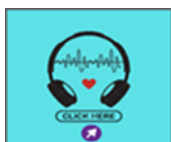
Στο πλαίσιο της βιομηχανίας φιλοξενίας, οι ψηφιακές τεχνολογίες είναι απαραίτητες για την υποστήριξη των δραστηριοτήτων πολλών υποτομέων. (Ναϊκό, 2022) Ο κλάδος της φιλοξενίας κάνει εκτεταμένη χρήση της τεχνολογίας για την αντιμετώπιση ζητημάτων όπως η λειτουργική αποδοτικότητα, οι αντικοινωνικές ώρες εργασίας και τα εργατικά έξοδα. Σε αυτήν την αγορά που εστιάζεται στον πελάτη και χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό, οι τεχνολογίες έχουν καταστεί ουσιώδη συστατικά τόσο των λειτουργιών όσο και της στρατηγικής διαχείρισης. (Leung, 2021)

Το πρώτο αυτόματο σύστημα κρατήσεων ξενοδοχείων ιδρύθηκε τη δεκαετία του 1950. Οι διεθνείς αλυσίδες ξενοδοχείων δημιούργησαν δικά τους κεντρικά συστήματα κρατήσεων για να διευκολύνουν τις διασυννοριακές κρατήσεις ξενοδοχείων. Τα προγράμματα που ήταν προσανατολισμένα στη λειτουργία και ο φιλοξενούμενος εξοπλισμός μέσα στο δωμάτιο ήταν σημαντικά τις δεκαετίες πριν από την εποχή του διαδικτύου, αλλά η σύνδεσή τους απαιτούσε ακριβές, ειδικά ανεπτυγμένες ιδιόκτητες διεπαφές. Το Διαδίκτυο κατέστησε δυνατή την ευρύτερη διανομή και μεγαλύτερη διαφάνεια των τιμών. Ένα από τα πιο δύσκολα καθήκοντα για τους διαχειριστές εσόδων είναι η διαχείριση πολλών σημείων πώλησης του διαδικτύου. Η τοποθέτηση των μηχανών αναζήτησης έχει επίδραση στο πόσο ανταγωνιστικά είναι τα ξενοδοχεία. Οι σύγχρονες μέθοδοι διαχείρισης της φήμης των ξενοδοχείων έχουν αλλοιωθεί από τον ηλεκτρονικό λόγο. (Leung, 2021)

Σήμερα η τεχνολογική πρόοδος έχει διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της βιομηχανίας φιλοξενίας, καθώς έχει αλλάξει και η συμπεριφορά των καταναλωτών. Οι καινοτομίες είναι ζωτικής σημασίας στον κλάδο της φιλοξενίας

για την ενίσχυση της παραγωγικότητας, την προώθηση της πίστης των επισκεπτών και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας (Elkhwesky, El Manzani, & Elbayoumi, 2022). Η πανδημία της νόσου Covid-19 έχει ενισχύσει την ανάπτυξη της τεχνολογίας στη βιομηχανία φιλοξενίας και έχει αλλάξει τον τρόπο οργάνωσης των διαδικασιών στον κλάδο της φιλοξενίας αμετάκλητα. Μία από τις προκλήσεις για την εφαρμογή της τεχνολογικής προόδου στον κλάδο της φιλοξενίας είναι οι διαφορές μεταξύ αλυσίδων και ανεξάρτητων επιχειρήσεων. Για τις επιχειρήσεις αλυσίδων υπάρχουν περισσότεροι πόροι για να δημιουργήσουν, να εξερευνήσουν και αργότερα να εφαρμόσουν τις ανεπτυγμένες τεχνολογίες στην πραγματικότητα.

Η βιομηχανία φιλοξενίας αυτές τις μέρες είναι αδύνατη χωρίς ανέπαφες πληρωμές, κινητά κλειδιά, chatbots, εικονική πραγματικότητα, τεχνολογίες αναγνώρισης. Αυτές οι τεχνολογίες ζητούνται από τους καταναλωτές, αυτό είναι μέρος της νέας πραγματικότητας. Σε ένα προβλέσιμο μέλλον στον τομέα της φιλοξενίας οι υπηρεσίες που παρέχονται από τον άνθρωπο θα είναι αποκλειστικές.



45. Επισκόπηση και σύνοψη των παγκόσμιων εξελίξεων στην αειφόρο φιλοξενία και την ψηφιοποίηση: ο κόσμος

Η ταχεία ανάπτυξη λύσεων ΤΠΕ επέφερε τεράστιες αλλαγές στον τουριστικό τομέα. Προηγουμένως, οι αποφάσεις των καταναλωτών επηρεάζονταν κυρίως από το βιομηχανικό περιβάλλον. Η εποχή των χώρων ψηφιακού τουρισμού - που προηγούνται τα θεματικά πάρκα και οι θεματικοί προορισμοί - ξεκίνησε με την εμφάνιση ενημερωτικών ιστοσελίδων. Ωστόσο, αυτή η στοχευμένη ροή πληροφοριών ήταν μονής κατεύθυνσης με στενές επιλογές. Στη σημερινή ψηφιακή εποχή, η νέα γενιά εμπορικών δραστηριοτήτων πραγματοποιείται σε χώρους εικονικής ή επαυξημένης πραγματικότητας και η άμεση ανάλυση των αντιδράσεων και της συμπεριφοράς του πελάτη υποστηρίζει την ενίσχυση της αγοραστικής του προθυμίας. Οι παραδοσιακές διαδικασίες λήψης αποφάσεων αντικαθίστανται σταδιακά με εξατομικευμένες προσφορές, αυξάνοντας περαιτέρω τη σημασία της τεχνητής νοημοσύνης (Zsarnoczky, M., 2018).

Με την ανάπτυξη της κοινής οικονομίας, δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στην κοινωνική ευημερία, καθώς η εμπειρία των χρηστών γίνεται αργά πιο σημαντική από την ιδιοκτησία. Αυτή η νέα προσέγγιση εκφράζεται επίσης σε νέες μορφές πληρωμών, οι οποίες μπορούν να μειώσουν σημαντικά τα

κέρδη των ενδιάμεσων δραστηριοτήτων. Οι νέες τάσεις δεν φαίνεται να δημιουργούν προβλήματα στον τομέα του τουρισμού, κυρίως γιατί σε αυτόν τον τομέα, το ακριβές κόστος και τα εισοδήματα δεν είναι ακόμη σαφώς ορατά. Από την άλλη πλευρά, η ποιοτική ανάπτυξη της 3D τεχνολογίας εκτύπωσης προσφέρει μια μεγάλη ευκαιρία για τον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης έχει τελικά φτάσει σε ένα επίπεδο όπου μπορεί πραγματικά να στηρίξει την οικονομική αποδοτικότητα και τη βιωσιμότητα της βιομηχανικής παραγωγής τροφίμων, ανοίγοντας τον δρόμο για το μέλλον των επιχειρήσεων τουρισμού και φιλοξενίας. (Zsarnoczky, M., 2018).

Στις προηγούμενες δεκαετίες, τα αποτελέσματα της ψηφιακής ανάπτυξης έχουν ανοίξει την πόρτα για την πραγματική εφαρμογή των θεωριών της κοινής οικονομίας. Πριν από σχεδόν δέκα χρόνια, ο Chris Anderson (2009) εισήγαγε τη θεωρία των τιμών του στην ψηφιοποίηση, προτείνοντας βασικά τη δωρεάν διάθεση προϊόντων, με βάση την αρχή των κοινών αγαθών και πόρων. Αν και εκείνη την εποχή η θεωρία του Άντερσον θεωρούνταν ως τεχνολογική λύση, η αρχή της ψηφιακής κοινής χρήσης έχει προκαλέσει επίσης σοβαρές κοινωνικές αλλαγές. Ένα από τα σημαντικότερα θετικά μηνύματα της κοινής οικονομίας είναι η μέγιστη χρήση των δυνατοτήτων πόρων για σκοπούς κοινωνικής ευημερίας (Sundararajan, 2014). (Zsarnoczky, M., 2018).

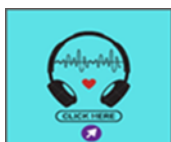
Σύμφωνα με τις προβλέψεις των στρατηγικών ανάπτυξης προϊόντων σε διάφορους κλάδους, σχεδόν όλα τα καθημερινά αντικείμενα και ο εξοπλισμός μας θα είναι προσβάσιμα μέσω του διαδικτύου στο μέλλον. Ως αποτέλεσμα, όλες οι συσκευές που είναι ικανές για αμφίδρομη επικοινωνία θα ανήκουν στο πλαίσιο του IoT (Internet of Things). Οι συσκευές του μέλλοντος, σε αντίθεση με τις συσκευές του σήμερα, θα επικοινωνούν με έναν αμφίδρομο τρόπο, όπου η ισχυρή ασφαλής διαχείριση δεδομένων, η εξατομικευμένη διαφοροποίηση και η επαρκής διαχείριση αποφάσεων θα είναι μέρος της εμπειρίας του χρήστη. Ως αποτέλεσμα της συνεχούς συλλογής δεδομένων κατά τη χρήση αυτών των συσκευών, όλες οι σχετικές πληροφορίες θα καταλήξουν τελικά σε ένα τελικό κεντρικό σύστημα στην κορυφή του συνόλου δεδομένων. (Zsarnoczky, M., 2018).

Οι τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις και η καινοτομία στη χρήση των χώρων διαβίωσης συνδέονται όλες με τις εναλλακτικές επιλογές πληρωμής που μπορούν να χρησιμοποιηθούν και στον τουρισμό. Η εμφάνιση του Bitcoin και άλλων κρυπτονομισμάτων έχει οδηγήσει στη δημιουργία ενός νέου συστήματος πληρωμών. Το σύστημα πληρωμών Blockchain είναι μια κοινόχρηστη βάση δεδομένων, η οποία καταγράφει μια συνεχώς αυξανόμενη λίστα μπλοκ δεδομένων, αποτρέποντας οποιαδήποτε παραποίηση ή αλλοίωση των δεδομένων. Ένα τμήμα αποτελείται από μια λίστα συναλλαγών και τα αποτελέσματα των υπολογισμών που



γίνονται από τα αποθηκευμένα προγράμματα. Για παράδειγμα, αν ένας πελάτης αγοράσει κάποιο cryptocurrency ή οποιοδήποτε άλλο είδος νομίσματος, και στη συνέχεια το μεταφέρει οπουδήποτε στον κόσμο σε άλλο συνεργάτη, ο οποίος το ανταλλάσσει αμέσως, και οι δύο εταίροι μπορούν να αποφύγουν οποιαδήποτε ζημία που προκαλείται από τις διακυμάνσεις των συναλλαγματικών ισοτιμιών. Αυτή η λύση μπορεί να σημαίνει μια επαναστατική καινοτόμο επιλογή πληρωμής για όλους στον κλάδο του τουρισμού. (Zsarnoczky, M., 2018).

Η δυνατότητα εφαρμογής του συστήματος blockchain είναι ανεξάρτητη από τις συναλλαγματικές ισοτιμίες. Στην περίπτωση των κρυπτονομισμάτων, δεν είναι η συναλλαγματική ισοτιμία που πραγματικά έχει σημασία - αντίθετα, η πραγματική αξία του νομίσματος έγκειται στην ασφάλεια της τεχνολογίας blockchain και στο αυθεντικό, διαφανές, αμετάβλητο και αποκεντρωμένο σύστημα καταγραφής (Pilkington, 2016). Αυτό το σύστημα πληρωμών προσφέρει ένα νέο επίπεδο κρυπτογράφησης, ασφάλειας και λειτουργίας χωρίς παρέμβαση, και τα δεδομένα που διακινούνται στο σύστημα δεν μπορούν να τροποποιηθούν με οποιονδήποτε τρόπο. Ένα άλλο τεράστιο όφελος του συστήματος είναι ότι οι συναλλαγές πραγματοποιούνται χωρίς ενδιάμεσους πράκτορες, εξαλείφοντας έτσι οποιοδήποτε πρόσθετο κόστος συναλλαγής. Μέχρι τη στιγμή της «ωριμότητας» των λύσεων πληρωμών με blockchain, οι σημερινοί μεγάλοι διαμεσολαβητές υπηρεσιών, όπως η Airbnb, η Booking.com, η Agora κ.λπ., προβλέπεται να χάσουν κάποιες από τις θέσεις τους στην αγορά, καθώς οι καταναλωτές και οι πάροχοι υπηρεσιών πιθανότατα θα αντιμετωπίζουν άμεσα τις συναλλαγές τους. (Zsarnoczky, M., 2018).



46. Επισκόπηση και σύνοψη των περιφερειακών εξελίξεων στην αειφόρο φιλοξενία Ψηφιοποίηση: η Ευρωπαϊκή Ένωση

46.1. Πρωτοβουλία « Έξυπνος τουρισμός »

Η πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Πρωτεύουσας Έξυπνου Τουρισμού αναγνωρίζει τα εξέχοντα επιτεύγματα των ευρωπαϊκών πόλεων ως τουριστικών προορισμών σε τέσσερις κατηγορίες: βιωσιμότητα, προσβασιμότητα, ψηφιοποίηση, καθώς και πολιτιστική κληρονομιά και δημιουργικότητα. Αυτή η πρωτοβουλία της ΕΕ έχει ως στόχο να προωθήσει τον έξυπνο τουρισμό στην ΕΕ, να δικτυώσει και να ενισχύσει τους προορισμούς και να διευκολύνει την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υλοποιεί την πρωτοβουλία Ευρωπαϊκή Πρωτεύουσα Έξυπνου Τουρισμού. Επί του παρόντος χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα COSME και διαδέχεται την προπαρασκευαστική δράση που πρότεινε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Στόχος της πρωτοβουλίας είναι:

Προώθηση: Προώθηση της πλούσιας τουριστικής προσφοράς των ευρωπαϊκών χωρών και αύξηση του αισθήματος των πολιτών ότι μοιράζονται τις αξίες που σχετίζονται με τον τοπικό τουρισμό.

Ενίσχυση: Ενίσχυση της τουριστικής και καινοτόμου τουριστικής ανάπτυξης στις πόλεις, το περιβάλλον τους και τις γειτονικές τους περιοχές.

Αύξηση: Αύξηση της ελκυστικότητας των ευρωπαϊκών πόλεων που λαμβάνουν τον τίτλο και ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης και της δημιουργίας θέσεων εργασίας.

Δημιουργία: Δημιουργία πλαισίου για την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των πόλεων και δημιουργία ευκαιριών συνεργασίας και νέων εταιρικών σχέσεων.

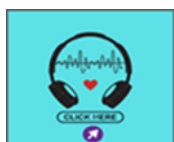
Ενημέρωση: Ενημέρωση των ταξιδιωτών για τις βιώσιμες και εξαιρετικές τουριστικές πρακτικές στους προορισμούς που επισκέπτονται.

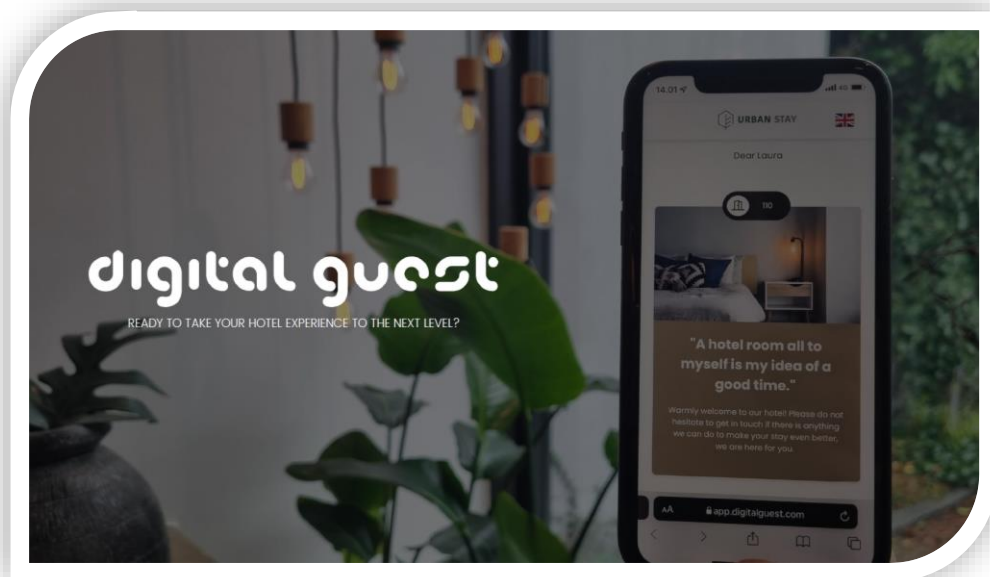
Ενθάρρυνση: Ενθάρρυνση της βιώσιμης κοινωνικοοικονομικής ανάπτυξης σε τουριστικούς προορισμούς σε ολόκληρη την Ευρώπη. (ΕΚ, 2022).

Για τους σκοπούς του διαγωνισμού European Capital of Smart Tourism, οι πόλεις κλήθηκαν να περιγράψουν και να μοιραστούν τα καινοτόμα έργα, ιδέες και πρωτοβουλίες που υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο καθεμίας από τις τέσσερις κατηγορίες βραβείων (**Προσβασιμότητα, Ψηφιοποίηση, Βιωσιμότητα, Δημιουργικότητα & Πολιτιστική κληρονομιά**) που τις βοήθησαν να βελτιώσουν το προφίλ τους ως τουριστικού προορισμού. Ως εκ τούτου, **το να είσαι βιώσιμος** δεν σημαίνει μόνο να διαχειρίζεσαι και να προστατεύεις τους φυσικούς πόρους σου ως πόλη, αλλά **να μειώνεις την εποχικότητα και να ενσωματώνεις την τοπική κοινωνία. Ψηφιακός τουρισμός σημαίνει παροχή καινοτόμου τουριστικής και φιλοξενικής ενημέρωσης, προϊόντων, υπηρεσιών, χώρων και εμπειριών προσαρμοσμένων στις ανάγκες των καταναλωτών μέσω λύσεων και ψηφιακών εργαλείων που βασίζονται στις ΤΠΕ.** Πρόκειται για την παροχή ψηφιακών πληροφοριών σχετικά με τους προορισμούς, τα αξιοθέατα και τις προσφορές τουρισμού, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τις δημόσιες συγκοινωνίες και καθιστώντας τα αξιοθέατα και τα καταλύματα ψηφιακά προσβάσιμα. (ΕΚ, 2022).

46.2. Ψηφιακή Εφαρμογή Guest

Το DigitalGuest www.digitalquest.com είναι η πιο ισχυρή εξατομικευμένη εφαρμογή web εμπειρίας επισκεπτών που επιτρέπει στα ξενοδοχεία να μεγιστοποιήσουν τα έσοδά τους, να μειώσουν τις εκτυπώσεις και να αυτοματοποιήσουν την επικοινωνία καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού των επισκεπτών.





Εικόνα 57, Ψηφιακός επισκέπτης

Βοηθάμε τα ξενοδοχεία να βελτιώσουν την ικανοποίηση των επισκεπτών, προσφέροντας την επικοινωνία με τους επισκέπτες τους ήδη πριν από τη διαμονή με ένα εξατομικευμένο μήνυμα καλωσορίσματος. Είναι δυνατόν να προσαρμόσετε και να στοχεύσετε τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τη ροή SMS με βάση τον τύπο δωματίου, τον κωδικό ποσοστό, ή προφίλ επισκεπτών και να προσφέρουν ειδικές προσφορές, όπως αναβαθμίσεις δωματίου, υπηρεσίες στάθμευσης, και τα πακέτα πρωινού.

Ο επισκέπτης μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες σχετικά με το ξενοδοχείο, την υποδοχή επικοινωνίας και την υπηρεσία δωματίου παραγγελίας απευθείας από το δικό του smartphone. Αυτό επιτρέπει στους επισκέπτες να περνούν περισσότερο χρόνο απολαμβάνοντας τη διαμονή τους, αντί να ανησυχούν για την εύρεση του κωδικού πρόσβασης wi-fi ή την ώρα του πρωινού.

Η πλατφόρμα είναι πλήρως ενταγμένη σε διαφορετικά συστήματα PMS, που σημαίνει ότι ολόκληρο το ταξίδι των επισκεπτών από πριν μέχρι μετά τη διαμονή είναι πλήρως αυτοματοποιημένο. Συνολικά, το DigitalGuest σας δίνει τη δυνατότητα να μοιραστείτε πολύτιμες πληροφορίες με τους επισκέπτες σας και να αυξήσετε τα έσοδά σας από τους υπάρχοντες πελάτες μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας μας. Το σύστημά μας θα πάρει τη φιλοξενία σας στο επόμενο επίπεδο μέσω εξατομικευμένων upselling, μοναδικά σχόλια επισκεπτών, ψηφιακή υπηρεσία δωματίου, και online επικοινωνία με τους επισκέπτες σας.

47. Επισκόπηση και σύνοψη των περιφερειακών εξελίξεων στην βιώσιμη φιλοξενία και ψηφιοποίηση: Κύπρος

Στη μέση τριών ηπείρων, της Ευρώπης, της Ασίας και της Αφρικής, η Κύπρος έγινε ένας πολύ γνωστός προορισμός για τους τουρίστες. Το επιθυμητό υγιεινό κλίμα και οι πολυάριθμες χρυσές παραλίες σε συνδυασμό με την ιστορία των 10.000 χρόνων, είναι ένας περιπετειώδης προορισμός σε μια μεγάλη ποικιλία τουριστικής αγοράς όλων των ηλικιών και τάξεων. Όντας σε μια θέση όπου το εμπόριο και η φιλοξενία ως συνέχεια έλαβε χώρα, οι κάτοικοι απέκτησαν τον επαγγελματισμό και την εμπειρία που απαιτείται για να γίνει ειδικός στην παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης στους επισκέπτες.

Η Κύπρος είναι ένα μικρό νησί-χώρα που από το 2004 και το 2008 έχει ενταχθεί στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τη ζώνη του ευρώ αντίστοιχα. Είναι μια χώρα που επέδειξε αξιοσημείωτη ανθεκτικότητα και μπόρεσε να επανέλθει ισχυρή μετά την οικονομική ύφεση του 2008 και την κρίση του 2013. Από το 2015, η Κύπρος σημείωσε εντυπωσιακή ανάκαμψη, βιώνοντας κάποια από την ταχύτερη οικονομική ανάπτυξη στην ΕΕ τα τελευταία πέντε χρόνια. Η αύξηση του ΑΕΠ ήταν κατά μέσο όρο 4,5% ετησίως, σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ-27 της τάξης του 1,7% ετησίως (Σχέδιο ανάκαμψης και ανθεκτικότητας της Κύπρου, 2021). Ωστόσο, μια από τις μακροχρόνιες προκλήσεις της Κυπριακής οικονομίας είναι ότι η οικονομική ανάπτυξη βασίζεται σε συγκεκριμένους τομείς: κατασκευές, κτηματομεσιτικές υπηρεσίες, ταξίδια και τουρισμός, και το χονδρικό και λιανικό εμπόριο αποτελούν το 70% του ΑΕΠ της χώρας.

Το νησί προσέλκυσε σχεδόν 4 εκατομμύρια τουρίστες το 2019 και απέφερε έσοδα ύψους 2.683 δισ. ευρώ (Cystat, 2022), που ήταν μια μικρή αύξηση κατά 1% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Ο τομέας συνεισφέρει περίπου 20% στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (Υπουργείο Τουρισμού 2019).

Αν συγκρίνουμε την αύξηση των αφίξεων και τη μικρή μείωση των εσόδων (-1%) βλέπουμε ξεκάθαρα ότι η Κύπρος αντιμετωπίζει πρόβλημα ανταγωνιστικότητας και στερείται της δυνατότητας να προσελκύσει πλουσιότερους επισκέπτες. Η Κύπρος είναι ένας ώριμος προορισμός που πρέπει να επανατοποθετηθεί στον παγκόσμιο χάρτη τουρισμού και να διαχειριστεί τους πόρους της με έναν πιο βιώσιμο τρόπο. Μέρος της απάντησης στο παραπάνω ζήτημα μπορεί να είναι η ψηφιοποίηση της οικονομίας και κατά συνέπεια του τομέα φιλοξενίας και η βιώσιμη ανάπτυξη. Οι αρχές σχεδιάζουν να χρησιμοποιήσουν το Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Κύπρου 2021-2026 για να επενδύσουν σε μεγάλο βαθμό στην ψηφιοποίηση της οικονομίας και να μετατρέψουν την Κύπρο σε Πράσινο προορισμό.



47.1. Πρακτικές βιωσιμότητας στην Κύπρο

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία συνεχίζει την εντυπωσιακή ανάπτυξή της με πάνω από 16 νέες να έχουν προγραμματιστεί να ανοίξουν μέσα στο 2022 και τα επόμενα χρόνια σε όλο το νησί, συμπεριλαμβανομένων πολυτελών, high-end, boutique και καζίνο ξενοδοχεία (Inbusiness, 2022). Η βιωσιμότητα είναι ένα θέμα που ήταν στην ατζέντα των φορέων του κλάδου φιλοξενίας για πολλά χρόνια τώρα, αλλά εξακολουθεί να είναι ένα θέμα που είναι είτε στο αρχικό στάδιο της, είτε, δεν είναι πολύ καλά επικοινωνημένο (Ευθυμίου κ.ά., 2022). Η Κύπρος ως μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης από το 2004 έχει θέσει φιλόδοξους στόχους για την επίτευξη του 32% της πράσινης ενέργειας μέχρι το 2030 (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2017).

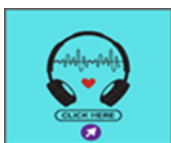
Στο πλαίσιο αυτό, η Κυπριακή Ξενοδοχειακή Βιομηχανία έχει εισαγάγει μια σειρά από πρωτοβουλίες στην προσπάθειά της να γίνει πιο πράσινη και πιο βιώσιμη και επίσης να βελτιώσει την ανταγωνιστικότητα και την αποτελεσματικότητά της. " ενεργειακή απόδοση αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα, ιδίως σε αυτήν την εποχή υψηλού ενεργειακού κόστους που διανύουμε. Συστήματα θέρμανσης και ψύξης, σύνδεση με την πληρότητα και τη χρήση του δωματίου. Ο φωτισμός είναι επίσης ένα μεγάλο σύστημα που χρησιμοποιεί ενέργεια στα ξενοδοχεία και είναι ίσως ο ευκολότερος να αντιμετωπίσει. Μερικές από τις προτεραιότητες και πρωτοβουλίες που βρίσκονται σε εξέλιξη είναι οι ακόλουθες:

- μείωση και προσαρμογή των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου·
- αποτελεσματική διαχείριση υγρών και στερεών αποβλήτων,
- η προστασία των υδάτινων πόρων,
- διατήρηση και ενίσχυση της βιοποικιλότητας·
- βελτίωση της αποδοτικότητας των πόρων,
- Μετάβαση στην πράσινη οικονομία και την πράσινη αγορά εργασίας και
- Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής διάστασης στις αναπτυσσόμενες δραστηριότητες

(πηγή: Υπουργείο Εξωτερικών, 2017)

Υπάρχουν όμως προβλήματα στην εφαρμογή των παραπάνω πολιτικών που προέρχονται κυρίως από την οικονομική πλευρά και την τοπική κουλτούρα. Ειδικότερα, πολλές επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των ξενοδοχείων, αντιμετωπίζουν πρόβλημα στην πρόσβαση σε κεφάλαια και, ως εκ τούτου, δεν μπορούν να επενδύσουν σε πιο πράσινες τεχνολογίες (Malindretos et al., 2014). Επιπλέον, υπάρχει περιορισμένη πληροφόρηση και κατάρτιση για περιβαλλοντικά θέματα και πολλοί εξακολουθούν να πιστεύουν ότι είναι καθήκον της κυβέρνησης

να αντιμετωπίσει τις περιβαλλοντικές προκλήσεις. Αλλά όλο και περισσότερο γίνεται αντιληπτό ότι αν οι εταιρείες τους δεν γίνουν πιο βιώσιμες θα χάσουν την πελατειακή τους βάση (Ευθυμίου, Λ. κ.α., 2022).



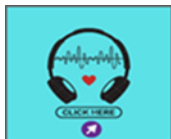
47.2. Προκλήσεις ψηφιοποίησης στην Κύπρο

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του κυπριακού τουριστικού τομέα προχωρά ταχύτατα αλλά παραμένει κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας που δημοσιοποιεί η Ευρωπαϊκή Ένωση κάθε χρόνο (καθημερινή,2022). Η Κύπρος βρίσκεται πίσω από το στόχο της ΕΕ να φτάσει το 75% των επιχειρήσεων μέχρι το 2030 για να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες νέφους και ψηφιακές πληροφορίες. Αυτήν τη στιγμή, μόνο το 3% των Κυπριακών επιχειρήσεων χρησιμοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης, ενώ ένα στα τρία χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο. Ωστόσο, το ποσοστό αυτό είναι υψηλότερο από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Οι κυπριακές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν πολλά να κερδίσουν από την εισαγωγή της ψηφιοποίησης, δεδομένου ότι μπορούν να αντισταθμίσουν πολλά μειονεκτήματα που προέρχονται από το μικρό και μεσαίο μέγεθός τους.

Η επικοινωνία στο ψηφιακό μάρκετινγκ και η αειφόρος ανάπτυξη μπορούν να τους βοηθήσουν να βελτιώσουν την δημόσια εικόνα τους και την πρόσβασή τους σε ένα κοινό. Οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για την ευαισθητοποίηση για τις πρωτοβουλίες αειφορίας που βρίσκονται σε εξέλιξη ή βρίσκονται σε εξέλιξη. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις μπορούν να προωθήσουν τα πράσινα έργα που κάνουν και να οικοδομήσουν την ευαισθητοποίηση για τον τομέα. Η Κύπρος βρίσκεται ήδη σε καλό σημείο για να διαγωνιστεί και να διαφημιστεί ως πράσινος προορισμός, αφού έχει κερδίσει βραβεία για τις παραλίες και το καθαρό περιβάλλον της (π.χ. βραβείο για τους κορυφαίους 100 πράσινους προορισμούς για την Πάφο το 2022).

Οι τοπικές αρχές και οι ηγέτες της βιομηχανίας γνωρίζουν τη σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού. Ο κ. Λοϊζίδης, πρόεδρος του Κυπριακού Ξενοδοχειακού Συνδέσμου, έχει επισημάνει ότι «Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η καινοτομία πρέπει να θεωρούνται προτεραιότητα σε μια χώρα για την οποία ο τουρισμός αποτελεί βασικό πυλώνα ανάπτυξης» (stockwatch, 2018). Υποστήριξε ότι ο τουρισμός μπορεί να συμβάλει στη βιώσιμη και βιώσιμη ανάπτυξη, συνδέοντας τη βιωσιμότητα με τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Καταβάλλονται προσπάθειες για επενδύσεις σε ψηφιακές δεξιότητες και νέες τεχνολογίες ώστε να προσφέρουν ψηφιακές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Ο «σύμβουλος ψηφιακού τουρισμού» είναι μέρος του έργου «dTour» που χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus+ της

Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το έργο dTour είναι μια τέτοια πρωτοβουλία της ΕΕ για την υποστήριξη των τουριστικών επιχειρήσεων και των επιχειρήσεων φιλοξενίας για την παροχή υψηλής ποιότητας ψηφιοποιημένων υπηρεσιών σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις με έμφαση στα ξενοδοχεία και τα καταλύματα.

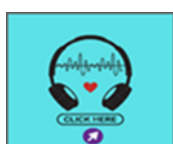


48. Επισκόπηση και σύνοψη των περιφερειακών εξελίξεων στην αειφόρο φιλοξενία Ψηφιοποίηση: Ιταλία

Τα τελευταία χρόνια, μετά τη σκοτεινή περίοδο της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης, παρατηρήθηκε ότι η τάση της ζήτησης και της προσφοράς τουριστικών υπηρεσιών έχει ανακάμψει σημαντικά, και οι ρυθμοί ανάπτυξης του τομέα σηματοδοτούν μια σημαντική αύξηση χρόνο με τον χρόνο. Κατά κάποιο τρόπο, η αγορά εκμεταλλεύεται τις πολλές δυνατότητες που προσφέρουν τα νέα συστήματα επικοινωνίας και οι όλο και πιο καινοτόμες υπηρεσίες. Οι τεχνολογικές καινοτομίες, συνεπώς, παρεμβαίνουν κυρίως στην τουριστική παραγωγή υπό την έννοια: 1) επιτρέποντας ένα βέλτιστο επίπεδο λειτουργίας, μέσω της ψηφιοποίησης δεδομένων και πληροφοριών για τη σύνδεση όλων των σχέσεων που είναι υπεύθυνες για ολόκληρη την αλυσίδα αξίας.

2) επιτρέπει στην εταιρεία να εισέλθει στο επιχειρηματικό της περιβάλλον με ανταγωνιστικό τρόπο.

Οι επιπτώσεις που συνδέονται με τα δύο αυτά σημεία αποκαλύπτονται στην πολυπλοκότητα του τουριστικού συστήματος και στην πολυδιάστατη διάσταση των επιπτώσεων που προκύπτουν στην οικονομία και την κοινωνία. Από την άποψη της ψηφιοποίησης ως σημαντικής πτυχής κάθε δραστηριότητας διαχείρισης και ανταλλαγής πληροφοριών, μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει σήμερα να αντιμετωπίσουν κυρίως μια αλλαγή στάσης των πελατών, οι οποίοι έχουν αλλάξει προσανατολισμό και συνήθειες, κυρίως όσον αφορά την επιλογή των μέσων που θα χρησιμοποιηθούν για να κατευθύνουν την παραμονή τους. Πράγματι, είναι ευρέως γνωστό ότι όσο περισσότερα άτομα είναι σε θέση να χρησιμοποιούν ψηφιακά μέσα που διατίθενται από το WEB, είτε πρόκειται για γενικές ή τομεακές μηχανές αναζήτησης, είτε για τα ίδια τα κοινωνικά δίκτυα, τόσο περισσότερες εταιρείες του κλάδου πρέπει να ενταχθούν σε αυτό το



σύστημα ανταγωνιστικές και να προσφέρουν ολοένα και πιο εξελιγμένες υπηρεσίες επικοινωνίας σε αυτούς τους δυνητικούς πελάτες.

Από τα στοιχεία και τις τάσεις που αναλύονται σε αυτό το βιβλίο, προκύπτει ότι είναι αδύνατο να μιλήσουμε για τον τουρισμό και τα ταξίδια χωρίς να μιλάμε για ψηφιακή καινοτομία. Όταν μιλάμε για την «ψηφιοποίηση των ταξιδιών» και την Ψηφιακή Καινοτομία στον Τουρισμό, αναφερόμαστε σε όλες αυτές τις καινοτομίες υπηρεσιών και διεργασιών που έχουν οικονομικό-οργανωτικό αντίκτυπο στη δραστηριότητα των τουριστικών πρακτόρων.

Στην πραγματικότητα, η ανταγωνιστικότητα του τομέα στην Ιταλία επηρεάζεται ολοένα και περισσότερο από τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, τόσο σε σχέση με τον τουρισμό όσο και σε σχέση με τη διαχείριση των υπηρεσιών. Ο ψηφιακός τουρισμός ορίζεται επομένως σε αυτές τις περιοχές: οι νέες ανάγκες του τουρίστα, η χωροχρονική επέκταση του ταξιδιού, οι διαφορετικοί τρόποι αλληλεπίδρασης μεταξύ των φορέων και η ενσωμάτωση των βιωματικών τουριστικών υπηρεσιών.

Μεταξύ των μεταρρυθμίσεων και των επενδυτικών σχεδίων που προβλέπονται από το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, το οποίο μετονομάστηκε σε σχέδιο "Ιταλία Αύριο", υπάρχουν αρκετές που παρέχουν οφέλη για τις επιχειρήσεις που λειτουργούν σε διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένου του τουρισμού. Ένα φιλόδοξο σχέδιο που θα έχει οικονομικούς πόρους άνω των 191 δισεκατομμυρίων ευρώ διαθέσιμους, χρηματοδοτούμενος από τον Μηχανισμό Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, ως μέρος του προγράμματος Επόμενης Γενιάς της ΕΕ.

Εκτός από τα άλλα 30,6 δισεκατομμύρια ευρώ εθνικών πόρων, τα οποία εισρέουν σε ένα ειδικό συμπληρωματικό ταμείο που χρηματοδοτείται από την απόκλιση του προϋπολογισμού που εγκρίθηκε από το Συμβούλιο των Υπουργών τον περασμένο Απρίλιο και στη συνέχεια εγκρίθηκε από το Κοινοβούλιο. Συνολικά, 222 δισ., στα οποία επιπλέον προστίθενται 13 δισ. του Πακέτου Βοήθεια για την Ανάκαμψη για τη Συνοχή και τα Εδάφη τη Ευρώπης.

Ψηφιοποίηση και άλλοι στρατηγικοί άξονες

Τα κεφάλαια αυτά θα σηματοδοτήσουν μια σειρά παρεμβάσεων που περιστρέφονται γύρω από τρεις στρατηγικούς άξονες: ψηφιοποίηση και καινοτομία, οικολογική μετάβαση, κοινωνική ένταξη. Αναλυτικότερα, το PNRR διαιρείται σε δεκαέξι τμήματα, που ομαδοποιούνται σε έξι αποστολές:

- Ψηφιοποίηση, καινοτομία, ανταγωνιστικότητα και πολιτισμός.
- Πράσινη επανάσταση και οικολογική μετάβαση.
- Υποδομές για βιώσιμη κινητικότητα.
- Εκπαίδευση και έρευνα.
- Ένταξη και συνοχή.
- Υγεία.

Προς μια καινοτόμο τουριστική προσφορά

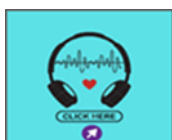
Όσον αφορά τον τουριστικό τομέα, το σχέδιο "αύριο Ιταλία" προβλέπει μια σειρά επενδύσεων για την ενίσχυση των εγκαταστάσεων διαμονής και των τουριστικών υπηρεσιών. Με την αύξηση της ανταγωνιστικής ικανότητας των επιχειρήσεων και την προώθηση τουριστικής προσφοράς που βασίζεται στην περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την καινοτομία και την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών.

Επίσης, με την υιοθέτηση νέων προτύπων οργάνωσης της εργασίας, τα οποία θα υποστηρίζονται επίσης από εκπαιδευτικά προγράμματα για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των φορέων του τουριστικού τομέα.

Επιπλέον, θα γίνει προσπάθεια για την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων των μεγάλων γεγονότων που θα επηρεάσουν τη χώρα, συμπεριλαμβανομένου του Ιωβηλαίου του 2025, δημιουργώντας εναλλακτικές και ολοκληρωμένες διαδρομές προς όλες τις περιοχές.

Τα χρησιμοποιούμενα μέσα δράσης θα είναι:

- σε μια φορολογική έκπτωση για τις εγκαταστάσεις φιλοξενίας, ώστε να αυξηθεί η ποιότητα της τουριστικής φιλοξενίας μέσω άμεσων επενδύσεων στην περιβαλλοντική βιωσιμότητα (ανανεώσιμες πηγές με χαμηλότερη κατανάλωση ενέργειας), στην ανάπλαση και την αύξηση των ποιοτικών προτύπων των ιταλικών εγκαταστάσεων φιλοξενίας, ακόμη και υπό το προφίλ της ψηφιοποίησης,
- στη δημιουργία ενός "Ειδικού Τμήματος Τουρισμού" του Κεντρικού Ταμείου Εγγυήσεων προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε πιστώσεις για επιχειρηματίες που διαχειρίζονται υφιστάμενη επιχείρηση ή για νέους που σκοπεύουν να ξεκινήσουν δική τους επιχείρηση.
- στην παροχή κινήτρων για τη συγκέντρωση των τουριστικών επιχειρήσεων,
- ενίσχυση του Εθνικού Ταμείου Τουρισμού για την ανάπλαση ακινήτων με υψηλό τουριστικό δυναμικό και εικονικά ξενοδοχεία, προκειμένου να ενισχυθεί η ταυτότητα της ιταλικής φιλοξενίας αριστείας και να ενθαρρυνθεί η είσοδος νέων ιδιωτικών κεφαλαίων,
- στην ενίσχυση του Ταμείου της ΕΤΕπ για τον αιεφόρο τουρισμό (το Ταμείο μπορεί να αντλήσει κεφάλαια μέσω της συμμετοχής σε πρωτοβουλίες ευρωπαϊκών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για τη χορήγηση επιδοτούμενων δανείων στον τομέα του τουρισμού),
- στη συμμετοχή του Υπουργείου Τουρισμού στην πρωτεύουσα του Εθνικού Ταμείου Τουρισμού, με τη δημιουργία ενός ταμείου αμοιβαίων κεφαλαίων ακινήτων με σκοπό την αγορά, ανακαίνιση και αναβάθμιση ιταλικών ξενοδοχειακών δομών (1.500 δωμάτια ξενοδοχείων), την προστασία στρατηγικών και περιβόητων ακινήτων και την υποστήριξη της ανάκαμψης και της ανάπτυξης των ξενοδοχειακών αλυσίδων που λειτουργούν στην Ιταλία, ιδίως στις νότιες περιοχές. Όπως έχει τονιστεί επανειλημμένα, ακόμη και από την πλευρά των θεσμικών οργάνων, υπάρχει αυξανόμενη συνειδητοποίηση ότι τα μέτρα για τη στήριξη των παρεμβάσεων για την ψηφιοποίηση των εταιρειών συμβαδίζουν με τα μέτρα για τη



στήριξη της ενεργειακής απόδοσης. Επίσης, επειδή και οι δύο τεχνολογίες είναι σε θέση να παρέχουν τα καλύτερα αποτελέσματα όσον αφορά τη βελτίωση της παραγωγικότητας και τη μείωση της κατανάλωσης, όταν είναι ενσωματωμένες μεταξύ τους.



49. Επισκόπηση και σύνοψη των περιφερειακών εξελίξεων στον τομέα της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας: Λετονία

Η Λετονία είναι ένθερμη υποστηρικτής της Ατζέντας 2030 για τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ). Ως μέλος του Συμβουλίου Οικονομικών και Κοινωνικών Υποθέσεων του ΟΗΕ (ECOSOC), η Λετονία προωθεί την ανάγκη επιτάχυνσης της εφαρμογής της ατζέντας του 2030 και υπογραμμίζει τα ζητήματα που σχετίζονται με τη βιώσιμη ανάπτυξη, όπως η δράση για το κλίμα και η ψηφιακή συνεργασία. Η Λετονία παρουσίασε την πρώτη εθελοντική εθνική επισκόπηση των επιτευγμάτων των ΣΒΑ της στο πολιτικό φόρουμ υψηλού επιπέδου του ΟΗΕ για τη βιώσιμη ανάπτυξη το 2018. Η Λετονία είναι μέλος της Ομάδας Φίλων Εθελοντικών Εθνικών Ανασκοπήσεων του ΟΗΕ.

Σε εθνικό επίπεδο, οι δράσεις αειφόρου ανάπτυξης αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του εθνικού σχεδίου ανάπτυξης της Λετονίας για την περίοδο 2021-2027. Περισσότερες πληροφορίες διατίθενται στον δικτυακό τόπο του διατομεακού κέντρου συντονισμού της Δημοκρατίας της Λετονίας.

49.1. Ομάδα πράσινης τεχνολογίας

Το Green-Tech Cluster ή Green and Smart Technology Cluster είναι οργανισμός που αναπτύσσεται για διατομεακή συνεργασία που συγκεντρώνει εταιρείες, εκπαιδευτικά και ερευνητικά ιδρύματα, καθώς και άλλους οργανισμούς που εν μέρει ή πλήρως δραστηριοποιούνται στους κλάδους των πράσινων και έξυπνων τεχνολογιών. Το σύμπλεγμα περιλαμβάνει βιομηχανίες σημαντικές για τη βιώσιμη ανάπτυξη της Λετονίας, οι οποίες είναι επίσης τομείς προτεραιότητας της στρατηγικής έξυπνης εξειδίκευσης: μηχανική μηχανική και μηχανική, τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνίας και διαστημική τεχνολογία, ενεργειακά αποδοτικά κτίρια, αποδοτική παραγωγή και φιλικές προς το περιβάλλον πρώτες ύλες. Αυτή η συνέργεια διασφαλίζει την αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων και

επιτρέπει την επίτευξη της αποδοτικότερης ανάπτυξης του οικονομικού περιβάλλοντος της Λετονίας. Η Cluster συγκεντρώνει μία από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες εταιρείες με σημαντικό μερίδιο εξαγωγών και δυνατότητες ανάπτυξης της λετονικής οικονομίας σε τομείς προτεραιότητας.

49.2. ΛΥΣΕΙΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ: DEDGE ΣΤΗ ΛΕΤΟΝΙΑ

Η D-EDGE είναι ο ευρωπαϊκός πάροχος τεχνολογίας διανομής ξενοδοχείων Νο1 και World Νο3 στην φιλοξενία. Η D-EDGE δημιουργήθηκε ως συγχώνευση δύο από τις μεγαλύτερες ανεξάρτητες εταιρείες τεχνολογίας μάρκετινγκ ξενοδοχείων, Availpro και Fastbooking, υπό την επίβλεψη μιας από τις πιο καινοτόμες αλυσίδες ξενοδοχείων στον κόσμο.

Λύσεις προσφοράς D-EDGE για:

ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

- Μηχανή κράτησης
- Διαχειριστής καναλιών
- Κεντρική απογραφή
- Λύσεις GDS
- Λύσεις πληρωμής

ΔΙΑΝΟΜΕΑΣ ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

- Συνδεσιμότητα PMS
- Συνδεσιμότητα RMS
- Συνδεσιμότητα διανομής
- Συνδεσιμότητα πληρωμής
- Συνδεσιμότητα CRS
- Συνδεσιμότητα CRM

ΕΥΦΥΪΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

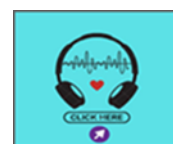
- Παρακολούθηση τιμών
- Πρόταση τιμής
- Ανάλυση απόδοσης

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑΣ WEB

- Ανάπτυξη ιστοσελίδας
- Δημιουργία περιεχομένου
- Παραγωγή πολυμέσων

ΨΗΦΙΑΚΑ ΜΕΣΑ

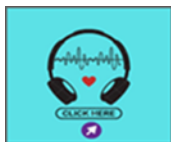
- Αναζήτηση μάρκετινγκ



- Εμφάνιση μάρκετινγκ
- Κοινωνικό μάρκετινγκ
- Προώθηση της Μετααναζήτησης

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ

Κεντρική πλατφόρμα διαχείρισης δεδομένων



50. Επισκόπηση και σύνοψη των περιφερειακών εξελίξεων στην αειφόρο φιλοξενία Ψηφιοποίηση: Ισπανία

Ο τομέας της φιλοξενίας είναι καίριος για την οικονομία και τον πολιτισμό της Ισπανίας, αλλά είναι επίσης ένας από τους πιο πληγμένους από την πανδημία.

Σε σχέση με την πρόοδο της ψηφιοποίησης στον τομέα της φιλοξενίας στην Ισπανία, η Ισπανική Ομοσπονδία Φιλοξενίας και Εστίασης στην ετήσια έρευνά της για τον τομέα, αναφέρει ότι το 81% των εστιατορίων και ξενοδοχείων στην Ισπανία έχουν παρουσία σε κοινωνικά δίκτυα και σχεδόν το 76% έχει ιστοσελίδα. Τα στοιχεία αυτά δείχνουν ότι ο ισπανικός τομέας φιλοξενίας βρίσκεται σήμερα σε προχωρημένη θέση όσον αφορά την ψηφιοποίηση.

Σύμφωνα με τη μελέτη για την ψηφιοποίηση της βιομηχανίας φιλοξενίας που πραγματοποίησε η Hostelería de España, μαζί με τέσσερις από τους κύριους προμηθευτές του τομέα: την Coca-Cola, την Mahou San Miguel και την Pernod Ricard España. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι, λόγω της πανδημίας, τα στοιχεία για την απασχόληση, τον αριθμό των επιχειρήσεων και τον κύκλο εργασιών επιδεινώθηκαν σημαντικά.

Η μελέτη καταλήγει επίσης στο συμπέρασμα ότι η ψηφιοποίηση είναι ένα βασικό εργαλείο για τον τομέα σήμερα και ότι τα κύρια κίνητρα για τον κλάδο της φιλοξενίας να πάει ψηφιακά επικεντρώνονται στην επανενεργοποίηση της ζήτησης, ενώ τα κύρια εμπόδια είναι, για περισσότερους από τους μισούς ξενοδόχους, ειδικά σε μπαρ, καφετέριες και εστιατόρια, η έλλειψη προϋπολογισμού και η έλλειψη γνώσης και επαρκούς κατάρτισης.

Τα ψηφιακά εργαλεία και η επανάσταση που προέκυψε από τις εφαρμογές σε κινητές συσκευές έχουν επίσης αλλάξει τις αντιλήψεις των χρηστών για τα ξενοδοχεία και εστιατόρια.

Οι ξενοδοχειακές μονάδες και οι εγκαταστάσεις εστιατορίων αντιμετωπίζουν σήμερα μια ψηφιακή πρόκληση στην Ισπανία, την προσαρμογή τόσο στα συστήματα διαχείρισης online κρατήσεων όσο και στα συστήματα διαδικτυακής φήμης. Επιπλέον, λίγο πάνω από τους μισούς ξενοδόχους και εστιάτορες αναγράφονται σε συστήματα διαδικτυακής φήμης και πρέπει να ληφθεί υπόψη το ακόλουθο ποσοστό: το 60% των χρηστών που κλείνουν ένα εστιατόριο με μια εφαρμογή αφήνουν μια κριτική.

Αυτά τα συστήματα είναι γνωστά σε όλους. Στον τομέα της φιλοξενίας βρίσκουμε χώρους όπως booking (ένα από τα πιο ευρέως χρησιμοποιούμενα στην Ευρώπη και τις Ηνωμένες Πολιτείες), Expedia και Trip Advisor.

Ο τομέας των εστιατορίων υπέστη επίσης σημαντικές αλλαγές τα τελευταία χρόνια. Όταν μιλάμε για ψηφιοποίηση, δεν μιλάμε μόνο για εφαρμογές που είναι αφιερωμένες στην πραγματοποίηση κρατήσεων από ένα κινητό τηλέφωνο ή έναν υπολογιστή, αλλά και για την παράδοση οικιακών τροφίμων ή για ειδικές προσφορές και αυτοματοποιημένα προγράμματα διαχείρισης που εστιάζουν τόσο στις σχέσεις των πελατών όσο και στη μεταμόρφωση των επιχειρηματικών λειτουργιών. Τα πιο επιτυχημένα ψηφιακά εργαλεία στην Ισπανία μεταξύ των επιχειρήσεων είναι πάνω απ' όλα αυτά που αφορούν σε άμεσες συναλλαγές με τους πελάτες (μέθοδοι πληρωμής, wifi δίκτυο, QR γράμματα κώδικα).

Σύμφωνα με μια πρόσφατη μελέτη που πραγματοποίησε η Conectadhos, μια πλατφόρμα με επικεφαλής την Hostelería de España, που αποτελείται από τα κύρια εμπορικά σήματα προμηθευτών στον τομέα, ο βαθμός ψηφιακής ωριμότητας στον ξενοδοχειακό τομέα και τον τομέα εστίασης είναι χαμηλός, φτάνοντας στο 4,48 από 10. 60% των ερωτηθέντων επενδύουν τουλάχιστον το 1% του κύκλου εργασιών τους σε εργαλεία ή πρωτοβουλίες για την ψηφιοποίηση των επιχειρήσεών τους, και ένα υψηλό ποσοστό εκφράζει ενδιαφέρον για την ψηφιακή μετάβαση, αλλά το κύριο πρόβλημα είναι η έλλειψη προϋπολογισμού.

Αντιμέτωπη με αυτήν την κατάσταση, η Hostelería de España δεσμεύεται να παρέχει στις εταιρείες του τομέα πρόσβαση στο Kit Digital, το οποίο επιδιώκει να ελαχιστοποιήσει τα εμπόδια μεταξύ των επιπέδων ψηφιακής ωριμότητας, επιτυγχάνοντας έναν διαρθρωτικό και ανταγωνιστικό μετασχηματισμό, μέσω της εφαρμογής των ταμείων επόμενης γενιάς.

Σύμφωνα με άρθρο του ισπανικού περιοδικού Hostelería Digital, η Ισπανία παράγει 7,7 εκατ. τόνους απορριμμάτων τροφίμων, εκ των οποίων το 12% παράγεται από τον τομέα της φιλοξενίας (840.000 τόνοι), πολύ πιο κάτω από άλλους κρίκους στην αλυσίδα παραγωγής ή κατανάλωσης, όπως τα νοικοκυριά, όπου παράγεται το 53% των αποβλήτων, ή η βιομηχανία γεωργικών ειδών διατροφής, με το 19% της παραγωγής αποβλήτων.

Η Ομάδα Βιωσιμότητας που διοργάνωσε η Ισπανική Ξενοδοχειακή και Τροφοδοτική Βιομηχανία ανέλυσε επίσης το βιώσιμο μέλλον της ξενοδοχειακής και εστίασης, εστιάζοντας σε τρεις συγκεκριμένες πτυχές του ευρέος φάσματος των δράσεων που



μπορούν να αναληφθούν: τη μείωση και διαχείριση των πλαστικών, τη μείωση της σπατάλης τροφίμων και την απαλλαγή από τις ανθρακούχες εκπομπές.

Μια άλλη σημαντική πτυχή που πρέπει να τονιστεί σχετικά με τη βιωσιμότητα της ισπανικής βιομηχανίας φιλοξενίας είναι ότι ηγείται της καταπολέμησης της κλιματικής αλλαγής στον τομέα της μέσω μιας πρωτοποριακής πρωτοβουλίας στον κόσμο, η οποία επιτρέπει σε μπαρ και εστιατόρια που είναι προσηλωμένα στο περιβάλλον να μειώσουν τις επιπτώσεις της δραστηριότητάς τους με τη μείωση των εκπομπών. Η Hostelería #PorElClima, που ξεκίνησε το 2017 από την Ecodes και την Coca-Cola, με τη στρατηγική συνεργασία της Hostelería de España, είναι μια εικονική πλατφόρμα που βοηθά τους εστιάτορες παρέχοντάς τους πληροφορίες για να τους βοηθήσει να επιτύχουν τον στόχο τους να γίνουν πιο βιώσιμοι χώροι και να μειώσουν το αποτύπωμα άνθρακα τους.

Σύμφωνα με την Hostelería de España, «η βιωσιμότητα και η μείωση του αποτυπώματος άνθρακα είναι μεταξύ των προτεραιοτήτων του τομέα στο άμεσο μέλλον. Ο τομέας των ξενοδοχείων και των εστιατορίων πρέπει να επιβεβαιώσει το σημαντικό κοινωνικό του βάρος, καθώς εκτός από τις επιπτώσεις των άμεσων δράσεων που μπορούν να πραγματοποιηθούν από τα 300.000 ξενοδοχειακά και τροφοδοτικά ιδρύματα στην Ισπανία, υπάρχει επίσης το πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα που μπορεί να έχει η οπτικοποίηση αυτών των μικρών δράσεων για τα εκατομμύρια των πελατών που επισκέπτονται τα ξενοδοχειακά και τροφοδοτικά ιδρύματα σε καθημερινή βάση".

51. ΠΕΡΙΠΤΩΣΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ: Ιταλία

Η ψηφιακή τεχνολογία είναι ο λιγότερο κοινός ρυθμιστής των αλλαγών που λαμβάνουν χώρα στην τουριστική βιομηχανία. Υπάρχουν αρκετές καινοτόμες τάσεις που υπόσχονται να επανεκκινήσουν τον τομέα και να ανταποκριθούν στις νέες ανάγκες των καταναλωτών, μετά από χρόνια αβεβαιότητας και περιορισμών.

Σχετικά νέα ζητήματα με διασπαστικές δυνατότητες προκύπτουν, όπως η βιωσιμότητα και ο λεγόμενος ατελείωτος τουρισμός. Οι βιωματικές υπηρεσίες βρίσκουν μια νέα ζωή στην ψηφιακή εποχή και αναβιώνουν την ιδέα ενός πιο αυθεντικού και μοναδικού τουρισμού γειτνίασης, ικανού να διαφυλάξει μια κληρονομιά πολύ μικρών τοπικών πραγματικοτήτων, που σε μεγάλο βαθμό ασφυκτιά από την αυξανόμενη ομοιογένεια που απορρέει από την παγκοσμιοποίηση. Υπάρχουν επίσης σημαντικά μοσχεύματα από συμπληρωματικούς τομείς, όπως η Fintech και οι καινοτόμες πληρωμές, που



συμβάλλουν στη διάδοση μιας μεγαλύτερης "κουλτούρας δεδομένων" και άλλα παράπλευρα οφέλη.

Πολυάριθμοι Ιταλοί και διεθνείς παράγοντες οδηγούν αυτές τις καινοτόμες τάσεις όχι μόνο για να επουλωθούν οι πληγές που προκαλούνται από την πανδημία, αλλά και (και πάνω από όλα) για τις τεράστιες μελλοντικές τους δυνατότητες.

Ο οργανωμένος τουρισμός πληρώνει το μεγαλύτερο τίμημα για τις επιπτώσεις της πανδημίας. Ωστόσο, δεν υπάρχει έλλειψη καινοτόμου πνεύματος: σχεδόν όλα τα ταξιδιωτικά γραφεία έχουν στην πραγματικότητα εργαστεί για την ενίσχυση των δεξιοτήτων, εστιάζοντας κυρίως σε εργαλεία επικοινωνίας, όπως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και το μάρκετινγκ ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (43%), τη διαχείριση νέων διαύλων πωλήσεων, συμπεριλαμβανομένων των online (31%), και τη γνώση και διαχείριση πελατειακών σχέσεων (18%). Στη συνέχεια, ορισμένες υπηρεσίες ανταποκρίθηκαν στην κατάσταση έκτακτης ανάγκης αλλάζοντας το μοντέλο διαχείρισής τους: 4% αποφάσισαν να συμμετάσχουν σε ένα δίκτυο ή να αναθέσουν στην τελευταία τη διαχείριση των δραστηριοτήτων των υπηρεσιών υποστήριξης, 8% να κλείσει το κατάστημα και να στραφούν σε online ή σε συμβουλευτική και 19% εργασία με ραντεβού μόνο.

Αρκετοί ταξιδιωτικοί πράκτορες προωθούν επίσης την ψηφιοποίηση, για παράδειγμα ενισχύοντας την παρουσία τους σε απευθείας ψηφιακά κανάλια και εισάγοντας τύπους δυναμικής συσκευασίας σε πλατφόρμες καταναλωτών, οι οποίες περιλαμβάνουν όλο και πιο βασικές υπηρεσίες όπως η βοήθεια και η ασφάλιση (περιλαμβάνονται τώρα στο 92 % των ταξιδιών που πωλούνται από πρακτορεία και στο 66 % των περιπτώσεων που περιλαμβάνονται ήδη στο ταξιδιωτικό πακέτο).

Η Ελεονόρα Λορεντσίνι, Διευθύντρια του Παρατηρητηρίου Ψηφιακής Καινοτομίας στον Τουρισμό «Η συγκεκριμένη στιγμή που βρισκόμαστε αντιμέτωποι, ωστόσο, καθιστά επιτακτική την ανάγκη να επανεξετάσουμε τις στρατηγικές που είναι ικανές να κατευθύνουν το Ταξίδι σε νέα σενάρια, τόσο σε επίπεδο μεμονωμένων επιχειρήσεων όσο και σε επίπεδο κλάδου. Μια "αναμνηστική" καινοτομία, σε συνδυασμό με την αποτελεσματική και αποδοτική χρήση των δημόσιων πόρων (όπως αυτών του PNRR) θα είναι σε θέση να αυξήσει την ανοσολογική άμυνα που είναι απαραίτητη για την αντιμετώπιση των αλλαγών που μας περιμένουν και την ικανότητα αντίδρασης κάθε μέρους του συστήματος".

Το 2021, το 94% των εγκαταστάσεων εφάρμοσε δράσεις για την αύξηση της βιωσιμότητας, όπως η χρήση βιώσιμων υλικών, προϊόντων και ενεργειακών πηγών ή η μείωση των αποβλήτων.

Το 7% των δομών προσφέρουν τη δυνατότητα να εμπλουτίσουν την εμπειρία της επίσκεψης και τη γνώση του προορισμού μέσω δραστηριοτήτων που θα πραγματοποιηθούν στο διαδίκτυο (πριν ή μετά το ταξίδι), εμπλουτίζοντας την αξιακή τους πρόταση για να προσφέρουν μια συνεχή εμπειρία, δηλαδή μια επέκταση της τουριστικής εμπειρίας, τόσο φυσική όσο και ψηφιακή, στο διάστημα



(όχι μόνο στον προορισμό) και στον χρόνο (όχι μόνο κατά τη διάρκεια, αλλά και πριν και μετά την ίδια την ταξιδιωτική εμπειρία). Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη αυτό το γεγονός, το 77% των φορέων εκμετάλλευσης έχουν εξοπλιστεί για να φιλοξενούν έξυπνους εργαζόμενους, για παράδειγμα προσφέροντας θέσεις εργασίας στην αίθουσα (48%) ή οθόνες για βιντεοδιασκέψεις (43%).

Σήμερα, το 88% των ιταλικών εγκαταστάσεων φιλοξενίας που συμμετέχουν στην έρευνα χρησιμοποιούν τουλάχιστον ένα ψηφιακό εργαλείο για τη διαχείριση της διαδικασίας, αν και υπάρχουν διαφορετικοί βαθμοί υιοθέτησης και ο μη ξενοδοχειακός τομέας εξακολουθεί να υφίσταται μεγαλύτερη καθυστέρηση. Οι πρώτες διαδικασίες που ψηφιοποιούνται είναι αυτές που συνδέονται με τη διανομή με την υιοθέτηση των Μηχανών Κράτησης, των ψηφιακών συστημάτων πληρωμών και των Διαχειριστών Καναλιών, στις οποίες πρέπει να προστεθούν τα Συστήματα Διαχείρισης Ακινήτων, που χρησιμοποιούνται σήμερα στο 63% των δομών. Η ανάλυση δεδομένων και τα συστήματα διαχείρισης εσόδων ακολουθούν τις διαδικασίες για τη θέσπιση διαφοροποιημένων στρατηγικών τιμολόγησης. Οι πιο προηγμένοι παίκτες επικεντρώνονται σε εργαλεία διαχείρισης πελατειακών σχέσεων και αυτοματισμού μάρκετινγκ.

Τέλος, για να προσφέρουν βιωματική αξία σε όλες τις φάσεις του ταξιδιού και να ανταποκριθούν στις ανάγκες των τουριστών για μεγαλύτερη ευελιξία, πολλές εγκαταστάσεις διαμονής εργάζονται για να προσφέρουν την επιλογή της δωρεάν ακύρωσης και την πλήρη ασφαλιστική κάλυψη (όλο και περισσότερο ζητείται λόγω της μεγαλύτερης αβεβαιότητας που σχετίζονται με τα ταξίδια). Το 20% των δομών έχουν επίσης επιτρέψει την υπηρεσία "Buy Now-Pay Later" και τη δυνατότητα διάσπασης της πληρωμής.



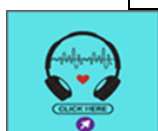
52. Περιπτώσιολογικές μελέτες των επιπτώσεων της νόσου Covid-19 στην ψηφιοποίηση βιώσιμης φιλοξενίας

Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) είναι ένας σύνθετος δείκτης που συνοψίζει τους σχετικούς δείκτες για τις ψηφιακές επιδόσεις της Ευρώπης και παρακολουθεί την εξέλιξη των κρατών μελών της ΕΕ, σε πέντε κύριες διαστάσεις: Συνδεσιμότητα, Ανθρώπινο Κεφάλαιο, Χρήση Διαδικτύου, Ολοκλήρωση της Ψηφιακής Τεχνολογίας, Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες.

Ο DESI (Digital Economy and Society Index 2022) έχει δομή τριών επιπέδων όπως απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα

Πίνακας 34: Ο DESI (Digital Economy and Society Index 2022)

Διάσταση	Υπο-διάσταση	Ένδειξη
1 Ανθρώπινο κεφάλαιο	1α Δεξιότητες χρήστη του Διαδικτύου	1a1 Τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες 1a2 Πάνω από τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες 1a3 Τουλάχιστον βασικές δεξιότητες δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου
	1β Προηγμένες δεξιότητες και ανάπτυξη	1b1 Ειδικοί σε θέματα ΤΠΕ 1b2 Γυναίκες εξειδικευμένες στις ΤΠΕ 1b3 Επιχειρήσεις που παρέχουν κατάρτιση στις ΤΠΕ 1b4 Απόφοιτοι ΤΠΕ
2 Συνδεσιμότητα	2α Σταθερή ευρυζωνική σύνδεση	2a1 Συνολική σταθερή ευρυζωνική σύνδεση 2a2 Λήψη σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης τουλάχιστον 100 Mbps 2a3 Απορρόφηση τουλάχιστον 1 Gbps
	2β Σταθερή ευρυζωνική κάλυψη	Κάλυψη γρήγορης ευρυζωνικής σύνδεσης (NGA) 2b1



		2b2 κάλυψη δικτύου σταθερής πολύ υψηλής χωρητικότητας (VHCN)
	2c Φορητή ευρυζωνική σύνδεση	2c1 5G φάσμα 2c2 κάλυψη 5G 2c3 Αποδοχή φορητής ευρυζωνικής σύνδεσης
	2d Τιμές ευρυζωνικών συνδέσεων	2d1 Δείκτης τιμών ευρυζωνικής σύνδεσης
3 Ολοκλήρωση της ψηφιακή τεχνολογία	3a Ψηφιακή ένταση	3a1 MME με τουλάχιστον βασικό επίπεδο ψηφιακής έντασης
	3b Ψηφιακές τεχνολογίες για επιχειρήσεις	3b1 Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών 3b2 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης 3b3 Μεγάλα δεδομένα 3b4 Cloud 3b5 AI 3b6 ΤΠΕ για την περιβαλλοντική βιωσιμότητα Ηλεκτρονικά τιμολόγια 3b7
	3γ Ηλεκτρονικό εμπόριο	3c1 MME που πωλούν ηλεκτρονικά 3c2 κύκλος εργασιών ηλεκτρονικού εμπορίου 3c3 Πώληση σε απευθείας σύνδεση διασυνοριακή
4 Ψηφιακό κοινό υπηρεσίες	4a Ηλεκτρονική διακυβέρνηση	4a1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 4a2 Προγεμισμένες φόρμες 4a3 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες

		4a4 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις 4a5 Ανοικτά δεδομένα
--	--	--

(Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022).

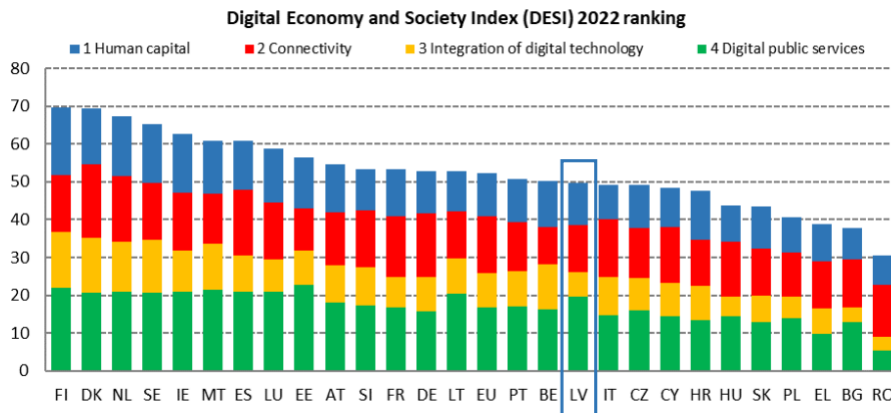
Σε επίπεδο διάστασης, το DESI εξετάζει τους τέσσερις βασικούς τομείς πολιτικής της ψηφιακής πυξίδας του 2030. Δεν πρόκειται για απομονωμένες περιοχές που συμβάλλουν ξεχωριστά στην ψηφιακή ανάπτυξη, αλλά στην πραγματικότητα για διασυνδεδεμένες περιοχές. Ως εκ τούτου, οι εξελίξεις στην ψηφιακή οικονομία και κοινωνία δεν μπορούν να επιτευχθούν μέσω μεμονωμένων βελτιώσεων σε συγκεκριμένους τομείς, αλλά μέσω συντονισμένης βελτίωσης σε όλους τους τομείς. Οι ακόλουθες ενότητες παρουσιάζουν τον κατάλογο των δεικτών στο DESI 2022.

Η αξιολόγηση της τρέχουσας κατάστασης εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ΕΕ και τη Λετονία βασίζεται στα δεδομένα από τη βάση δεδομένων του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI, 2020). Παρέχει μια πολύ αναγκαία, ολοκληρωμένη πηγή πληροφοριών σχετικά με τις συνολικές ψηφιακές επιδόσεις της Ευρώπης, παρακολουθεί την πρόοδο των χωρών της ΕΕ στον τομέα της ψηφιακής ανταγωνιστικότητας και αποτελεί σταθερή βάση λήψης αποφάσεων για την ανάπτυξη πολιτικής (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2020).

Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI, 2020) δείχνει ότι σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ σημειώθηκε εντυπωσιακή πρόοδος στον ψηφιακό μετασχηματισμό τα τελευταία 5 χρόνια. Η Λετονία κατατάσσεται 17η από τα 27 κράτη μέλη της ΕΕ στην έκδοση του 2022 του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI). Η βαθμολογία DESI της Λετονίας αυξήθηκε με βραδύτερο ρυθμό από ό,τι οι περισσότερες άλλες χώρες της ΕΕ τα τελευταία χρόνια. Ως εκ τούτου, παρά τις προσπάθειές της, η Λετονία δεν μπόρεσε ακόμη να καλύψει τη διαφορά με τα άλλα κράτη μέλη.



	Latvia	EU
	rank	score
DESI 2022	17	49.7
		52.3



Διάγραμμα 58, Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022.

ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ ΣΤΗ ΒΑΔΗ-ΒΥΡΤΕΜΒΕΡΓΗ, Γερμανία

Η μελέτη (Ludin, D. et al.) (2022). υποθέτει ότι, λόγω των κλειδωμάτων, τα επιτυχημένα εστιατόρια στη Βάδη-Βυρτεμβέργη έχουν αναπτύξει νέα ψηφιακά επιχειρηματικά μοντέλα. Τα δεδομένα για την ποσοτική μελέτη συλλέχθηκαν μέσω έρευνας μεταξύ τυχαία επιλεγμένων εστιατορίων που διενεργήθηκε μεταξύ Δεκεμβρίου 2020 και Φεβρουαρίου 2021. Μια ανάλυση συμπλεγμάτων χρησιμοποιείται για να εντοπίσει διαφορετικούς τύπους εστιατορίων σχετικά με την τάση τους να καινοτομούν και την επιτυχία τους. Τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν ότι το επίπεδο ψηφιοποίησης είναι ένας σημαντικός παράγοντας όσον αφορά το εύρος της επιχειρηματικής επιτυχίας.

Εκτός από τη διασπαστική κρίση που συνδέεται με την πανδημία COVID-19, η οποία θα μπορούσε να οδηγήσει σε πτώχευση πολλών εταιρειών γαστρονομίας, ο γερμανικός τομέας γαστρονομίας υφίσταται διαρθρωτικό μετασχηματισμό εδώ και αρκετά χρόνια. Ο κ. Neisse et al. [2021, σ. 4] προσδιόρισε, με βάση τον Franz [2020], τους ακόλουθους βασικούς λόγους για τις διαρθρωτικές αλλαγές που ενδέχεται να απειλήσουν την ύπαρξη και την επιχειρηματική επιτυχία των επιχειρηματιών γαστρονομίας, ιδίως των μικρότερων και/ή οικογενειακών επιχειρήσεων:

- αλλαγή της συμπεριφοράς των πελατών,
- τις αυξανόμενες απαιτήσεις των επισκεπτών σχετικά με το εύρος, το βάθος και την ποιότητα της προσφοράς και του ίδιου του χώρου,
- μείωση της διαπραγματευτικής ισχύος των επιχειρηματιών γαστρονομίας κατά τις διαπραγματεύσεις με τους ζυθοποιούς και τους προμηθευτές,
- ανταγωνισμός με τις λέσχες, τα αρτοποιεία και τη γαστρονομία συστημάτων μεγάλης κλίμακας,



- έλλειψη καινοτόμου ικανότητας εκ μέρους των φορέων εκμετάλλευσης της γαστρονομίας,
- έλλειψη ειδικευμένου προσωπικού και έλλειψη εταιρικής διαδοχής,
- τις εκκρεμείς επενδύσεις με χαμηλή κεφαλαιοποίηση και δύσκολη πρόσβαση στους παρόχους κεφαλαίων,
- έλλειψη πολιτικών και διοικητικών υποστηρικτικών μέτρων, και
- αύξηση της ρύθμισης και της εφαρμογής των κανόνων και των νόμων (φορολογικοί έλεγχοι κ.λπ.) σε συνδυασμό με αυξημένες απαιτήσεις για τους επιχειρηματίες γαστρονομίας. (Ludin, D. et al., 2022).

Η πανδημία COVID-19 έχει επίσης εντείνει τις συνεχιζόμενες συζητήσεις σχετικά με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας στον τομέα της φιλοξενίας και της γαστρονομίας και έχει επιταχύνει τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας [Toubes et al. (2021)]. Λόγω της ανάγκης για λύσεις χωρίς επαφή και της επέκτασης ή της μετατόπισης των προσφορών υπηρεσιών στον ψηφιακό χώρο, οι επιχειρηματίες έχουν αμφισβητηθεί περαιτέρω για τη δημιουργία αντίστοιχων λύσεων. Επιπλέον, η υιοθέτηση τεχνητής νοημοσύνης, ρομποτικής και άλλων ψηφιακών εργαλείων στον κλάδο της φιλοξενίας θα μπορούσε να αποβεί επωφελής, π.χ. όσον αφορά την προσφορά υπηρεσιών πρώτης γραμμής, τη βελτίωση της εμπειρίας υπηρεσιών, της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας, καθώς και τη μείωση του λειτουργικού κόστους [António και Rita (2021)· Belanche et al. (2020a, 2020b) in Gaur et al. (2021b)· Pillai et al. (2021)]. Μολονότι ορισμένοι συγγραφείς θεωρούν ότι τα ψηφιακά εργαλεία και η τεχνολογία της πληροφορίας ενδέχεται να διαδραματίσουν καίριο ρόλο στη βιωσιμότητα και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων όσον αφορά την ανθεκτικότητα σε κρίσεις, οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις με περιορισμένες δυνατότητες εγκατάστασης κατάλληλων ψηφιακών λύσεων ενδέχεται να αντιμετωπίσουν ιδιαίτερες δυσκολίες [Xiang et al. (2021)]. (Ludin, D. et al., 2022).

Οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται ευρέως στις επιχειρήσεις εστίασης είναι η takeout/pick up, η οποία προσφέρεται από το 81% των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα, τα social media marketing (79%), οι online πωλήσεις κουπονιών (75%), μια ιστοσελίδα της εταιρείας (75%), και μια ιστοσελίδα με ένα μενού (71%). Πιο περίπλοκα τεχνικά εργαλεία, όπως οι διαφημίσεις σε απευθείας σύνδεση ήχου και η διαφήμιση οθόνης χρησιμοποιούνται σχεδόν ποτέ. Μια υπηρεσία παράδοσης προσφέρεται επίσης από ένα σημαντικό μικρότερο ποσοστό των επιχειρήσεων εστίασης (38%) από την επιλογή της εξαγοράς / συλλογής. Μια online γευσιγνωσία κρασιού με ταχυδρομική παράδοση των κρασιών, καθώς και η απάντηση "άλλα" μπορεί να θεωρηθεί ως ειδικές περιπτώσεις, τόσο ονομαστεί μία φορά. Καθώς η ανάλυση συμπλέγματος σε αυτήν τη μελέτη χρησιμοποιείται για μια υποβοηθούμενη από δεδομένα διαίρεση σε δύο ομάδες μόνο, μπορεί να υποθεθεί ότι αυτές οι μεμονωμένες αποκρίσεις δεν έχουν σημαντική επίδραση στα αποτελέσματα.



Υπάρχει σαφής διαχωρισμός μεταξύ των συνεργατικών σχηματισμών, με διαφορά 87% μονάδων για το στοιχείο «διαφήμιση μηχανής αναζήτησης (SEA) ή/και βελτιστοποίηση μηχανής αναζήτησης (SEO)» ειδικότερα, ακολουθούμενη από την «υπηρεσία παροχής» (54% βαθμοί), το «ενημερωτικό δελτίο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου» (31% βαθμοί), το «μάρκετινγκ επηρεαστή» (31% βαθμοί), την «ιστοσελίδα με μενού» (29% βαθμοί), το «μάρκετινγκ μέσω κοινωνικής δικτύωσης» (29% βαθμοί), το «ηλεκτρονικό κατάστημα» (27% βαθμοί). Έτσι, οι δύο ομάδες διαφέρουν σημαντικά ως προς τις πτυχές αυτές.

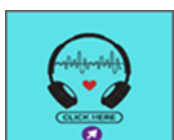
Ωστόσο, εργαλεία όπως η διαφήμιση μέσω οθόνης και οι διαφημίσεις ήχου στο διαδίκτυο μπορούν επίσης να θεωρηθούν οριακό φαινόμενο στην ομάδα των πιο ψηφιακά προηγμένων επιχειρήσεων φιλοξενίας — μόνο το 8% από αυτές χρησιμοποίησαν αυτά τα εργαλεία.

Μονομεταβλητή κατανομή των στοιχείων που περιλαμβάνονται στην ανάλυση συμπλέγματος.

- Τοποθεσία Web με μενού
- Αποχώρηση
- Υπηρεσίες παράδοσης ψηφιακών προϊόντων (συμπεριλαμβανομένου του Lieferando)
- Ηλεκτρονικό κατάστημα
- Ηλεκτρονική πώληση κουπονιών
- Online γευσιγνωσία κρασιού με ταχυδρομική παράδοση κρασιών
- Άλλα
- Τοποθεσία Web
- Ενημερωτικό δελτίο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Διαφήμιση μηχανής αναζήτησης (SEA) ή/και βελτιστοποίηση μηχανής αναζήτησης (SEO) Ποσοστό γραμμής
- Μάρκετινγκ για άτομα με επιρροή
- Προώθηση κοινωνικών μέσων (Facebook, Instagram, YouTube, Twitch κ.λπ.)
- Προβολή διαφήμισης (διαφημίσεις banner σε ιστοσελίδες τρίτων)
- Online ηχητικές διαφημίσεις (ηχητικά σποτ σε υπηρεσίες συνεχούς ροής όπως Spotify, Deezer, SoundCloud κ.λπ., και σε ραδιοφωνικούς σταθμούς στο διαδίκτυο) (Ludin, D. et al., 2022).

Συσχετίσεις ενεργών μεταβλητών συμπλεγμάτων με την ανάπτυξη νέων ομάδων πελατών/νέων αγορών ως αποτέλεσμα της πανδημίας

- Υλικό/λογισμικό για ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Τοποθεσία Web με μενού
- Αποχώρηση



- Υπηρεσίες παράδοσης ψηφιακών προϊόντων (συμπεριλαμβανομένου του Lieferando)
- Ηλεκτρονικό κατάστημα
- Ηλεκτρονική πώληση κουπονιών
- Online γευσίγνωσία κρασιού με ταχυδρομική παράδοση κρασιών
- Άλλα
- Τοποθεσία Web
- Ενημερωτικό δελτίο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Προβολή διαφήμισης (διαφημίσεις banner σε ιστοσελίδες τρίτων)
- Online διαφημίσεις ήχου (ηχητικά σποτ σε υπηρεσίες streaming όπως Spotify, Dezer, SoundCloud, κλπ., και σε ραδιοφωνικούς σταθμούς στο διαδίκτυο).
- Διαφήμιση μηχανής αναζήτησης (SEA) ή/και βελτιστοποίηση μηχανής αναζήτησης (SEO)
- Προώθηση κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Instagram, YouTube, Twitch κ.λπ.) (Ludin, D. et al., 2022).

Συνεπώς, συσχετισμοί που υπονοούν ότι οι υπηρεσίες που προσφέρονται ή οι ψηφιακές τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται συνδέονται με μεγαλύτερη πιθανότητα ανάπτυξης νέων ομάδων πελατών μπορούν να βρεθούν μόνο για «ενημερωτικό δελτίο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου» (+17 % βαθμοί), «ηλεκτρονική πώληση κουπονιών» (+12 % βαθμοί), «υπηρεσία ανάληψης» (+7 % βαθμοί) και «ηλεκτρονικό κατάστημα» (+6 % βαθμοί). Αξίζει να σημειωθεί ότι αυτές είναι μάλλον καθιερωμένες και όχι πολύ προηγμένες κινητές ή ψηφιακές υπηρεσίες.

Αντίθετα, οι επιχειρήσεις εστίασης που διαθέτουν δικτυακό τόπο φαίνεται να έχουν προσελκύσει νέες ομάδες πελατών σε μικρότερο βαθμό από ό,τι οι επιχειρήσεις που δεν διαθέτουν δικτυακό τόπο (-25 % μονάδες). Εκ πρώτης όψεως, αυτό φαίνεται αντιφατικό, αλλά μπορεί να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες. Αφενός, η ύπαρξη μιας ιστοσελίδας από μόνη της δεν αποτελεί ψηφιακή υπηρεσία. Επιπλέον, είναι εντυπωσιακό το γεγονός ότι οι εταιρείες που χρησιμοποιούν υπηρεσίες μάρκετινγκ επηρεαζόμενων πελατών (-19 % μονάδες) ήταν επίσης σε θέση να αποκτήσουν λιγότερους νέους πελάτες/αγορές από τους ανταγωνιστές τους. Κανένα από τα τέσσερα εστιατόρια που χρησιμοποίησαν αυτό το εργαλείο δεν ανέφερε ότι ανέπτυξαν νέες ομάδες πελατών. Υπό συνθήκες πανδημίας, είναι ίσως πιο σημαντικό να μάθουμε πώς ή αν οι πελάτες μπορούν να επωφεληθούν από την υπηρεσία από το διαφημιστικό κανάλι καθαυτό. Το ίδιο ισχύει και για τη διαφήμιση των μηχανών αναζήτησης και την προώθηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (-4 % μονάδες η καθεμία). Ωστόσο, ο αριθμός των περιστατικών είναι πολύ χαμηλός για μια σωστή ανάλυση του επηρεαζόμενου μάρκετινγκ. Η διαδικτυακή γευσίγνωσία κρασιού με την αποστολή των αγαθών και άλλων υπηρεσιών, καθώς και η διαφήμιση εμφάνισης και οι online ηχητικές διαφημίσεις αναφέρθηκαν μόνο από

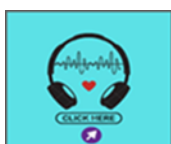


μία εταιρεία η κάθε μία. Σε κάθε περίπτωση, η εταιρεία δεν υπέδειξε ότι οι νέες ομάδες πελατών θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν λόγω της πανδημίας. (Ludin, D. et al., 2022).

Ένας λόγος για τα κάπως απροσδόκητα αυτά αποτελέσματα είναι ότι η πανδημία ενδέχεται να μην έχει ανοίξει σε νέους ομίλους, επειδή το σχετικό τμήμα της αγοράς είχε αξιοποιηθεί εκ των προτέρων. Ο τρόπος με τον οποίο τέθηκε το ερώτημα θα μπορούσε, συνεπώς, να έχει ήδη αποκλείσει τις πολύ καινοτόμες και επιτυχημένες εταιρείες («μεροληψία επιλογής»). (Ludin, D. et al., 2022).

Συνολικά, μπορεί επομένως να αναφερθεί ότι από την πρώτη στιγμή του κλεισίματος των λογαριασμών, οι επενδύσεις σε καινοτομίες αντικατοπτρίζονται κατά κύριο λόγο στην ανάπτυξη νέων ομάδων πελατών. Το 21% των εταιρειών που ανέφεραν μία ή περισσότερες από αυτές τις επενδύσεις/καινοτομίες μετά το πρώτο κλείδωμα (δηλαδή το 72% των εταιρειών που συμμετείχαν στην έρευνα) συμφωνεί με τη δήλωση ότι ήταν σε θέση να αναπτύξουν νέες ομάδες πελατών/αγορές λόγω της πανδημίας. Στον άλλο όμιλο εταιρειών, το ποσοστό αυτό ανέρχεται μόνο στο 8 %. (Ludin, D. et al., 2022).

Η πανδημία και οι θεσμοθετημένοι περιορισμοί δεν έχουν μόνο διαταράξει τις οικονομικές δραστηριότητες των επιχειρηματιών γαστρονομίας, αλλά και τη σημασία των εστιατορίων και μπαρ ως μέρος της κοινωνικής ζωής [Franz (2020)· Wilkesmann and Wilkesmann (2020)· Xiang et al. (2021)]. Τόσο οι ιδιοκτήτες όσο και οι πελάτες των εστιατορίων έπρεπε να εξοικειωθούν με τις νέες προσφορές υπηρεσιών. Λόγω της πανδημίας, οι επιχειρηματίες γαστρονομίας είχαν την ευκαιρία να χρησιμοποιήσουν καινοτομίες επιχειρηματικών μοντέλων για να αξιοποιήσουν νέες ομάδες πελατών και αγορές. Τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν ότι σε περιόδους πανδημίας η επιχειρηματική επιτυχία των εστιατορίων στη Βάδη-Βυρτεμβέργη φαίνεται να εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, ένας από τους οποίους είναι το επίπεδο της ψηφιοποίησης. Η ύπαρξη ψηφιακού μενού, διαδικτυακή παραγγελία, διαδικτυακά καταστήματα, διαδικτυακές γευσιγνωσίες, διαδικτυακά μαθήματα μαγειρικής, διαδικτυακό marketing, και social media marketing για εστιατόρια τα μετατρέπει σε μια «ψηφιακή» επιχείρηση. (Ludin, D. et al., 2022).



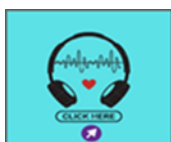
53. Μελέτη περίπτωσης βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας στην Κύπρο

Η βιωσιμότητα αναφέρεται συνήθως στην πράσινη μετάβαση της οικονομίας σε πιο οικολογικές και φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές που περιγράφονται από τα Ηνωμένα Έθνη στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ) (ΟΗΕ, 2022). Η βιώσιμη ψηφιοποίηση αφορά τη διαδικασία ψηφιοποίησης της οικονομίας με μακροπρόθεσμο, πράσινο και οργανικό τρόπο, με βάση τις βασικές της δυνάμεις: καινοτόμες ΜΜΕ και τα επιχειρηματικά τους οικοσυστήματα. (digitalsme.eu, 2022). Οι εταιρείες, οι οργανισμοί, οι περιφέρειες και οι χώρες έχουν συνειδητοποιήσει πόσο σημαντικό είναι να προωθηθεί η ατζέντα της βιώσιμης ψηφιοποίησης, επειδή τα οφέλη για την επίτευξη αυτού του στόχου είναι σημαντικά σε πολλά μέτωπα. Διευκολύνει την πρόσβαση στους υποψήφιους πελάτες είτε είστε εταιρεία είτε τουριστικός προορισμός, μπορείτε να ελαχιστοποιήσετε το κόστος, να γίνετε πιο αποδοτικοί και αποτελεσματικοί στη λειτουργία σας και να τους οδηγήσετε σε ένα μέλλον εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα μηδενικού καθαρού.

Σε αυτό το μέρος θα παρουσιάσουμε μια μελέτη περίπτωσης μιας περιοχής που είχε το όραμα, που είχε προγραμματιστεί μπροστά, επένδυσε και υλοποίησε μια συγκεκριμένη στρατηγική για να μεταμορφωθεί σε έναν έξυπνο προορισμό και πρόσφατα βραβεύτηκε ως Ευρωπαϊκή πρωτεύουσα έξυπνου τουρισμού 2023 (cyprus-mail.com/2022). Είναι ένα σημαντικό βραβείο που προωθεί την περιοχή της Πάφου και την Κύπρο συνολικά και προσελκύει θετική δημοσιότητα.

Η Πάφος βρίσκεται στο νοτιοδυτικό τμήμα του νησιού και θεωρείται η μεγαλύτερη τουριστική περιοχή με εκατοντάδες ξενοδοχεία και εκατομμύρια τουρίστες να επισκέπτονται κάθε χρόνο. Έχει ήπιο καιρό και έχει μεγάλη ιστορία και καλή υποδομή που περιλαμβάνει ένα αεροδρόμιο που βρίσκεται μόλις 14 χιλιόμετρα μακριά από το κέντρο της πόλης. Ένας αυτοκινητόδρομος συνδέει επίσης την Πάφο με τις άλλες μεγάλες πόλεις της Λεμεσού, τη Λάρνακα και την πρωτεύουσα Λευκωσία.

Η Πάφος με το όραμα των τοπικών αρχών και την υποστήριξη του συλλόγου ξενοδόχων, του Οργανισμού Τουριστικής Προβολής Πάφου (ΚΟΤ), του τοπικού Εμπορικού Επιμελητηρίου και του Κυπριακού Οργανισμού Τουρισμού (ΚΟΤ) συντόνισε τις προσπάθειές της για να κερδίσει αυτό το αναγνωρισμένου κύρους βραβείο. Για να φτάσουμε εκεί χρειάστηκε προσπάθεια, συντονισμός και πολύμηνη προετοιμασία σύμφωνα με τον επικεφαλής του τοπικού διαφημιστικού πρακτορείου κ. Χατζηγεωργίου (Inbusinessnews, 2022). Ο δήμαρχος Πάφου ανέφερε ότι η μετατροπή μιας πόλης όπως η Πάφος σε μια έξυπνη πόλη με ψηφιακές υπηρεσίες χρειάζεται ένα σαφές όραμα. (Στις επιχειρήσεις, 2022). «Η Πάφος πρέπει να δημιουργήσει μια προσωπική εμπειρία για τους επισκέπτες της και θα πρέπει να αισθανθούν ότι με τη χρήση της τεχνολογίας η πόλη γίνεται φιλική και



προσβάσιμη» ανέφερε επίσης. Η Πάφος, κερδίζοντας αυτό το βραβείο, δημιουργεί την ευκαιρία για περαιτέρω επενδύσεις στην ψηφιοποίηση με βιώσιμο τρόπο και την προώθηση του εαυτού της ως τέτοια. Το βραβείο θα ακολουθήσει μια σειρά από προωθητικές δραστηριότητες που διοργανώνονται από τις τοπικές και ευρωπαϊκές αρχές για τη διάδοση των ειδήσεων για τις δύο βραβευμένες πόλεις (Πάφος και Σεβίλλη).

Η προετοιμασία για το χρίσμα διήρκεσε αρκετούς μήνες και κατέληξε στο αναγνωρισμένου κύρους βραβείο της Ευρωπαϊκής Έξυπνης Πόλης 2023. Επτά πόλεις συνολικά επιλέχθηκαν για το τελικό στάδιο.

Η Πάφος για να πάρει αυτό το βραβείο έχει υλοποιήσει μια σειρά από έξυπνα έργα. Σε ένα από αυτά η πόλη θα εφαρμόσει ένα έξυπνο σύστημα νερού, το οποίο θα ανιχνεύει τυχόν διαρροές στους αγωγούς, ενώ θα τοποθετηθούν επίσης έξυπνοι μετρητές νερού υψηλής ακρίβειας, οι οποίοι θα είναι σε θέση να μετρούν και να μεταδίδουν την ακριβή κατανάλωση νερού. Θα δημιουργηθεί επίσης ένα έξυπνο σύστημα στάθμευσης 3.100 θέσεων. Οι ντόπιοι και οι τουρίστες θα μπορούν χρησιμοποιώντας μια εφαρμογή να ανιχνεύσουν πού υπάρχει ένας ανοιχτός χώρος στάθμευσης και να πληρώσουν το ακριβές ποσό ανάλογα με το πόσο καιρό στάθμευσαν το όχημά τους. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε μείωση της δημοτικής φορολογίας για τους πολίτες.

Επίσης σε εξέλιξη βρίσκονται αρκετά προγράμματα που ψηφιοποιούν την Πάφο και ολόκληρη την περιοχή. Η εγκατάσταση του δικτύου LoRaWAN και του GIS (Geographic Information System Mapping) είναι δύο σημαντικές πρωτοβουλίες. Με αυτόν τον τρόπο, ο δήμος θα είναι σε θέση να συλλέξει, να διαχειριστεί και να αναλύσει δεδομένα σε πραγματικό χρόνο και αυτό θα βοηθήσει τις αρχές να κατανείμουν τους πόρους τους, είτε ανθρώπινους είτε οικονομικούς. Επιπλέον, ο δήμος θα είναι σε θέση να εξοικονομήσει σημαντικό κόστος εγκαθιστώντας έξυπνο φωτισμό που θα χρησιμοποιεί λαμπτήρες LED και η ένταση του φωτός θα προσαρμόζεται ανάλογα με την ώρα της ημέρας και την κίνηση. Επίσης, η πόλη θα εγκαταστήσει 55 έξυπνες στήλες, οι οποίες θα παρέχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο στους πολίτες της πόλης και πληροφορίες για την ποιότητα της θερμοκρασίας του αέρα, τα γεγονότα στην πόλη και τις κάμερες CCTV. Πάνω από τα παραπάνω βρίσκεται στο σχέδιο της πόλης για την ψηφιοποίηση των αρχαιολογικών χώρων. Όλες οι παραπάνω πρωτοβουλίες θα αναβαθμίσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες στους ντόπιους και τους τουρίστες και θα αναβαθμίσουν το τουριστικό προϊόν της Πάφου. Θα διαφοροποιήσει την Πάφο από άλλους παραθαλάσσιους τουριστικούς προορισμούς, θα δημιουργήσει θετικό στόμα και θα θέσει το έδαφος για περαιτέρω επενδύσεις στην περιοχή που θα διαφοροποιήσει την τοπική οικονομία (π.χ. νέα πανεπιστήμια και εταιρείες πληροφορικής). Αυτό που χρειάζεται είναι διορατική ηγεσία, μακροπρόθεσμη δέσμευση και σκληρή εργασία και συντονισμός από όλους τους ενδιαφερόμενους που συμμετέχουν σε τέτοια έργα.



54. Περιπτωσιολογική μελέτη της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας στην Ιταλία

Η ψηφιακή τεχνολογία είναι ο λιγότερο κοινός ρυθμιστής των αλλαγών που λαμβάνουν χώρα στην τουριστική βιομηχανία. Υπάρχουν αρκετές καινοτόμες τάσεις που υπόσχονται να επανεκκινήσουν τον τομέα και να ανταποκριθούν στις νέες ανάγκες των καταναλωτών, μετά από χρόνια αβεβαιότητας και περιορισμών.

Σχετικά νέα ζητήματα με διασπαστικές δυνατότητες προκύπτουν, όπως η βιωσιμότητα και ο λεγόμενος ατελείωτος τουρισμός. Οι βιωματικές υπηρεσίες βρίσκουν μια νέα ζωή στην ψηφιακή εποχή και αναβιώνουν την ιδέα ενός πιο αυθεντικού και μοναδικού τουρισμού γειννίασης, ικανού να διαφυλάξει μια κληρονομιά πολύ μικρών τοπικών πραγματικοτήτων, που σε μεγάλο βαθμό ασφυκτιά από την αυξανόμενη ομοιογένεια που απορρέει από την παγκοσμιοποίηση. Υπάρχουν επίσης σημαντικά μοσχεύματα από συμπληρωματικούς τομείς, όπως η Fintech και οι καινοτόμες πληρωμές, που συμβάλλουν στη διάδοση μιας μεγαλύτερης "κουλτούρας δεδομένων" και άλλα παράπλευρα οφέλη.

Πολυάριθμοι Ιταλοί και διεθνείς παράγοντες οδηγούν αυτές τις καινοτόμες τάσεις όχι μόνο για να επουλωθούν οι πληγές που προκαλούνται από την πανδημία, αλλά και (και πάνω από όλα) για τις τεράστιες μελλοντικές τους δυνατότητες.

Ο οργανωμένος τουρισμός πληρώνει το μεγαλύτερο τίμημα για τις επιπτώσεις της πανδημίας. Ωστόσο, δεν υπάρχει έλλειψη καινοτόμου πνεύματος: σχεδόν όλα τα ταξιδιωτικά γραφεία έχουν στην πραγματικότητα εργαστεί για την ενίσχυση των δεξιοτήτων, εστιάζοντας κυρίως σε εργαλεία επικοινωνίας, όπως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και το μάρκετινγκ ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (43%), τη διαχείριση νέων διαύλων πωλήσεων, συμπεριλαμβανομένων των online (31%), και τη γνώση και διαχείριση πελατειακών σχέσεων (18%). Στη συνέχεια, ορισμένες υπηρεσίες ανταποκρίθηκαν στην κατάσταση έκτακτης ανάγκης αλλάζοντας το μοντέλο διαχείρισής τους: 4% αποφάσισαν να συμμετάσχουν σε ένα δίκτυο ή να αναθέσουν στην τελευταία τη διαχείριση των δραστηριοτήτων των υπηρεσιών υποστήριξης, 8% να κλείσει το κατάστημα και να στραφούν σε online ή σε συμβουλευτική και 19% εργασία με ραντεβού μόνο.

Αρκετοί ταξιδιωτικοί πράκτορες προωθούν επίσης την ψηφιοποίηση, για παράδειγμα ενισχύοντας την παρουσία τους σε απευθείας ψηφιακά κανάλια και εισάγοντας τύπους δυναμικής συσκευασίας σε πλατφόρμες καταναλωτών, οι οποίες περιλαμβάνουν όλο και πιο βασικές υπηρεσίες όπως η βοήθεια και η ασφάλιση (περιλαμβάνονται τώρα στο 92 % των ταξιδιών που πωλούνται από πρακτορεία και στο 66 % των περιπτώσεων που περιλαμβάνονται ήδη στο ταξιδιωτικό πακέτο).

Η Ελεονόρα Λορεντσίνι, Διευθύντρια του Παρατηρητηρίου Ψηφιακής Καινοτομίας στον Τουρισμό «Η συγκεκριμένη στιγμή που βρισκόμαστε αντιμέτωποι, ωστόσο,

καθιστά επιτακτική την ανάγκη να επανεξετάσουμε τις στρατηγικές που είναι ικανές να κατευθύνουν το Ταξίδι σε νέα σενάρια, τόσο σε επίπεδο μεμονωμένων επιχειρήσεων όσο και σε επίπεδο κλάδου. Μια "αναμνηστική" καινοτομία, σε συνδυασμό με την αποτελεσματική και αποδοτική χρήση των δημόσιων πόρων (όπως αυτών του PNRR) θα είναι σε θέση να αυξήσει τις ανοσολογικές άμυνες που απαιτούνται για την αντιμετώπιση των αλλαγών που μας περιμένουν και την ικανότητα αντίδρασης κάθε μέρους του συστήματος".

Το 2021, το 94% των εγκαταστάσεων εφάρμοσε δράσεις για την αύξηση της βιωσιμότητας, όπως η χρήση βιώσιμων υλικών, προϊόντων και ενεργειακών πηγών ή η μείωση των αποβλήτων.

Το 7% των δομών προσφέρουν τη δυνατότητα να εμπλουτίσουν την εμπειρία της επίσκεψης και τη γνώση του προορισμού μέσω δραστηριοτήτων που θα πραγματοποιηθούν στο διαδίκτυο (πριν ή μετά το ταξίδι), εμπλουτίζοντας την αξιακή τους πρόταση για να προσφέρουν μια συνεχή εμπειρία, δηλαδή μια επέκταση της τουριστικής εμπειρίας, τόσο φυσική όσο και ψηφιακή, στο διάστημα (όχι μόνο στον προορισμό) και στον χρόνο (όχι μόνο κατά τη διάρκεια, αλλά και πριν και μετά την ίδια την ταξιδιωτική εμπειρία). Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη αυτό το γεγονός, το 77% των φορέων εκμετάλλευσης έχουν εξοπλιστεί για να φιλοξενούν έξυπνους εργαζόμενους, για παράδειγμα προσφέροντας θέσεις εργασίας στην αίθουσα (48%) ή οθόνες για βιντεοδιασκέψεις (43%).

Σήμερα, το 88% των ιταλικών εγκαταστάσεων φιλοξενίας που συμμετέχουν στην έρευνα χρησιμοποιούν τουλάχιστον ένα ψηφιακό εργαλείο για τη διαχείριση της διαδικασίας, αν και υπάρχουν διαφορετικοί βαθμοί υιοθέτησης και ο μη ξενοδοχειακός τομέας εξακολουθεί να υφίσταται μεγαλύτερη καθυστέρηση. Οι πρώτες διαδικασίες που ψηφιοποιούνται είναι αυτές που συνδέονται με τη διανομή με την υιοθέτηση των Μηχανών Κράτησης, των ψηφιακών συστημάτων πληρωμών και των Διαχειριστών Καναλιών, στις οποίες πρέπει να προστεθούν τα Συστήματα Διαχείρισης Ακινήτων, που χρησιμοποιούνται σήμερα στο 63% των δομών. Η ανάλυση δεδομένων και τα συστήματα διαχείρισης εσόδων ακολουθούν τις διαδικασίες για τη θέσπιση διαφοροποιημένων στρατηγικών τιμολόγησης. Οι πιο προηγμένοι παίκτες επικεντρώνονται σε εργαλεία διαχείρισης πελατειακών σχέσεων και αυτοματισμού μάρκετινγκ.

Τέλος, για να προσφέρουν βιωματική αξία σε όλες τις φάσεις του ταξιδιού και να ανταποκριθούν στις ανάγκες των τουριστών για μεγαλύτερη ευελιξία, πολλές εγκαταστάσεις διαμονής εργάζονται για να προσφέρουν την επιλογή της δωρεάν ακύρωσης και την πλήρη ασφαλιστική κάλυψη (όλο και περισσότερο ζητείται λόγω της μεγαλύτερης αβεβαιότητας που σχετίζονται με τα ταξίδια). Το 20% των δομών έχουν επίσης επιτρέψει την υπηρεσία "Buy Now-Pay Later" και τη δυνατότητα διάσπασης της πληρωμής.



55. Περιπτώσιολογική μελέτη της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας στη Λετονία

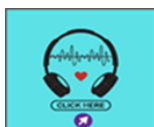
Air Baltic Corporation AS (Λετονία)

Για περισσότερο από μια δεκαετία, η Λετονία έχει διευρύνει εντατικά το οικοσύστημά της εκκίνησης για την ενίσχυση της δημιουργίας και της κλιμάκωσης καινοτόμων επιχειρήσεων που θα ενισχύσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Οι καρποί των διαφόρων επενδυτικών καναλιών έχουν ήδη δει: υπάρχουν πολλές startups που έχουν ξεκινήσει επιτυχημένα προϊόντα, όπως τα εμπορικά drones, τα έγγραφα ηλεκτρονικής ταυτότητας, τα εργαλεία δημιουργικής επικοινωνίας, και άλλα (StartupLatvia, 2022). Ενώ δεν έχει έρθει ακόμη η επιτυχία ενός προϊόντος που είναι άμεσα επωφελές για τον κλάδο της φιλοξενίας, ας εξετάσουμε πιο προσεκτικά τον κλάδο της αεροπορίας και τη λετονική ναυαρχίδα του, airBaltic.

Η λετονική αεροπορική εταιρεία Air Baltic Corporation AS, παγκοσμίως γνωστή ως airBaltic, είναι μία από τις πιο αναγνωρισμένες και καινοτόμες εταιρείες στη Λετονία. Έχοντας ιδρυθεί το 1995, η επιχείρηση διευρύνει συνεχώς το δίκτυο λειτουργίας της, προσφέροντας απευθείας πτήσεις από τα κράτη της Βαλτικής σε πολλές ευρωπαϊκές, μεσανατολικές και χώρες της ΚΑΚ. Για χρόνια, η εταιρεία έχει λάβει διεθνή αναγνώριση στον κλάδο της αεροπορίας, π.χ. το βραβείο ATW Airline Industry Achievement Award ως Ηγέτης της Αγοράς το 2018 και το 2019, την πιστοποίηση Gold στον Δείκτη Βιωσιμότητας 2022 και πολλά άλλα. Η ώθηση για καινοτομία και ψηφιοποίηση έχει επηρεάσει κάθε πτυχή της λειτουργίας της εταιρείας, από το νεότερο στόλο αεροσκαφών στην Ευρώπη έως την πιο σύγχρονη εμπειρία επισκεπτών στον ουρανό (airBaltic, 2022).

Η ασυνήθιστη προσέγγιση ξεκινά με τα αεροπλάνα. Από το 2016, η airBaltic διέθετε ένα από τα πιο πράσινα αεροσκάφη στην αγορά, το Airbus A220-300, το οποίο αναπτύχθηκε αρχικά από την Bombardier Inc., έναν Καναδικό εμπορικό κατασκευαστή αεριωθούμενων αεροσκαφών (Hayward, 2022). Συγκριτικά, άλλες ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες χρησιμοποιούν τις εκδόσεις Boeing 737 και Airbus A320 για πτήσεις μικρών αποστάσεων (Luo, 2021). Το αεροσκάφος παρέχει μια πολύ σύγχρονη και ευχάριστη εμπειρία φιλοξενουμένων, με μεγάλες λακκούβες, ερμάρια σε ψηλές θέσεις και πιο ευρύχωρα καθίσματα από ότι συνήθως, τα οποία επιτυγχάνονται παίρνοντας συνολικά μια σειρά καθισμάτων, αφήνοντας τρεις θέσεις στην αριστερή πλευρά και μόνο δύο στη δεξιά. Η επιλογή του αεροσκάφους αντικατοπτρίζει τις φιλοδοξίες της airBaltic σε άλλες περιοχές για την παροχή μιας μοναδικής υπηρεσίας (airBaltic, 2022).

Το 2022, η αεροπορική εταιρεία έλαβε το βραβείο από τα Βραβεία Φιλοξενίας Αυτοκινήτου για καινοτομίες στην παροχή υπηρεσιών επί του αεροσκάφους για κινητά σε ταξιδιώτες. Η AirBaltic "Sky Service", μια ψηφιακή πλατφόρμα για χρήση



σε smartphones, προσφέρει στους επιβάτες μια ποικιλία εργαλείων για να κάνουν την ταξιδιωτική τους εμπειρία πιο άνετη. Για παράδειγμα, οι επισκέπτες μπορούν να προπαραγγείλουν γεύματα, να αγοράσουν αντικείμενα στο airBaltic Sky Shop, να έχουν πρόσβαση στο περιοδικό της αεροπορικής εταιρείας "Baltic Outlook", να ενταχθούν στο πρόγραμμα επιβράβευσης της εταιρείας, και ακόμη και να βρουν πληροφορίες σχετικά με τους τρέχοντες προορισμούς και τις τιμές των εισιτηρίων (airBaltic, 2022).

Η εταιρεία έχει επίσης επενδύσει πολλή προσπάθεια στην προσαρμογή της ιστοσελίδας της για κινητές συσκευές. Ενώ δεν υπάρχει ειδική εφαρμογή για κρατήσεις εισιτηρίων, το 2022 πάνω από το 30% όλων των κρατήσεων έγιναν μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας μέσω smartphone ή tablet (airBaltic, 2022).

Ωστόσο, ενώ όλα αυτά τα επιτεύγματα μπορεί να φαίνονται αξιοσημείωτα από μόνα τους, η airBaltic έχει κάνει μεγάλα βήματα για να εκπλήξει πραγματικά τον κόσμο. Ήδη από το 2014, η airBaltic έγινε η πρώτη αεροπορική εταιρεία που δέχτηκε Bitcoins για την αγορά αεροπορικών εισιτηρίων. Ως ακολούθως, το 2021 η airBaltic ανακοίνωσε σχέδια έκδοσης συλλεκτικών μη ανταλλάξιμων διακριτικών ή NFTs. Η "Συλλογή της Πόλης" αποτελούμενη από 14 έργα τέχνης παρουσίασε μοναδικά αεροσκάφη της Βαλτικής και τους αριθμούς κυκλοφορίας τους, καθώς και φωτογραφίες από διάφορες πόλεις της Λετονίας, όπως Cēsis, Liepāja, Sigulda, Valmiera, Rīga και άλλες. Το 2022, μετά το υψηλό ενδιαφέρον που έδειξε για τη συλλογή αυτή, η airBaltic αποφάσισε να διαθέσει μια νέα συλλογή 10 000 NFT, με την ονομασία "Planies", ενισχύοντας έτσι όχι μόνο τη θέση της ως εκδότη NFT, αλλά και προσφέροντας προστιθέμενη αξία στους κατόχους των μεριδίων. "Planies" είναι μια συλλογή αεροσκαφών κινουμένων σχεδίων που έχουν ένα μοναδικό σύνολο χαρακτηριστικών: χρώμα, εξωτερικό σχεδιασμό, αξεσουάρ, κλπ. Οι ιδιοκτήτες αυτών των NFT απολαμβάνουν τα οφέλη του προγράμματος πίστης της αεροπορικής εταιρείας κερδίζοντας επιπλέον βαθμούς και αναβαθμίζοντας την επιχειρηματική τάξη μετά τη λήψη συγκεκριμένου αριθμού πτήσεων. Η διοίκηση της εταιρείας προβλέπει ότι η προσαρμογή της νέας γενιάς των τεχνολογιών των πληροφοριών θα ενισχύσει όλες τις λειτουργίες της, από την εμπειρία του πελάτη στη συντήρηση αεροσκαφών, επιτρέποντας έτσι στην εταιρεία να παρέχει γρήγορη, αξιόπιστη και υπερσύγχρονη υπηρεσία (airBaltic, 2022).

Συνολικά, η airBaltic πρωτοστατεί στις ψηφιακές καινοτομίες, προωθώντας μοναδικές εμπειρίες πελατών όχι μόνο στη Λετονία αλλά σε όλο τον κόσμο. Θέτει το πρότυπο της υψηλής ποιότητας ψηφιακής υπηρεσίας που είναι ευπρόσδεκτες να ακολουθήσουν και άλλες εταιρείες.



56. Περιπτώσιολογική μελέτη της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας στην Εσθονία

56.1. HotelBuddy Technology ΟΥ (Εσθονία)

Η ανάπτυξη λύσεων για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών που απαιτούν τη συμμετοχή των πελατών ήταν η επιχειρηματική ιδέα πολλών εταιρειών για αρκετό καιρό. Το 2020 και το 2021, η πανδημία COVID-19 έθεσε ένα νέο πλαίσιο για τις δράσεις στον κλάδο της φιλοξενίας. Όταν οι επιχειρήσεις φιλοξενίας δεν βρίσκονταν σε κατάσταση αποκλεισμού, έπρεπε να λειτουργούν σύμφωνα με αυστηρά μέτρα ελέγχου της νόσου COVID-19. Η ανάγκη για ασφαλή διαμονή δεν ήταν αριραίτητη όνο αριό τι κυβερνήσει αλλά και αριό του ριελάτε, για του οριόιου η υρηρεσία ανευ εριαφών αριστελέσε θέα υγεία και όχι όνο ριροσωρική ριροτήση. Αυτή η μοναδική προστιθέμενη αξία στις ψηφιακές ξενοδοχειακές λύσεις, ενθαρρύνοντας τα ξενοδοχεία να ενισχύσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε διάφορους τομείς της επιχείρησής τους.

Μια από αυτές τις τεχνολογίες είναι το HotelBuddy, που αναπτύχθηκε από την εταιρεία ξενοδοχειακών υπηρεσιών HotelBuddy Technology ΟΥ, μια εσθονική start-up. Η εταιρεία εισήλθε στην αγορά ψηφιακών λύσεων για ξενοδόχους το 2021, αφού αύξησε τη χρηματοδότηση προ-σπόρων από έναν επιταχυντή εκκίνησης B2B. Μέχρι τώρα, το HotelBuddy έχει εξασφαλίσει τη συνεργασία δύο ξενοδοχειακών αλυσίδων που βρίσκονται στην Εσθονία και τη Λετονία, τα Unique Hotels και τα Semarah Hotels, καθώς και πολλά ανεξάρτητα ξενοδοχεία (HotelBuddy, 2022).

Το HotelBuddy είναι ένα εργαλείο για να προσφέρει μια κομψή, εύκολη και ανέπαφη εμπειρία για τους επισκέπτες, ενώ ταυτόχρονα παρέχει μια λύση για την πλοήγηση κάθε εμπλοκή του πελάτη με το ξενοδοχείο. Η τεχνολογία επιτρέπει στον επισκέπτη να κάνει check-in, να ανοίξει την πόρτα του δωματίου με ένα κινητό κλειδί, υπηρεσία δωματίου παραγγελίας ή άλλες υπηρεσίες, να ελέγξει έξω, και να πληρώσει μόνο με τη χρήση smartphones τους. Δεν απαιτείται πρόσθετη εφαρμογή για να κάνετε όλα αυτά τα βήματα. Για το ξενοδοχείο, το HotelBuddy εξυπηρετεί ως βοηθός, παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με τους επισκέπτες, τις παραγγελίες τους, και τα αιτήματά τους, βοηθώντας στη διεξαγωγή διαφημιστικών εκστρατειών, συνομιλίας με τους πελάτες, κλπ. Ενσωματώνεται στο σύστημα διαχείρισης ακινήτων του ξενοδοχείου, και τα χαρακτηριστικά μπορούν να προστεθούν ή να εξαιρεθούν ανάλογα με τις ανάγκες του συγκεκριμένου ξενοδοχείου. Η τεχνολογία είναι αρθρωτή, επιτρέποντας έτσι στους ξενοδόχους να επικεντρωθούν σε θέματα που χρειάζονται τη μεγαλύτερη προσοχή, είτε πρόκειται για φήμη, πρόσθετες πωλήσεις, κλπ. (HotelBuddy, 2022).



Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η ιδέα για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών που ασχολούνται με τους πελάτες άμεσα δεν είναι εντελώς νέα. Υπάρχουν ήδη διάφορες λύσεις στην αγορά, για παράδειγμα, η Dune, που ιδρύθηκε το 2016 στο Ισραήλ, ή η Canary Technologies, που ιδρύθηκε το 2016 στις ΗΠΑ, που μεταφέρουν τέτοιες δραστηριότητες στο ψηφιακό περιβάλλον: όχι μόνο online check-in και checkout και κινητά κλειδιά, αλλά και ψηφιακή φιλοδώρημα, hub-emails για όλα τα κανάλια επικοινωνίας, ειδικές εφαρμογές, και πολλά άλλα (HotelTechReport, 2022). Το τι επιφυλάσσει το μέλλον για το HotelBuddy θα αποκαλυφθεί τα επόμενα χρόνια. Ωστόσο, μπορεί κανείς να πει ότι η προοπτική φαίνεται θετική, ακόμη και χωρίς την αναγκαιότητα που επιβάλλει η πανδημία COVID-19. Υπάρχει ακόμα ένα πράγμα που μοιράζονται αυτοί οι παροχείς λύσεων: γενικά θετικά σχόλια από τους ξενοδόχους. Η ψηφιοποίηση της αλληλεπίδρασης με τους επισκέπτες είναι μια νίκη για όλους. Όπως το θέτει ο Kadi Saadlo, συνιδρυτής του HotelBuddy, η ψηφιακή λύση επιτρέπει σε έναν πελάτη που βιάζεται να παραλείψει τη γραμμή και να προχωρήσει απευθείας στο δωμάτιό του χωρίς καθυστέρηση. μειώνει χρονοβόρες εργασίες ως χειροκίνητη εγγραφή των επισκεπτών και απελευθερώνει το προσωπικό να επικοινωνήσει με τους επισκέπτες που είναι πρόθυμοι να αλληλεπιδρούν πρόσωπο με πρόσωπο (Saadlo, 2022). Οι ξενοδόχοι επαινούν την αύξηση των εσόδων, την εξοικονόμηση κόστους και τη συνολική αύξηση στην ικανοποίηση των πελατών (Dune, 2022).

Ενώ η συνολική ανταπόκριση από τον κλάδο είναι καλή, τα περιθώρια για την ανάπτυξη ξενοδοχειακών λύσεων είναι ευρεία: από την πλήρη ενσωμάτωση των συστημάτων σε διαλειτουργικότητα και την ενσωμάτωση του διαδικτύου των πραγμάτων σε πολύ μεγαλύτερη κλίμακα από ό, τι πριν (eHotelier, 2022). Ας ελπίσουμε ότι η βιομηχανία φιλοξενίας θα κερδίσει μεγαλύτερη προσοχή από το παγκόσμιο οικοσύστημα των νεοσύστατων επιχειρήσεων και ότι οι νέες λύσεις θα μας υποδεχθούν στο εγγύς μέλλον.



Εικόνα 59, Πηγή: Hert Niks



57. Περιπτωσιολογική μελέτη της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας στην Ισπανία

57.1. Συλλογή Belbo

Συλλογή από πέντε εστιατόρια και ένα κοκτέιλ μπαρ σε εμβληματικά μέρη της πόλης (πέντε στη Βαρκελώνη και ένα στη Μαδρίτη), το καθένα από αυτά μοναδικό και διαφορετικό, αν και όλοι συμφωνούν σε κάτι: όλοι μιλούν για τη Μεσόγειο στο μεγαλείο της.

Η συλλογή Belbo αντιπροσωπεύει ένα νέο τρόπο κατανόησης του ελεύθερου χρόνου που καταναλώνει τις στιγμές και τις εμπειρίες 360 μοιρών. Ένα μικρό κομμάτι της Μεσογείου σε κάθε ένα από τα Belbos, πάντα περιτριγυρισμένο από ένα δυναμικό περιβάλλον όπου τα πράγματα δεν σταματούν ποτέ να συμβαίνουν. Ο Ινάν Salvadó, Διευθύνων Σύμβουλος και Συνεργάτης της Belbo Collection, έχει ασχοληθεί με πολλές διαδικασίες ψηφιοποίησης σε εταιρείες εστίασης που ήταν σε πλήρη λειτουργία μετά από 25 χρόνια εμπειρίας στον κλάδο της φιλοξενίας. Γι'

αυτό, όταν ανέλαβε την Belbo Collection, αποφάσισε ότι όλες οι διαδικασίες στο πίσω και στο μπροστινό γραφείο έπρεπε να ψηφιοποιηθούν 100% πριν την ενεργοποίηση των κουζινών.

Αρχικά, έψαξε για συνεργάτες στην τεχνολογία να ψηφιοποιήσουν κάθε μία από τις διαδικασίες.

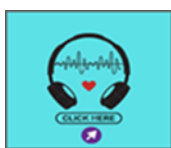
Οι διαχειριστές της Belbo Collection επέλεξαν ICG παγκόσμιες λύσεις ως ERP τους. Άλλοι πάροχοι τεχνολογίας επελέγησαν επίσης να ψηφιοποιήσουν πιο συγκεκριμένες διαδικασίες: FrontRest για POS, Marpa για τη διαχείριση προσωπικού, Cover Manager για τη διαχείριση κρατήσεων και Voxel για τη διαχείριση και τις διαδικασίες αγοράς.

Μέσω της Bavel, της πλατφόρμας συναλλαγών της Voxel, τα εστιατόρια της Belbo Collection ψηφιοποίησαν την έκδοση παραγγελιών, την παραλαβή αγαθών και την παραλαβή τιμολογίων. Στη συνέχεια, όλες αυτές οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ενσωματώνονται και εναρμονίζονται στην ICG. Με αυτόν τον τρόπο, η παρέμβαση με το χέρι είναι σχεδόν ανύπαρκτη και η διαδικασία αγοράς και διαχείρισης είναι 100% ψηφιακή.

Η Belbo Collection έχει ήδη ανοίξει 6 ψηφιακά εγγενή εστιατόρια. Σήμερα, πάνω από το 60% των προμηθευτών της είναι ενσωματωμένοι στο δίκτυο Bavel. Οι προβλέψεις αναμένεται να φτάσουν το 100% μέχρι το 2022. Σε ένα δεύτερο στάδιο του προγράμματος, η Belbo Collection επιθυμεί επίσης να ψηφιοποιήσει τα τιμολόγια των πιστωτών της μέσω της μονάδας χρέωσης PDF της Voxel.

Μέσα σε μόλις έναν χρόνο και χάρη στην ψηφιοποιημένη διαδικασία τιμολόγησης, η εταιρεία επεξεργάστηκε αυτόματα πάνω από 3.000 τιμολόγια.

Η Belbo Collection έχει γίνει η πρώτη ψηφιακά εγγενής αλυσίδα εστιατορίων στην Ισπανία.



58. Περιπτωσιολογική μελέτη της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας στην Ισπανία

La Gitana Loca franchise έχει γίνει ένα από τα πιο διάσημα εστιατόρια χαμηλού κόστους στη νότια Ισπανία, ειδικά στην Ανδαλουσία, με μια πολύ χαρακτηριστική αισθητική που συνδέεται με το αλάνθαστο στιλ της Ανδαλουσίας και ένα σαφές πόλο έλξης για τους πελάτες της, τις χαμηλές τιμές πώλησης (RRP) και το προϊόν υψηλής ποιότητας. Η επιχείρηση ξεκίνησε στη Σεβίλλη και λίγο-λίγο άνοιξαν νέα καταστήματα και franchises. Σήμερα μπορούμε να πούμε ότι υπάρχουν ήδη 12 ντόπιοι Gitanas που διανέμονται σε όλη τη Σεβίλλη, την Κόρδοβα και, εδώ και μερικούς μήνες, τη Μαδρίτη.

Το επιχειρηματικό μοντέλο της La Gitana Loca επικεντρώνεται στην παροχή τόσο μπαρ και κουζίνα υπηρεσία, ο πελάτης τοποθετεί την παραγγελία του στο μπαρ και κάνει την πληρωμή. Τόσο οι κρύες τάπας όσο και το ποτό μπορούν να μεταφερθούν στο μπαρ αυτήν τη στιγμή, ενώ οι καυτές τάπας μεταφέρονται στο τραπέζι μόλις είναι έτοιμες, δηλαδή, ο πελάτης δεν χρειάζεται να περιμένει την παραγγελία όπως σε άλλες παρόμοιες αλυσίδες, καθώς παραδίδεται απευθείας στο τραπέζι. Αυτό, σε συνδυασμό με τις χαμηλές τιμές, σημαίνει ότι κατά τις ώρες αιχμής υπάρχει μεγάλος αριθμός ανθρώπων στις εγκαταστάσεις και στις μεγάλες ουρές. Με αυτήν τη μεθοδολογία εργασίας, η Gitana Loca χρειαζόταν ένα κεντρικό λογισμικό που να είναι προσβάσιμο από οποιαδήποτε συσκευή και οποιοδήποτε μέρος, και μέσω του οποίου θα μπορούσαν να πραγματοποιήσουν έναν παγκόσμιο έλεγχο όλων των εγκαταστάσεων.

Οι υπεύθυνοι της Gitana Loca έψαχναν ένα γρήγορο και αποτελεσματικό τρόπο για να εξοικονομήσουν χρόνο τόσο στην αποστολή παραγγελιών στην κουζίνα όσο και στην πληρωμή. Επιπλέον, ήταν απολύτως απαραίτητο να είναι σε θέση να παρέχει μια ευέλικτη και χωρίς σφάλματα υπηρεσία. Μετά από αρκετούς μήνες αναζήτησης λογισμικού POS, η La Gitana Loca επικοινωνήσε με την Camarero10, η οποία είναι ένα λογισμικό POS για τον κλάδο της φιλοξενίας, και καθορίζουν τις βασικές απαιτήσεις που χρειάζονται για την επίτευξη των αποτελεσμάτων όσον αφορά την ταχύτητα και την εξάλειψη των σφαλμάτων στην κουζίνα.

Με την προσαρμογή του λογισμικού που έχει κάνει το Camarero10 για το franchise Gitana Loca, το κατόρθωμα κατάφερε να επιτύχει μια σειρά από στόχους.

1- Παγκόσμια ολοκλήρωση

Έχει δημιουργηθεί μια παγκόσμια ενσωμάτωση ολόκληρου του franchise, επιτυγχάνοντας τον πλήρη έλεγχο όλων των εγκαταστάσεων από την ίδια πλατφόρμα, συγκεντρώνοντας το μενού προϊόντων, τη διαχείριση αποθεμάτων και την αγορά.

3- Αυξημένη ταχύτητα

Η ταχύτητα της συλλογής έχει αυξηθεί σημαντικά, μειώνοντας έτσι τις ουρές σε ώρες αιχμής.

4- Διπλασιασμός της πελατείας

Με το Camarero10, η La Gitana Loca κατάφερε να διπλασιάσει τον αριθμό των πελατών που εξυπηρετούνται την ίδια χρονική περίοδο.

5- Καλύτερη επικοινωνία

Η ταχύτητα αποστολής παραγγελιών στην κουζίνα έχει αυξηθεί και κατά συνέπεια η ταχύτητα μαγειρέματος. Καταφέραμε επίσης να εξαλείψουμε τα σφάλματα στις παραγγελίες, έτσι η κερδοφορία έχει αυξηθεί σημαντικά.



Εικόνα 60, Πηγή: Dmitry Zvoloskiy στη διεύθυνση [pexels.com](https://www.pexels.com) 1



59. Περιπτωσιολογική μελέτη της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας: Διεθνής, Παγκόσμια

Κάτι περισσότερο από ένα όμορφο ξενοδοχείο, η χαρακτηριστική σιλουέτα που μοιάζει με πανί του Burj Al Arab Jumeirah χρησιμεύει ως αναπαράσταση του σύγχρονου Ντουμπάι (Royist, 2020). Η αρχιτεκτονική του Burj Al Arab, ενός ξενοδοχείου που χτίστηκε στο Ντουμπάι, είναι μοναδική από πολλές απόψεις. Αυτό είναι το ψηλότερο κτίριο που βρίσκεται σε ένα μικρό ανθρωπογενές νησί και ένα από τα ψηλότερα ξενοδοχεία στον κόσμο. Η αίθουσα του ξενοδοχείου, ύψους 180 μέτρων, μπορεί εύκολα να φιλοξενήσει το Άγαλμα της Ελευθερίας. Σε γενικές γραμμές, ο σχεδιασμός του Burj Al Arab είναι πολύ περίπλοκος, ήταν ένα από τα πρώτα κτίρια, το μοντέλο του οποίου θεωρήθηκε ανθεκτικό ακόμη και σε αεροδυναμική σήραγγα.

Το ξενοδοχείο Burj Al Arab, που χτίστηκε στα όρια της χιλιετίας, έγινε το κτήριο του μέλλοντος για την εποχή του και όχι μόνο από μηχανικής άποψης. Ένα μείγμα παραδοσιακών και ψηφιακών εργαλείων χρησιμοποιείται για να δημιουργήσει αξέχαστες εμπειρίες και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες στο πιο εμβληματικό ξενοδοχείο του Ντουμπάι. Το Burj Al Arab είναι σύμβολο της αραβικής πολυτέλειας και βρίσκεται σε ένα τεχνητό νησί ύψους 280 μέτρων, καθιστώντας το ορατό από κάθε γωνιά της πόλης του Ντουμπάι (Burj Al Arab, 2022).

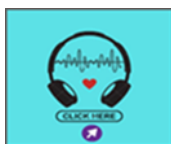
Το 2021, για πρώτη φορά στην ιστορία του ξενοδοχείου, το Burj Al Arab άνοιξε τις πόρτες του για μια περιοδεία 90 λεπτών στο εντυπωσιακό ορόσημο του Ντουμπάι, φέρνοντας την αποκλειστική εμπειρία της εξερεύνησης της πολυτέλειας, των ορόσημων και της ιστορίας. Η περιοδεία είναι προσαρμοσμένη σε κάθε ηλικία και ενδιαφέρον, σε συνδυασμό με γαστρονομικές εμπειρίες, εξαιρετικές απόψεις και μοναδικές ιστορίες (Inside Burj Al Arab, 2021).

Η πολυτελής ξενάγηση στο ξενοδοχείο, που αναφέρεται επίσης ως το «πρωτότυπο σπίτι της πολυτέλειας», οι επισκέπτες έχουν μια μοναδική ευκαιρία να εξερευνήσουν το ορόσημο με ένα μείγμα παραδοσιακών και ψηφιακών εργαλείων, που δείχνουν την καινοτόμο φύση της πόλης (Inside Burj Al Arab Unveiled, 2021). Λόγω της πολυτέλειας και των υπηρεσιών του, το Burj Al Arab θεωρείται συχνά ξενοδοχείο επτά αστέρων, αν και η επίσημη βαθμολογία του είναι πέντε αστέρια.

Η πρώτη πλήρως εμβαπτισμένη ψηφιακή πλατφόρμα ταξιδιών για τον ξενοδοχειακό κλάδο, με 360 μοιρών βίντεο και φωτογραφία, αναπτύχθηκε σε συνεργασία μεταξύ της Google και της upscale αλυσίδα ξενοδοχείων Jumeirah Group, με έδρα το Ντουμπάι (Tradearabia, 2015). Η πρόσβαση στο Burj Al Arab Jumeirah είναι δυνατή από το Jumeirah Inside, το οποίο περιλαμβάνει βίντεο 360 μοιρών, ήχο 3D, ψυχαγωγικές αλληλεπιδράσεις και αποκλειστικά hotspots.

Ένα από τα εντυπωσιακά εργαλεία ψηφιοποίησης που υλοποιήθηκαν στην περιοδεία Burj Al Arab είναι επαυξημένη πραγματικότητα και 360 εμπειρία. Το Burj Al Arab προβάλλεται σε μια μοναδική, πλήρως ψηφιακή περιήγηση στην πόλη του Ντουμπάι 360 (Dubai360, 2020). Στο Ντουμπάι360 εικονική περιήγηση, ψηφιακοί ταξιδιώτες μπορούν να εξερευνήσουν την πόλη και τα αξιοθέατα της - πάρκα, δρόμους, εμπορικά κέντρα, δημόσια βιβλιοθήκη, πολυτελή ξενοδοχεία και άλλα, από την άνεση των συσκευών τους.

Εκτός από το ότι είναι το πιο εμβληματικό ξενοδοχείο του Ντουμπάι και διαθέτει ένα εντυπωσιακό εργαλείο ψηφιοποίησης, είναι επίσης μια αίθουσα συνεδριάσεων για συνόδους κορυφής, όπως το «The Global Digital Industry Summit» που πραγματοποιήθηκε στο γοητευτικό Burj Al Arab Hotel στις 27 Ιουνίου 2022 (Η παγκόσμια διάσκεψη για την ψηφιακή βιομηχανία πραγματοποιήθηκε στο Burj Al Arab Hotel τη Δευτέρα, 27 Ιουνίου 2022).



60. Περιπτώσιολογική μελέτη της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας: Διεθνής, Παγκόσμια, Νότιος Αμερική

Όνειρα Φύση Θέρετρο Κανκούν

Dream Natura είναι ένα πολυτελές θέρετρο Εμπνευσμένο από τη γύρω ζούγκλα των Μάγια. Η Dreams Resorts & Spa έχει δεσμευτεί να επαναπροσδιορίσει και να ανυψώσει την εμπειρία all-inclusive. Με απεριόριστη πολυτέλεια όλα περιλαμβάνονται στην διαμονή των επισκεπτών, από την καλύτερη εξυπηρέτηση και γκουρμέ τραπεζαρία και ποτά και οποιοδήποτε από τα περισσότερα από μια ντουζίνα εστιατόρια και μπαρ σε μια σειρά από δραστηριότητες ημέρας και νύχτας. Το θέρετρο αναζητούσε μια λύση για να φέρει το θέρετρο πιο κοντά στα κινητά τηλέφωνα των επισκεπτών από τη στιγμή της κράτησης και να πάρει ανατροφοδότηση κατά τη διάρκεια της διαμονής τους.

Για να ενημερωθεί πλήρως για το θέρετρο και όλες τις παραστάσεις και τις δραστηριότητές του, προκειμένου να επιτευχθεί η αριστεία στην εμπειρία των επισκεπτών, η διαχείριση Dreams Natura τύπωσε μέχρι 1.000 φύλλα την ημέρα στην υψηλή περίοδο.

Περίπου 300.000 τον χρόνο. Ενάμισι τόνο χαρτί, συν κύλινδροι έγχρωμου μελανιού, ηλεκτρισμό... Αλλά όλα άλλαξαν όταν επικοινωνήσαν με το STAY. Αυτό είχε υψηλό κόστος για το ξενοδοχείο και είχε ισχυρό αντίκτυπο στο περιβάλλον.

Ήθελαν οι πελάτες να είναι πλήρως ενημερωμένοι για την ευρεία και ποικίλη ποιότητα που θα βρουν όταν πατήσουν το πόδι τους στο θέρετρο. Πριν από την άφιξή τους, από τη στιγμή που κάνουν την κράτησή τους, αλλά και για να είναι πιο οικολογικά βιώσιμα.

Επιπρόσθετα, επιθυμούσαν το θέρετρο να είναι προσαρμοσμένο στον τεχνολογικό και ψηφιακό κόσμο. Οι τουρίστες θα μπορούσαν, μέσω των συσκευών τους, να αλληλεπιδρούν με το προσωπικό, και να κάνουν όλα τα είδη των αιτήσεων, για παράδειγμα: κρατήσεις τραπεζιών, υπηρεσία δωματίου, ανέσεις, αιτήματα υπηρεσιών καθαρισμού, spa ή δείχνουν κρατήσεις...

Η λύση για την υλοποίηση και ψηφιοποίηση των ξενοδοχειακών υπηρεσιών αποκτήθηκε μέσω της ΔΙΑΜΟΝΗΣ. Αυτή είναι μια πλατφόρμα για τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας των επισκεπτών, έχοντας όλες τις πληροφορίες του ξενοδοχείου σε ένα μέρος και σε πραγματικό χρόνο.

Η γρήγορη και εύκολη εφαρμογή του STAY εδραίωσε την επιτυχία του θερέτρου. Κατά τη στιγμή της κράτησης, το ξενοδοχείο στέλνει στους επισκέπτες έναν κωδικό QR που υποδεικνύει ότι μπορούν να κατεβάσουν την εφαρμογή και να αρχίσουν να ανακαλύπτουν όλες τις εξερευνησιμες γωνίες, τα διάφορα εστιατόρια με διαφορετικούς τύπους τροφίμων, τις παραστάσεις, κλπ. " Ο Διευθυντής Διαμονής



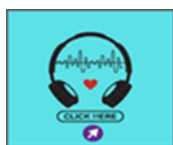
πηγαίνει ακόμα παραπέρα: "Μας επιτρέπει ακόμη και να εξατομικεύσουμε τις προσφορές, οι οποίες φτάνουν απευθείας στο κινητό του επισκέπτη.

Η συσκευή της επιτρέπει ακόμα και στο θέρετρο να εξατομικεύει προσφορές, οι οποίες αποστέλλονται απευθείας στο κινητό τηλέφωνο του επισκέπτη. Εξοικονόμηση πάνω από 1.000 σελίδων την ημέρα σε υψηλή περίοδο, ηλεκτρικό ρεύμα, μελάνι εκτυπωτή. Πάνω από έναν τόνο χαρτί τον χρόνο. Επίσης Αν συμβεί ένα ανθρώπινο σφάλμα, ΜΕΙΝΕΤΕ καθιστά δυνατή την άμεση βελτίωση της εμπειρίας των επισκεπτών.

61. Περιπτωσιολογική μελέτη της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας: Διεθνής, Παγκόσμια, Ινδία

Ο πολιτιστικός τουρισμός είναι ένα από τα μεγαλύτερα αξιοθέατα για τον τουρίστα και είναι γνωστό ότι πολλοί ταξιδιώτες που σχεδιάζουν να επισκεφθούν την Ινδία επικεντρώνουν το ταξίδι τους στον πολιτιστικό τουρισμό. Και ακόμα και αν δεν είναι μόνο για πολιτιστική χρήση, είναι πάντα ένα μέρος του πακέτου τους ως παραπροϊόν. Μπορούμε πάντα να πούμε ότι ο πολιτιστικός τουρισμός είναι πάντα ένα ακούσιο μέρος κάθε τουριστικού προορισμού. Η Ινδία με ένα τόσο διαφοροποιημένο πολιτιστικό σημείο και ένα μεγάλο θησαυρό πολιτιστικής παρουσίας μπορεί να δημιουργήσει ένα απaráμιλλο σημάδι στους παγκόσμιους προορισμούς, αν αντιμετωπιστεί και ληφθεί κατάλληλα μέριμνα. Ως αναπτυσσόμενη χώρα, η Ινδία έχει ήδη αρχίσει να σημειώνει αξιοσημείωτη πρόοδο και να δημιουργεί εντυπωσιακό αντίκτυπο, με μια συλλογική προσπάθεια όλων των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων για την ταυτόχρονη ενίσχυση όλων των τομέων με τη δέουσα σημασία σε κάθε αναπτυξιακό σχέδιο. Η περαιτέρω ψηφιοποίηση είναι επίσης μία από τις μεγαλύτερες βελτιώσεις, η οποία δημιουργεί χώρο για την Ινδία στον παγκόσμιο χάρτη. Η βιωσιμότητα του πολιτιστικού τουρισμού λαμβάνοντας υπόψη τη νέα εποχή της ψηφιοποίησης είναι μια πρόκληση για μια χώρα όπως η Ινδία να επικεντρωθεί και στα δύο άκρα και να δώσει καρποφόρα αποτελέσματα (Hardy, Beeton, & Pearson, 2010), (Κατσόνι, Vicky, Stratigea, Αναστασία (Eds.), 2016), (Κατσόνι, Vicky, Segarra-Oña, Marival (Eds.), 2019). Το παρόν έγγραφο θα διερευνήσει τις πρωτοβουλίες που έχουν αναληφθεί για την επίτευξη των δύο αυτών στόχων και τη δημιουργία μιας νέας ζώνης βιώσιμου τουρισμού μέσω της διατήρησης της πολιτιστικής παρουσίας και του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Η ψηφιοποίηση επιτρέπει την υλοποίηση της ανθεκτικής υποδομής σε κάθε εφαρμογή για την επίτευξη της βιωσιμότητας. Στο πλαίσιο των επιχειρήσεων φιλοξενίας, οι ανθεκτικές υποδομές που βασίζονται σε ψηφιακές τεχνολογίες είναι ζωτικής σημασίας για την επίτευξη της βέλτιστης ανάδρασης των πελατών όσον αφορά την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Η ψηφιακή τεχνολογία έχει ήδη αποδειχθεί ότι ενισχύει τις υπηρεσίες φιλοξενίας με έξυπνες αποφάσεις μέσω

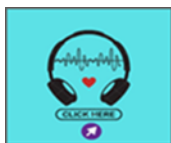


δεδομένων πραγματικού χρόνου. Στις προηγούμενες μελέτες, η σημασία των ψηφιακών τεχνολογιών στον ξενοδοχειακό τομέα έχει επεκταθεί σε πολλές θεωρητικές και εμπειρικές μελέτες, ωστόσο υπάρχει έλλειψη έρευνας που παρέχει μια συζήτηση για τα συστήματα ανατροφοδότησης στη φιλοξενία με ψηφιακές τεχνολογίες εφαρμογών. Με το κίνητρο από τις παραπάνω πτυχές, η παρούσα μελέτη σκοπεύει να παρουσιάσει τη σημασία και την εφαρμογή του Διαδικτύου των πραγμάτων (IoT), της τεχνητής νοημοσύνης (AI), της υπολογιστικής νέφους, και την εφαρμογή μεγάλων δεδομένων στην ποιότητα και την ικανοποίηση των πελατών. Επιπλέον, συζητήσαμε τη σημασία και την εφαρμογή κάθε τεχνολογίας για την υλοποίηση της ποιότητας και της ικανοποίησης των πελατών που βασίζονται σε ψηφιακά μέσα. Έχει διαπιστωθεί ότι το σύστημα που βασίζεται στην τεχνητή νοημοσύνη συλλέγει τα δεδομένα εισόδου από διάφορες κοινές ιστοσελίδες και τα συγκρίνει με διαφορετικό αλγόριθμο χρησιμοποιώντας ένα νευρωνικό δίκτυο. Σύμφωνα με τα πορίσματα της παρούσας μελέτης, η τεχνητή νοημοσύνη και η ποιότητα του προσωπικού έχουν αντίκτυπο στην ικανοποίηση και την πίστη των πελατών.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και οι ψηφιακές δεξιότητες, ως μέρος της ψηφιακής αναστάτωσης, προέκυψαν, εξακολουθούν να εξελίσσονται και να επηρεάζουν τη ζωή μας με πολλούς τρόπους. Αυτή η ψηφιοποίηση έχει επίσης επηρεάσει τον κλάδο της φιλοξενίας, προσφέροντας μια αδιάλειπτη και υψηλής ποιότητας ταξιδιωτική εμπειρία χωρίς επαφές. Μετά τη νόσο COVID-19, η υγεία και η ασφάλεια είναι η ύψιστη προτεραιότητα στις ξενοδοχειακές δραστηριότητες. Η υγιεινή και η υγιεινή των επισκεπτών έχουν γίνει ο καθοριστικός παράγοντας για τους επισκέπτες και το βασικό στοιχείο ικανοποίησης των επισκεπτών μετά τις υπηρεσίες.

Οι Munjal και Singh (2021) ανέφεραν ότι κατά την έλευση της επιδημίας COVID-19, η ψηφιοποίηση και τα εργαλεία που βασίζονται στην τεχνολογία είναι πολύ απαραίτητα για τον κλάδο της φιλοξενίας της Ινδίας, ώστε να ενστερνιστούν την τάση και να ανταγωνιστούν την παγκόσμια εμπειρία των επισκεπτών. Οι Karoor και Karoor (2012) διεξήγαγαν ποιοτική και εξερευνητική μελέτη για να πάρουν πληροφορίες σχετικά με τα εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ σε Ινδικά ξενοδοχεία 5 αστέρων και βρήκαν τις διαδικτυακές πλατφόρμες ως ένα δημοφιλές εργαλείο για να αποκτήσουν παγκόσμια απήχηση, συμμετοχή των εργαζομένων, διατήρηση ταλέντων και αναγνώριση. Οι Kaushal και Srivastava (2020) διαπίστωσαν ότι οι υγιεινές συνήθειες και η αισιοδοξία είναι τα πλέον εξέχοντα θέματα που προκύπτουν από την επιδημία COVID-19 για την ινδική φιλοξενία. Οι Davahli, Karwowski, Sonmez και Αποστολόπουλος (2020) διενήργησαν συστηματική επισκόπηση για τη διερεύνηση των τρεχόντων ζητημάτων στον κλάδο της φιλοξενίας κατά την εποχή της νόσου COVID-19 και διαπίστωσαν ότι η πλειονότητα της βιβλιογραφίας συνέκρινε τις κρίσεις δημόσιας υγείας σε προπανδημικές και

μεταπανδημικές πτυχές και μέτρησε τον αντίκτυπο της πανδημίας COVID-19 στις οικονομικές πτυχές. Mohanty κ.ά. (2020) βρήκε την κινητή και διαδικτυακή επαυξημένη πραγματικότητα ως εξαιρετικά συμφέρουσα μετά πανδημία για τη δημιουργία εξατομικευμένων, ασφαλών, καινοτόμων και αξέχαστων εμπειριών. Επιπλέον, τα εργαλεία ΤΠΕ, όπως το VR και το AR, μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά την τουριστική περιοδεία, την τουριστική εκπαίδευση, τα τρόφιμα και τα ποτά, και MICE (Συναντήσεις, Κίνητρα, Συνέδρια και Εκθέσεις) με την εμπειρία της ικανοποίησης μέσα από πολυαισθητηριακές άγγιγμα, απρόσκοπτη, και αβίαστη συσκευές. Sandeep et. al. (2020) μελέτησε τις κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις της νόσου COVID-19 σε διάφορους τομείς με μια ολοκληρωμένη βιβλιογραφική ανάλυση και παρατηρήσεις της πραγματικής ζωής. Οι συσκευές IoT, όπως οι εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα και οι αισθητήρες, θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για την προετοιμασία μελλοντικών πολιτικών και στρατηγικών αποφάσεων. Τα ξενοδοχεία πλέον εξελίσσονται και συνδέονται με το IoT ("Connected Room" των Hilton και Marriott), την Τεχνητή Νοημοσύνη ("Connie" των Hilton Hotels), την επαυξημένη πραγματικότητα (επιτρέποντας στις φωτογραφίες να ενισχυθούν / βελτιωθούν μέσω φίλτρων και εφέ), την εικονική πραγματικότητα (VR tours των Ινδικών Mumbai Hotels), την τεχνολογία αναγνώρισης, την τεχνολογία δακτυλικών αποτυπωμάτων, σάρωση αμφιβληστροειδούς, τα βιομετρικά αναγνωριστικά (Marriott, China), τα μέτρα ασφαλείας στον κυβερνοχώρο για τη μείωση των κυβερνοεπιθέσεων, των επιθέσεων ransomware (Nexos by Igor).



62. Περιπτωσιολογική μελέτη της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας: Κίνα

Γρήγορη τάση προς τα εμπρός 1: Ψηφιοποίηση

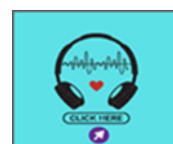
Η νόσος COVID-19 όχι μόνο επιτάχυνε την ψηφιοποίηση σε εφαρμογές και κανάλια μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (B2C), αλλά και το παραδοσιακά λιγότερο ψηφιοποιημένο τμήμα της οικονομίας, όπως τομείς που απαιτούν φυσικές αλληλεπιδράσεις και διαδικασίες μεταξύ επιχειρήσεων (B2B).

Πριν από τη νόσο COVID-19, η Κίνα ήταν ήδη ψηφιακός ηγέτης σε περιοχές που αντιμετωπίζουν προβλήματα κατανάλωσης, αντιπροσωπεύοντας το 45 τοις εκατό των παγκόσμιων συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου, ενώ η διείσδυση πληρωμών μέσω κινητών τηλεφώνων ήταν τρεις φορές υψηλότερη από εκείνη των ΗΠΑ. Οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις στην Κίνα έχουν επιταχύνει τη χρήση ψηφιακών

τεχνολογιών ως αποτέλεσμα της νόσου COVID-19. Με βάση τις έρευνες μας για τα κινητά των Κινέζων καταναλωτών, περίπου το 55 τοις εκατό είναι πιθανό να συνεχίσει να αγοράζει περισσότερα είδη παντοπωλείου στο διαδίκτυο μετά την κορύφωση της κρίσης. Οι ψηφιακές πωλήσεις του πρώτου τριμήνου της Nike στην Κίνα αυξήθηκαν 30 τοις εκατό τον χρόνο, αφότου η εταιρεία ξεκίνησε οικιακές προπονήσεις μέσω της εφαρμογής για κινητά, ενώ η πλατφόρμα ακινήτων Beike είπε πως οι τηλεοράσεις ακινήτων με τη μεσολάβηση πράκτορα στην έκθεση εικονικής πραγματικότητας τον Φεβρουάριο αυξήθηκαν κατά σχεδόν 35 φορές σε σύγκριση με τον προηγούμενο μήνα. (McKinsey & Company). (2020)



Εικόνα 61, Πηγή: Andrea Piacquadio



63. Επαγγελματικό δίκτυο για τη βιώσιμη φιλοξενία

Το Professional Network είναι μια λέξη που μπορεί να βάλει τον τρόμο στον πυρήνα ακόμα και των πιο σίγουρων και έμπειρων πρωτοπόρων, συχνά μαγεύοντας εικόνες κάνοντας περιστασιακές συζητήσεις και συναλλαγών επιχειρηματικών καρτών σε ένα δωμάτιο γεμάτο με ξένους, αλλά εμείς ως σύνολο έχουμε επαρκείς επαφές και συμβάλλοντας σε μια ευκαιρία να αναπτυχθεί και να προωθηθεί αυτή η οργάνωση μπορεί να λάβει ανταμοιβές τόσο από και από και με εμπειρογνωμοσύνη. Bruines, L. (2008)

Ένα από τα εξαιρετικά οφέλη της διαχείρισης συστημάτων είναι η ευκαιρία να κερδίσετε από τις συναντήσεις των ανθρώπων που έχουν πάει πριν από εσάς. Μέσω της διαχείρισης συστημάτων, θα έχετε την ευκαιρία να συνεργαστείτε με άτομα στον χώρο της στέγασης και του ταξιδιωτικού τομέα που βρίσκονται πιο κοντά στα επαγγέλματά τους από εσάς. Bruines, L. (2008)

Αξιοποιήστε στο έπακρο αυτήν τη φανταστική ανοιχτή πόρτα ζητώντας τη σύστασή τους και δίνοντας προσοχή σε οποιεσδήποτε συμβουλές που μπορεί να προσφέρουν. Μετά από ένα σύντομο χρονικό διάστημα, θα αποκτήσετε εικόνα και θα βρείτε όλο και περισσότερα άτομα που συναντάτε σε περιπτώσεις διαχείρισης συστημάτων που είναι προγενέστερα στα επαγγέλματά τους από ό, τι εσείς. Αυτή είναι η ευκαιρία σας να μεταδώσετε την καθοδήγηση που πήρατε, καθώς και οποιαδήποτε γνώση έχετε πραγματικά προχωρήσει στην πορεία. Bruines, L. (2008)

Επαγγελματικό Δίκτυο προσβάσιμο σε περισσότερες ευκαιρίες, πράγματι, αυτό πέφτει κάτω από την ηλικία του μολύβδου, αλλά είναι πραγματικά ένα τερατώδες πλεονέκτημα της διαχείρισης συστημάτων. Δεν είναι στο πρώτο σημείο στη λίστα μας, σε κάθε περίπτωση, δεδομένου ότι δεν είναι συνήθως κάτι που συμβαίνει αμέσως. Αφού έχετε αποκτήσει βεβαιότητα, αρχίσατε τις υποτροφίες, και απλώσατε τη θέση σας, τότε θα αρχίσετε να βλέπετε μια επέκταση σε πολύτιμες ανοιχτές πόρτες. Κάθε άλλο άτομο κατασκευάζει επίσης τη δική του εικόνα και κανείς δεν χρειάζεται να προτείνει να σας συσχετίσει με ανοιχτές πόρτες σε περίπτωση που δεν έχετε προηγουμένως εγκατασταθεί να εμπιστευθείτε μαζί τους. Bruines, L. (2008)

Τα στοιχεία που σας δίνουν οι διαχειριστές συστημάτων ενδέχεται να επηρεάσουν άμεσα το επάγγελμά σας, ωστόσο είναι διαφορετικά πλεονεκτήματα της διαχείρισης συστημάτων που θα έχουν πραγματικό αποτέλεσμα σε ολόκληρη τη ζωή σας. Είτε ψάχνετε για μια προσωρινή θέση ή έτοιμος να στρατολογήσει ένα understudy, οργάνωση σας επιτρέπει την ευκαιρία να γνωρίσετε τα άτομα σε όλη την επιχείρηση εγκαρδιότητα.



64. Επαγγελματικό δίκτυο για τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας

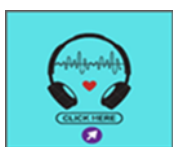
Οι πρόοδοι στον κλάδο της φιλοξενίας έχουν νέα γραφεία και θα έχουν πιο σημαντικές και βαθιές επιπτώσεις. Θα πρέπει να προκαλέσουν μειώσεις της μάζας στον τομέα των ταξιδιών, εξατομικευμένες διοικήσεις και διαχειρισσιμότητα. Η επιχείρηση φιλικότητας ήταν ένας πρώιμος υιοθετών της καινοτομίας. Μακροπρόθεσμα, η ψηφιοποίηση έχει αλλάξει αυτήν την περιοχή και υποτίθεται ότι έχει πολύ πιο σημαντικές αλλαγές σε αυτήν στον μετακορονοϊό κόσμο. Η

μελλοντική φιλικότητα θα αλλάξει ριζικά με βάση την εκτεταμένη αξιοποίηση των καινοτομιών του κλάδου και τις διαφορετικές συμπεριφορές και κλίσεις των πελατών. (Zeqiri, Dahmani & Youssef, 2020 και Chandola, 2016).

Η παρούσα ανασκόπηση διερευνά τις επιπτώσεις της νέας εισροής προόδων στον κλάδο της φιλοξενίας. Αναλαμβάνει κάποιες δεσμεύσεις. Αρχικά, απεικονίζει τη βιομηχανία φιλοξενίας και τις καινοτομίες που αναδιαμορφώνουν τον τουριστικό κλάδο. Εξετάζει τις δυσκολίες που θα αντιμετωπίσει η μελλοντική βιομηχανία φιλοξενίας και πώς η βιομηχανία φιλοξενίας θα μπορούσε να μειώσει τη μαζική τουριστική βιομηχανία και να επιτρέψει εξατομικευμένες διοικήσεις και διαχειριστικότητα. Εξετάζει επίσης ποια θα είναι η μελλοντική περιοχή διαχείρισης της φιλοξενίας σε έναν κόσμο μετά τον Κορονοϊό. (Zeqiri, Dahmani & Youssef, 2020 και Chandola, 2016).

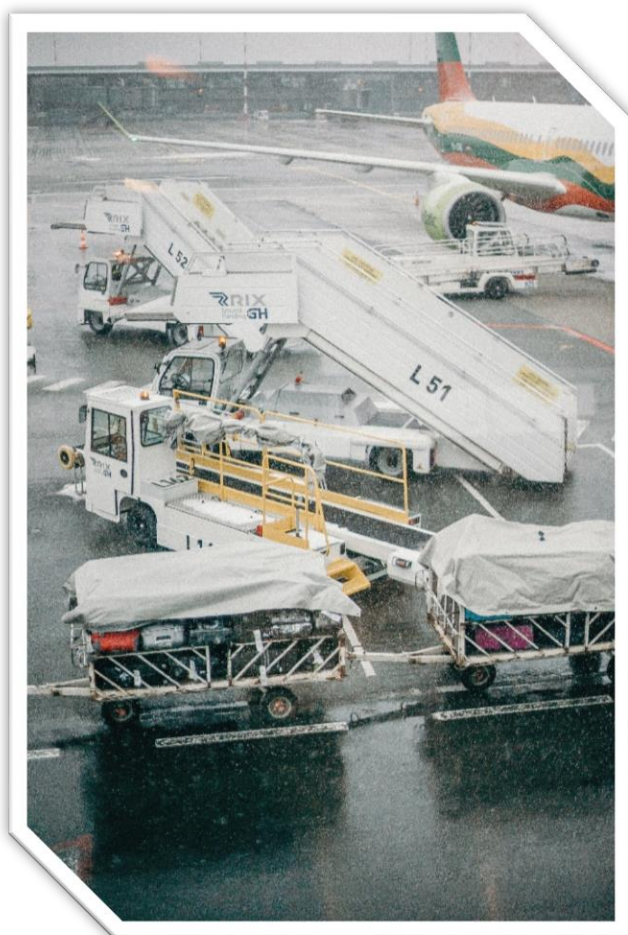
Οι ψηφιακές δυνατότητες, όπως π.χ. η συγκέντρωση πληροφοριών, η έρευνα και τα συστήματα υπολογιστών, ενισχύουν το συνδυασμό επιχειρηματικών και τεχνολογικών δυνατοτήτων, επηρεάζουν την εμπειρία των πελατών και τους λειτουργικούς κύκλους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της αποτελεσματικότητας, των υψηλότερων εισοδημάτων και της μείωσης του κόστους. Ένα μοντέλο είναι η δομή που χαρακτηρίζεται από Cap Gemini (2011). Σχετικά με το αποτέλεσμα Προηγμένες ικανότητες έχει για την εμπειρία του πελάτη, Λειτουργικοί κύκλοι, και τα σχέδια δράσης. Πολυάριθμες προοπτικές που χαρακτηρίζονται στη δομή, για παράδειγμα, εξομάλυνση των διαδικασιών των πελατών, διακαναλική αξιοπιστία, αυτοδιοίκηση, Βελτίωση της εκτέλεσης, εργάτης έχει την επιλογή να εργαστεί Anyplace Κάθε φορά με πιο εκτεταμένη και ταχύτερη αλληλογραφία, Λειτουργική ευθύτητα, πρόοδο από φυσική σε προηγμένη, και Venture Ένωση, ως γεγονός, επίσης επηρεάζουν τα τμήματα της Διαχειριστικότητας της συνέχισης με την εργασία. (Zeqiri, Dahmani & Youssef, 2020 και Chandola, 2016).

Η ABB σήμερα έδωσε τις ανακαλύψεις μιας άλλης παγκόσμιας έρευνας για την παγκόσμια επιχειρηματικότητα και την καινοτομία πρωτοπόρων στις σύγχρονες αλλαγές, ελέγχοντας τη σύγκλιση της ψηφιοποίησης και της συντηρησιμότητας. Η κριτική, "Δισεκατομμύρια καλύτερες επιλογές: ο νέος στόχος της σύγχρονης αλλαγής" εξετάζει τη συνεχιζόμενη αφομοίωση του Σύγχρονου Ιστού των Πραγμάτων (IoT) και την πραγματική του ικανότητα για περαιτέρω ανάπτυξη της ενεργειακής αποτελεσματικότητας, μειώνοντας τις απορρίψεις ουσιών που βλάπτουν το όζον και οδηγώντας σε αλλαγή. Ο στόχος της νέας έρευνας ABB είναι να αιχμαλωτίσει τη συζήτηση εντός της βιομηχανίας σε σχέση με τις εκπληκτικές πιθανότητες να χρησιμοποιήσει το σύγχρονο IoT και να εμπλέξει οργανισμούς και εργαζόμενους να εγκατασταθούν σε καλύτερες επιλογές που μπορούν να

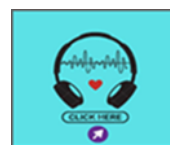


βοηθήσουν τόσο τη διαχειρισιμότητα όσο και την πραγματικότητα. (Zeqiri, Dahmani & Youssef, 2020 και Chandola, 2016).

Η μελέτη διαπίστωσε ότι η «μελλοντική ανταγωνιστικότητα» ενός οργανισμού είναι ο μόνος μεγαλύτερος παράγοντας - που αναφέρεται από το 46% των ερωτηθέντων - στην αυξημένη εστίαση των βιομηχανικών εταιρειών στη βιωσιμότητα. Ωστόσο, ενώ το 96% των υπευθύνων λήψης αποφάσεων παγκοσμίως θεωρούν την ψηφιοποίηση ως "απαραίτητη για τη βιωσιμότητα", μόνο το 35% των εταιρειών που συμμετείχαν στην έρευνα έχουν εφαρμόσει λύσεις Βιομηχανικού ΙοΤ σε κλίμακα. Το χάσμα αυτό δείχνει ότι ενώ πολλοί από τους σημερινούς βιομηχανικούς ηγέτες αναγνωρίζουν τη σημαντική σχέση μεταξύ ψηφιοποίησης και βιωσιμότητας, η υιοθέτηση σχετικών ψηφιακών λύσεων για τη λήψη καλύτερων αποφάσεων και την επίτευξη των στόχων βιωσιμότητας πρέπει να επιταχυνθεί σε τομείς όπως η μεταποίηση, η ενέργεια, τα κτίρια και οι μεταφορές. (Zeqiri, Dahmani & Youssef, 2020 και Chandola, 2016).



Εικόνα 62, Πηγή: Cottonbro studio



65. Σύνοψη

Το εκπαιδευτικό υλικό εξηγεί πώς να μάθετε τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιακά και να προωθήσετε τις ψηφιακές δεξιότητες, πώς να ενσταλάξετε την ψηφιοποίηση σε περιβάλλοντα εργασίας φιλοξενίας, πώς να μετρήσετε την αειφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας. Ο οδηγός περιλαμβάνει μια σειρά από συλλεγμένες διεθνείς πρακτικές και περιπτωσιολογικές μελέτες βιώσιμης φιλοξενίας ψηφιοποίησης και Υπάρχουσες προσφορές αγοράς για ψηφιοποίηση της φιλοξενίας που οδηγεί σε βιωσιμότητα.

Ο Οδηγός παρέχει μια ανασκόπηση των δεξιοτήτων που απαιτούνται για την Αειφόρο Ψηφιοποίηση Φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένου του «The Sustainable Hospitality Digitalisation Capacity Framework for Hospitality Specialisation», παρουσιάζει τα τελευταία στατιστικά στοιχεία, εξηγεί τους διαφορετικούς δείκτες που σχετίζονται με την αειφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας, τις ρίζες και τις τάσεις για τις εξελίξεις.

Τα εργαλεία παρέχουν μια ευρεία επισκόπηση των πτυχών που σχετίζονται με τη βιώσιμη ψηφιοποίηση φιλοξενίας και διατίθενται σε διάφορες βάσεις δεδομένων, επιστημονικά άρθρα, ιστοσελίδες των ψηφιακών εταιρειών, στατιστικές βάσεις δεδομένων, και άλλα. Τα θέματα είναι μάλλον νέα, η έρευνα είναι σε συνέχεια και περαιτέρω στάδιο ανάλυσης, ωστόσο, τα επιλεγμένα δεδομένα βοηθούν να πάρετε μια λεπτομερή ανασκόπηση σχετικά με τους όρους, την ορολογία, εξηγήσεις για περαιτέρω επιμέρους μελέτες κάθε πτυχή ξεχωριστά, ανάλογα με το ενδιαφέρον του αναγνώστη.

Ο Οδηγός περιλαμβάνει ανασκόπηση και σύνοψη με τους συνδέσμους προς τα σχετικά ρυθμιστικά έγγραφα και παρέχει μια εξήγηση για το ποιο είναι το Σχέδιο Δράσης για την Ψηφιακή Εκπαίδευση. Το βιβλίο περιλαμβάνει επίσης το θεωρητικό πλαίσιο της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας που καλύπτει ορισμούς και έννοιες όπως η βιωσιμότητα, οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης, η Φιλοξενία, η Βιώσιμη Φιλοξενία, συγκρίνοντας την ψηφιοποίηση και τη βιώσιμη ψηφιοποίηση, ενώ παράλληλα εξηγεί τι Εργαλειοθήκη Ψηφιοποίησης Βιώσιμης Φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένων των απόψεων τόσο στην έννοια της βιώσιμης φιλοξενίας όσο και στη διαδικασία της βιώσιμης φιλοξενίας.

Η κοινοπραξία εξετάζει ψηφιακές και ψηφιακές δεξιότητες, πράσινες δεξιότητες, την ανάπτυξη αυτοπεποίθησης με σεβασμό στις πράσινες, ψηφιακές και ψηφιακές δεξιότητες. Το Πλαίσιο Ικανοτήτων Βιώσιμης Φιλοξενίας Ψηφιοποίησης για Ειδικούς Φιλοξενίας έχει αναπτυχθεί με βάση το Πλαίσιο Ψηφιακής Ικανότητας για τους Πολίτες Με βάση το DigComp 2.0, 2.1, 2.2. Οι συγγραφείς αναθεώρησαν προσεγγίσεις για την ενσωμάτωση της βιωσιμότητας, ESDGC στο περιεχόμενο της ψηφιοποίησης της φιλοξενίας. Ο οδηγός εξηγεί πώς η ανάπτυξη επιχειρηματικών

ιδεών υποστηρίζεται από τις ικανότητες και πώς να μάθουν τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιακά και να προωθήσουν τις ψηφιακές δεξιότητες, πώς να εμφυσήσουν την ψηφιοποίηση σε περιβάλλοντα εργασίας φιλοξενίας, πώς να μετρήσουν την αειφόρο φιλοξενία, την ψηφιοποίηση και τη βιωσιμότητα χρησιμοποιώντας τους δείκτες της βιώσιμης φιλοξενίας και τους δείκτες της ψηφιοποίησης, καθώς και τη βιώσιμη φιλοξενία και την ψηφιοποίηση με σχέση με την GRI (Global Reporting Indicators και άλλες μετρήσεις). Ο Οδηγός εξηγεί την έννοια της διπλής μετάβασης και παρέχει μια ανασκόπηση των διεθνών πρακτικών της βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας. Το βιβλίο εξηγεί οκτώ τρόπους μάθησης, και τα ανεπτυγμένα υλικά βασίζονται στην έννοια της αντιστοιχίας αυτών των οκτώ σπιλ μάθησης, παρέχοντας έτσι πληροφορίες κειμένου, οπτική πληροφορία, ηχητικές πληροφορίες, προσομοιώσεις, δυνατότητες να εμπλακεί η φύση στη διαδικασία της μάθησης, για παράδειγμα, ανάγνωση, ακρόαση ή ολοκλήρωση των εργασιών έξω. Ο οδηγός εξηγεί τις κύριες προκλήσεις που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση, παρέχει μια στατιστική ανασκόπηση σχετικά με τη χρήση των ψηφιακών δεξιοτήτων και τη χρήση των ψηφιοποιημένων τεχνολογιών φιλοξενίας (F&B, καθαρισμός, κηπουρική, πισίνες), στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη χρήση της ψηφιακής λύσης για τις επιχειρησιακές και διοικητικές διαδικασίες (λογιστική, συστήματα κρατήσεων, συστήματα check-in, συστήματα εμπειρίας επισκεπτών). Το βιβλίο παραθέτει τα οικονομικά οφέλη από τις βιώσιμες πρακτικές ψηφιοποίησης φιλοξενίας και τη δράση για το κλίμα που επωφελούνται από τις βιώσιμες πρακτικές ψηφιοποίησης φιλοξενίας, καθώς και τις παγκόσμιες και περιφερειακές εξελίξεις στην αειφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας.

66. Συμπέρασμα

Στόχος των συμπράξεων συνεργασίας KA220-VET στον τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης « Εργαλεία βιώσιμης ψηφιοποίησης φιλοξενίας » στον τομέα της ΕΕΚ (τόσο αρχικής όσο και συνεχούς) για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κατάρτιση και τα προσόντα για όλους μέσω της στήριξης της συγκέντρωσης πόρων και της παροχής αρχικής και/ή συνεχούς κατάρτισης στο προσωπικό, την περαιτέρω ενίσχυση των βασικών ικανοτήτων στην αρχική και συνεχή ΕΕΚ, ιδίως των ψηφιακών δεξιοτήτων, των πράσινων δεξιοτήτων, της απασχολησιμότητας.

Ο στόχος του έργου για την ανάπτυξη του Οδηγού Βιώσιμης Ψηφιοποίησης Φιλοξενίας για αρχικούς και συνεχείς εκπαιδευόμενους στην ΕΕΚ εκτελείται.

Ο οδηγός προσφέρει μια ανασκόπηση του θεωρητικού πλαισίου για την αειφόρο φιλοξενία και την ψηφιοποίηση, των σχετικών ορισμών, δεξιοτήτων και ικανοτήτων



που διαρθρώνονται σε ένα Πλαίσιο Ικανοτήτων Βιώσιμης Φιλοξενίας και Ψηφιοποίησης. Το εκπαιδευτικό υλικό εξηγεί πώς να μάθετε τη βιώσιμη φιλοξενία ψηφιακά και να προωθήσετε τις ψηφιακές δεξιότητες, πώς να ενσταλάξετε την ψηφιοποίηση σε περιβάλλοντα εργασίας φιλοξενίας, πώς να μετρήσετε την αειφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας. Ο οδηγός περιλαμβάνει μια σειρά από συλλεγμένες διεθνείς πρακτικές και περιπτωσιολογικές μελέτες βιώσιμης φιλοξενίας ψηφιοποίησης και Υπάρχουσες προσφορές αγοράς για ψηφιοποίηση της φιλοξενίας που οδηγεί σε βιωσιμότητα.

Ο οδηγός είναι χρήσιμος για:

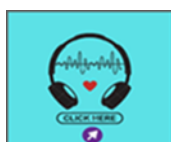
- αρχικοί και συνεχείς εκπαιδευόμενοι στον τομέα της ΕΕΚ,
- Εργαζόμενοι στον κλάδο της φιλοξενίας: εκπαιδευόμενοι, επαγγελματίες της φιλοξενίας σύμφωνα με τις ατομικές ανάγκες και προσδοκίες των εργοδοτών και της αγοράς εργασίας για την καλύτερη στήριξη της ανταγωνιστικότητας και της απασχόλησης στον κλάδο της φιλοξενίας σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο·
- ερασιτέχνες για την επικαιροποίηση των πληροφοριών σχετικά με την ψηφιοποίηση για βιώσιμη φιλοξενία·

67. Γλωσσάριο

Εμβέλεια ψηφιακής τεχνολογίας

Οι παρακάτω κατηγορίες αποτέλεσαν τη βάση για την εξέταση του ρόλου των ψηφιακών τεχνολογιών στην υποστήριξη της πράσινης μετάβασης διαφόρων τομέων και στον προσδιορισμό των βασικών λειτουργιών που οι ψηφιακές τεχνολογίες επιτρέπουν την πράσινη μετάβαση. Ενώ οι κατηγορίες παρέχουν μια επισκόπηση, δεν είναι περιεκτικές και υπάρχουν σημαντικές διασυνδέσεις μεταξύ και μεταξύ των κατηγοριών. (Muench, S. et al, 2022).

Πίνακας 35: Γλωσσάριο: Πεδίο εφαρμογής ψηφιακής τεχνολογίας		
Περιοχή εστίασης	Περιγραφή εμχορευμάτων	Συμπεριλαμβανόμενες τεχνολογίες (μη εξαντλητικές)
Τεχνητή νοημοσύνη και έξυπνη ρομποτική	Τεχνητή νοημοσύνη και έξυπνη ρομποτική αναφέρονται σε μια οικογένεια τεχνολογιών που εμφανίζουν ευφυή τη συμπεριφορά αναλύοντας το περιβάλλον τους και ανάληψη δράσεων -με κάποιο βαθμό αυτονομίας- για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων	Επεξεργασία εικόνας, βίντεο και ήχου Εικονικοί βοηθοί και συστήματα συστάσεων Αυτοματοποίηση ρομποτικής διαδικασίας και αυτοματοποιημένα οχήματα Υλικό βελτιστοποιημένο για τεχνητή νοημοσύνη



		Επεξεργασία φυσικής γλώσσας Διοίκηση με δυνατότητα Τεχνητής Νοημοσύνης συστήματα Μηχανή και βαθιά μάθηση
Βάσει δεδομένων τεχνολογίες	Οι τεχνολογίες βάσει δεδομένων αναφέρονται σε εφαρμογές που χρησιμοποιούν μεγάλους όγκους δεδομένων για την παροχή πληροφοριών, την πραγματοποίηση προβλέψεων, την παραγωγή συστάσεις και να λάβει μέτρα.	Περιγραφική ανάλυση και απεικόνιση δεδομένων Προληπτική ανάλυση και προσομοίωση Κανονιστική ανάλυση και λήψη αποφάσεων αλγοριθμικών Ανάλυση ασφάλειας και πληροφορίες σχετικά με απειλές
Διαδίκτυο των Πραγμάτων	Το Διαδίκτυο των Πραγμάτων μπορεί να οριστεί ως σύνολο φυσικών αντικειμένων που είναι ενσωματωμένα με αισθητήρες ή ενεργοποιητές και συνδεδεμένα σε δίκτυο.	Φορητές συσκευές Έξυπνοι αισθητήρες και συσκευές Πλατφόρμες του Διαδικτύου των Πραγμάτων, Τεχνολογίες Γεωεντοπισμού
Υπολογιστική υποδομή	Η υπολογιστική υποδομή είναι ένας γενικός όρος που αντιπροσωπεύει μια συλλογή στοιχείων υλικού και λογισμικού που επιτρέπουν σε έναν οργανισμό για την εκτέλεση λειτουργιών τεχνολογίας πληροφορικής, όπως η αποθήκευση δεδομένων και επεξεργασία, δικτύωση, προσομοίωση και απεικόνιση. Η κβαντική πληροφορική είναι ένα αναδυόμενο υπολογιστικό παράδειγμα, προτείνοντας νέα υπολογιστική υποδομή και αλγόριθμοι που είναι σημαντικά διαφορετικές από την κλασική υπολογιστές και υπερυπολογιστές.	Υπολογιστικά συστήματα υψηλής απόδοσης Υπολογιστικό νέφος Πληροφορική άκρων Κβαντικός υπολογιστής Οπτικές υπολογιστικές εργασίες Αποθήκευση ψηφιακών δεδομένων DNA Τρανζίστορ με βάση το γραφένιο Υπολογισμός ομίχλης Παράλληλα και καταναμημένα συστήματα Κέντρα δεδομένων
Επικοινωνία τεχνολογίες	Οι τεχνολογίες της επικοινωνίας αποτελούν ομπρέλα όρος που αναφέρεται σε μια συλλογή υλικού και στοιχεία λογισμικού που επιτρέπουν σε έναν οργανισμό	Δίκτυα 5G και συσκευές χειρός Δίκτυα που καθορίζονται από λογισμικό Δίκτυα 6G Internet Protocol έκδοση 6

	για αποστολή και λήψη πληροφοριών για μεγάλο χρονικό διάστημα αποστάσεις.	Wi-Fi (τεχνολογία ασύρματης δικτύωσης) WiMAX - Διαλειτουργικότητα σε όλο τον κόσμο για φούρνο μικροκυμάτων Πρόσβαση LoRa (μικρή για μεγάλη γκάμα), ευρείας περιοχής χαμηλής ισχύος Πρωτόκολλο δικτύου Bluetooth Δορυφορική επικοινωνία Τηλεκατευθυνόμενοι
Τεχνολογίες Λογισμικού και εξυπηρέτησης	Οι τεχνολογίες λογισμικού και υπηρεσιών είναι όρος-πλαίσιο που αναφέρεται στις δραστηριότητες ενός συγκεκριμένου κλάδου που ασχολείται με την ανάπτυξη, συντήρηση και δημοσίευση προϊόντων λογισμικού. Ο όρος περιλαμβάνει επίσης παροχή υπηρεσιών υποστήριξης επιχειρήσεων, βοήθεια και κατάρτιση, μηχανική, διαβούλευση, και τεκμηρίωση.	διασυνδέσεις προγραμματισμού εφαρμογών, διαδικτυακές υπηρεσίες, και πολύ μικρές υπηρεσίες (π.χ. μητρώα και αγορές, επικεντρώνεται στην ενσωμάτωση λογισμικού και συστήματος) Τεχνολογίες διαύλου επιχειρηματικής υπηρεσίας και βοηθητικά προγράμματα υπηρεσιών (π.χ. ανοικτή και συνδεδεμένη συλλογή δεδομένων, επεξεργασία, και διάχυση, μοντέλα παροχής υπηρεσιών επόμενης γενιάς) Βιομηχανική διαδικασία και μηχανικός προγραμματισμός ενσωματωμένα συστήματα Παραγωγή προσθέτων (3D/4D εκτύπωση) Νανοτεχνολογία (π.χ. μικροεπεξεργαστές και λογισμικό) στοιχεία) Τεχνολογίες ταυτοποίησης (π.χ. RFID, κωδικοί QR, bar) κωδικοί)
Τεχνολογίες Καταναλωμένου Καθολικού	Η τεχνολογία καταναλωμένου καθολικού είναι μια	Κρυπτονομίσματα Έξυπνες συμβάσεις Αποκεντρωμένοι αυτόνομοι οργανισμοί



	αποκεντρωμένος τρόπος καταγραφής του περιουσιακού στοιχείου συναλλαγές. Η εγγραφή συμβαίνει σε αρκετές μέρη ταυτόχρονα.	Αποκεντρωμένη χρηματοδότηση Συμβολική οικονομία (π.χ. αρχικές προσφορές κερμάτων, ασφάλεια) προσφορές διακριτικών, μη ανταλλάξιμες μάρκες
Με έμπνευση για τους βιοϋποδοχείς νευρομορφικός πληροφορική	Η «βιοεμπνευσμένη και νευρομορφική πληροφορική» Το σύμπλεγμα περιλαμβάνει ένα μεγάλο φάσμα έρευνας και τις εξελίξεις, που συμμαρρίζονται το κοινό των: 1) μια ανησυχία για το σώμα και τις συνδέσεις με τον εγκέφαλο, και 2) τον προσδιορισμό για να εξερευνήσετε τον τρόπο κατανόησης, οπτικοποίησης και να τονώσει αυτήν τη σύνδεση με ψηφιακά μέσα, Με τη μεγάλη έννοια.	Mind2machine2mind Αισθητηριακή επιδιόρθωση Ηλεκτροδιέγερση Νευρομορφικά παραδείγματα
Εκτεταμένο και μετάβερσες	Η διευρυμένη πραγματικότητα και τα μεταβερνέ αποτελούν ένα Δέσμη τεχνολογιών που έχουν ως στόχο: 1) αύξηση τις διαθέσιμες πληροφορίες και την πηγή τους ένα δεδομένο αντιληπτικό και ενημερωτικό πλαίσιο δράση, 2) προσομοιώνουν επιλογές ή ακόμα και εξ ολοκλήρου φανταστικά οικοσυστήματα, 3) οπτικοποίηση και αλληλεπίδραση με αυτές τις επαυξημένες ή εικονικές πραγματικότητες, και 4) να τα δομήσει ως πλήρως διαδραστικά, εμπλουτισμένα και εντυπωσιακά περιβάλλοντα.	Κοινωνική πληροφορική Επαυξημένη πραγματικότητα Μεικτή πραγματικότητα Εικονική πραγματικότητα Διαδραστικά ολογράμματα Εμπλουτισμένα περιβάλλοντα Εντυπωσιακά περιβάλλοντα Αβαταρισμός Μεταταβέρσες
Άλλα	Ψηφιακές τεχνολογίες που δεν μπορούν να ταξινομηθούν στην προηγούμενες κατηγορίες ή νέες τεχνολογίες.	Ψηφιακές τεχνολογίες που δεν μπορούν να ταξινομηθούν στο προηγούμενο κατηγορίες ή νέες τεχνολογίες

(Πηγή: Muench, S. et al, 2022).



68. Παραπομπές

Adedoyin, F., Bekun, F. (2020) Modeling the interaction between tourism, energy consumption, dirty emissions and urbanization: refresh evidence from panel VAR. Περιβαλλοντική επιστήμη και έρευνα για τη ρύπανση, 27: 38881-38900. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1007/s11356-020-09869-9>

Agyeiwaah, E. , Mckercher, B., Suntikul, W. (2017) Προσδιορισμός βασικών δεικτών για τον βιώσιμο τουρισμό: Πορεία προόδου;. Προοπτικές διαχείρισης τουρισμού, 24:26-33. DOI:10.1016/j.tmp.2017.07.005 Ελήφθη από: <https://www.researchgate.net/publication/318436192>

AirBaltic (2022). Η AirBaltic ολοκληρώνει το City Collection εκδίδοντας με επιτυχία το δέκατο τέταρτο NFTs στην OpenSea. Ανακτήθηκε στις 22 Νοεμβρίου 2022 από: <https://www.airbaltic.com/en/airbaltic-concludes-city-collection-by-successfully-issuing-fourteenth-nfts-on-opensea>

AirBaltic (2022). Η AirBaltic διπλασιάζει τον αριθμό των κινητών κρατήσεων σε σύγκριση με το 2021. Ανακτήθηκε στις 22 Νοεμβρίου 2022 από: <https://www.airbaltic.com/en/airbaltic-doubles-number-of-mobile-bookings-compared-to-2021>

AirBaltic (2022). Η AirBaltic ενισχύει το πρόγραμμα επιβράβευσης με 10.000 ψηφιακά συλλεκτικά - Planies. Ανακτήθηκε στις 22 Νοεμβρίου 2022 από: <https://www.airbaltic.com/en/airbaltic-enhances-its-loyalty-programme-with-planies>

AirBaltic (2022). Η AirBaltic απονέμεται βραβείο για το σύστημα προ-παραγγελίας γεύματος και την υπηρεσία SKY. Ανακτήθηκε στις 22 Νοεμβρίου 2022 από: <https://www.airbaltic.com/en/airbaltic-receives-award-for-its-meal-pre-order-system-and-sky-service>

Altexsoft. (2020) Κεντρικό Σύστημα Κρατήσεων για Ξενοδοχεία: CRS Λειτουργικότητα και Λογισμικό Εξήγησε. Ανάκτηση από: <https://www.altexsoft.com/blog/central-reservation-system-hotel/>

Amankwah-Amoah, J., Khan, Z., Wood, G., & Knight, G. (2021) COVID-19 και ψηφιοποίηση: Η μεγάλη επιτάχυνση. Journal of Business Research, 136, 602-611. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.011>

António, N., Rita, P. (2021). COVID-19: Ο καταλύτης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον κλάδο της φιλοξενίας; Σπουδές τουρισμού και διοίκησης, 17(2), 41-46. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.18089/tms.2021.170204>

Arthur, C. (2022, 8 Αυγούστου). Τι είναι οι πράσινες δεξιότητες; OYINTO. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.unido.org/stories/what-are-green-skills>

Attala J. (2018, October 30). 7 συμβουλές εξοικονόμησης ενέργειας για ξενοδοχεία. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.hotelmanagement.net/tech/7-energy-management-saving-tips-for-hotels>

Augray.com (2022, 7 Σεπτεμβρίου). Επαυξημένη πραγματικότητα στη βιομηχανία φιλοξενίας. Ανάκτηση από: <https://www.augray.com/blog/augmented-reality-in-hospitality-industry/>

Bikse, V., Lusena-Ezera, I., Rivza, P., Rivza, B. (2021) Η ανάπτυξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και των συναφών ικανοτήτων των εργαζομένων στο πλαίσιο των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 στη Λετονία. Βιωσιμότητα 2021, 13(16), 9233. Ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα: <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/16/9233>

Bloomberg, J. (2018, 29 Απριλίου). Ψηφιοποίηση, Ψηφιοποίηση Και Ψηφιακός Μετασχηματισμός: Προκαλέστε Σύγχυση Με Δικό Σας Κίνδυνο. Φορμς. Ανάκτηση από: <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=1324c5be2f2c>

Booking.com. (2022, Οκτώβριος). Spontechnaity: πώς η τεχνολογία θα οδηγήσει τα ταξίδια. Ανακτήθηκε από: <https://www.booking.com/articles/spontechnaity-how-tech-will-drive-travel.en-gb.html>

Μπράντλεϊ, Κ. (2007) Προσδιορισμός της ψηφιακής βιωσιμότητας. Library Trends, 56(1), Project MUSE, Johns Hopkins University Press, 148-163, doi:10.1353/lib.2007.0044. Ανάκτηση από: <https://muse.jhu.edu/article/223247>

Μπράουν, Τ. (2021) Τα 7 πιο σημαντικά KPI για τη βιομηχανία ξενοδοχείων. Ανάκτηση από: <https://www.mews.com/en/blog/hotel-industry-kpis>

Bruines, L. (2008) Κορυφαία πλεονεκτήματα της δικτύωσης για επαγγελματίες του κλάδου φιλοξενίας. Ανάκτηση από: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/top-benefits-networking-hospitality-industry-professionals>

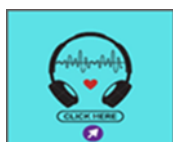
Buhalis, D., Leung, R. (2018) Έξυπνη φιλοξενία - Διασυνδεσιμότητα και διαλειτουργικότητα προς ένα οικοσύστημα. International Journal of Hospitality Management, 71, 41-50.

Buhmann, A., Πιθανώς, F. (2018) Αξιολόγηση και μέτρηση στη στρατηγική επικοινωνία. In R. L. Heath, W. Johansen (eds): The International Encyclopedia of Strategic Communication, σ. 652-640. Μάλντεν, ΜΟ: Γουάιλι-Μπλάκγουελ.

Bumann, J., Peter, M. (2019). Πεδία δράσης του ψηφιακού μετασχηματισμού - μια ανασκόπηση και συγκριτική ανάλυση των μοντέλων και πλαισίων ωριμότητας του ψηφιακού μετασχηματισμού. Digitalisierung und andere Innovationsformen im Management, 2, 13-40.

Burinskienė, A., Seržante, M. (2022). Η ψηφιοποίηση ως δείκτης απόδειξης της βιωσιμότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Βιωσιμότητα 2022, 14, 8371. <https://doi.org/10.3390/su14148371> Ανακτήθηκε από: <https://vb.vgtu.lt/object/elaba:135506860/135506860.pdf>

Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I. Η Επιτροπή Ικανότητες διαχείρισης ψηφιακού μετασχηματισμού και φιλοξενίας: Προς ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο. International Journal of Hospitality Management, τόμος 102, Απρίλιος 2022, 103132. Ανάκτηση από: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431921002759>



Calvino, F., Criscuolo, C. (2019) Επιχειρηματική δυναμική και ψηφιοποίηση. OECD Science, Technology and Industry Policy Papers, No. 62, OECD Publishing, Paris, Retrived from: <https://doi.org/10.1787/6e0b011a-en>

Κάμισον, C. (2000). Στρατηγικές στάσεις και τεχνολογίες της πληροφορίας στον χώρο της φιλοξενίας: Εμπειρική ανάλυση. *International Journal of Hospitality Management*, 19, 125-143.

Campbell K. (2022, 14 Ιανουαρίου). Hotel Room Tablets: Ο Πλήρης Οδηγός. Δημιουργία Ιστολογίου Cvent. Ανάκτηση από: <https://www.cvent.com/en/blog/hospitality/hotel-room-tablets>

Carlisle, S., Ivanov, S. και Dijkmans, C. (2021) Το ψηφιακό χάσμα δεξιοτήτων: στοιχεία από την ευρωπαϊκή τουριστική βιομηχανία. *Journal of Tourism Futures*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. Ανάκτηση από: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JTF-07-2020-0114/full/html>

CBI. (2021, Νοέμβριος). Ποιες τάσεις προσφέρουν ευκαιρίες ή θέτουν απειλές στην ευρωπαϊκή αγορά του εξερχόμενου τουρισμού; Ανάκτηση από: <https://www.cbi.eu/market-information/tourism/trends>

Chandola, V. (2016). Ψηφιακός μετασχηματισμός και βιωσιμότητα. DOI:10.13140/RG.2.1.3358.0567. Ανάκτηση από: https://www.researchgate.net/publication/292983072_Digital_Transformation_and_Sustainability

Τσιάπωνας Δ. Η Επιτροπή Το χάσμα δεξιοτήτων στον κλάδο της φιλοξενίας. Πληροφορίες EHL. Ανάκτηση από: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/skills-gap-hospitality-industry>

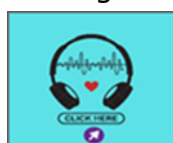
Conway, D., Vincent, K. (Eds) (2021). Κλιματικός κίνδυνος στην Αφρική: προσαρμογή και ανθεκτικότητα. Cham, Ελβετία: Palgrave Macmillan

Ομάδα Cybercom. Η Επιτροπή Ψηφιακή Βιωσιμότητα. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://static1.squarespace.com/static/59dc930532601e9d148e3c25/t/5a2c97b5e4966be66fae2716/1512871882345/Cybercom-Digital-Sustianability-full+report.pdf>

Cystat.gov. (2020, 12 Αυγούστου). Αφίξεις τουριστών και έσοδα. Συλλογή στοιχείων από την CYPSTAT. Ανακτήθηκε στις 25 Οκτωβρίου 2022, από: <https://www.cystat.gov.cy/en/DataCollection>

Ντελουά. (μ.δ.) Ένα προσχέδιο για την πράσινη μεταμόρφωση του εργατικού δυναμικού. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uk/Documents/consultancy/deloitte-uk-a-blueprint-for-green-workforce-transformation.pdf>

Ντελουά. (μ.δ.) Μεταμορφώνοντας τον οργανισμό σας για την πράσινη οικονομία. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www2.deloitte.com/uk/en/pages/consulting/articles/green-skills-for-green-economy.html>



Ανασκαφή (μ.δ.) Quer avaliar seu nível de proficiência das competências digitais? Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.digcomp-test.eu/index.php?pg=quadro>

Ανασκαφή (μ.δ.) Ένα online εργαλείο δοκιμής που χαρτογραφεί τις ψηφιακές σας δυνατότητες χρησιμοποιώντας το πλαίσιο εργασίας Digcomp. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://digcomp.digital-competence.eu/>

Ομάδα Ψηφιακής Υιοθεσίας. Η Επιτροπή Digital Transformation Statistics and Digital Skills [2022-2023]. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2022 από: [https://www.digital-adoption.com/digital-transformation-statistics/#:~:text=69%25%20of%20employers%20say%20they,technology%20oriented%20jobs%20\(Microsoft\)](https://www.digital-adoption.com/digital-transformation-statistics/#:~:text=69%25%20of%20employers%20say%20they,technology%20oriented%20jobs%20(Microsoft))

Ψηφιακές ΜΜΕ (μ.δ.) Βιώσιμη Ψηφιοποίηση. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.digitalsme.eu/what-is-sustainable-digitalisation/>

Dubois, G., Ceron, J.P., Gössling, S., Hall, C.M. (2016) Καιρικές προτιμήσεις των Γάλλων τουριστών: μαθήματα για την εκτίμηση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής. 136, 339-351. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1007/s10584-016-1620-6>

Duve.com. Η Επιτροπή Τι νέο υπάρχει; Τι δεν είναι; Η δική μας αντίληψη για τις κορυφαίες τάσεις φιλοξενίας του 2023. Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022 από: <https://duve.com/2023-hospitality-trends/>

Easygoband.com (2022, 23 Σεπτεμβρίου). Ψηφιοποίηση και βιωσιμότητα, ο τουρισμός του μέλλοντος. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.easygoband.com/blog/digitisation-and-sustainability-the-tourism-of-the-future/>

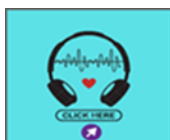
Ευθυμίου, L., Μορφίτης, A., Δρουσιώτης, P. (2022). Πρωτοβουλίες Βιωσιμότητας σε Κυπριακά Ξενοδοχεία και ο δρόμος προς τα εμπρός μέσω της Επικοινωνίας Digital Marketing. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΥΠΟ ΤΟ ΠΡΙΣΜΑ ΤΗΣ COVID-19, 140

AKPH. Η Επιτροπή Για μας. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2022 από: <https://www.d-edge.com/about-us/>

EHL Insights. (n.d.) 7 τάσεις της τεχνολογίας εστιατορίων για να παρακολουθήσουν το 2023. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/restaurant-technology-trends>

Έωτελιε (2022). Η σημασία της αύξησης της ψηφιοποίησης στη φιλοξενία. Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022 από: <https://insights.ehotelier.com/insights/2022/04/13/the-importance-of-increasing-digitization-in-hospitality>

Elkhwesky, Z., El Manzani, Y., & Elbayoumi Salem, I. Η Επιτροπή Προώθηση της φιλοξενίας και του τουρισμού για την προώθηση της βιώσιμης καινοτομίας: Συστηματική ανασκόπηση των μελετών που σχετίζονται με τη νόσο COVID-19 και πρακτικές επιπτώσεις στην ψηφιακή εποχή. Έρευνα για τον τουρισμό και τη φιλοξενία, 0(0). Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1177/14673584221126792>



ElMassah, S., Mohieldin, M. (2020). Ψηφιακός μετασχηματισμός και εντοπισμός των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης (ΣΒΑ). Οικολογική Οικονομία. 2020, 169, 106490. [CrossRef] Ελήφθη από: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0921800919303258>

Ερακλέος, Μ. (2022, 21 Σεπτεμβρίου). Self check-in και ρομπότ - το μέλλον του τουρισμού στην Κύπρο. KNEWS. Ανάκτηση από: <https://knews.kathimerini.com.cy/en/business/self-check-in-and-robots-the-future-of-tourism-in-cyprus>

EUR - Lex. (2020) ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ. Σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση 2021-2027. Επαναφορά της εκπαίδευσης και της κατάρτισης για την ψηφιακή εποχή. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0624>

Επιτροπή. (2017) DigComp 2.1: Το πλαίσιο ψηφιακών ικανοτήτων για πολίτες με οκτώ επίπεδα επάρκειας και παραδείγματα χρήσης. Αποθετήριο εκδόσεων του ΚΚΕρ. Ανάκτηση από: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281>

Επιτροπή. (2020) Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας DESI 2020· θεματικά κεφάλαια· τελική έκθεση. Ευρωπαϊκή Ένωση. 2021. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2022 από: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020>

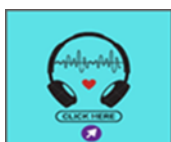
Επιτροπή. (2020, 1 Ιουλίου). Η Επιτροπή ριανουσιάζει ευρωπαϊκό πρόγραμμα δεξιοτήτων για τη βιώσιμη ανταγωνιστικότητα, την κοινωνική δικαιοσύνη και την ανθεκτικότητα. Απασχόληση, Κοινωνικές Υποθέσεις & Ένταξη. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=9723&furtherNews=yes#navItem-2>

Επιτροπή. (2021) Σχέδιο ανάκαμψης και ανθεκτικότητας της Κύπρου. Ανάκτηση από: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility/cyprus-recovery-and-resilience-plan_en

Επιτροπή. Η Επιτροπή Οδηγοί υλοποίησης DigComp. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp/digcomp-implementation-guides_en

Επιτροπή. Η Επιτροπή Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας DESI 2022. Ανάκτηση από: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022>

Επιτροπή. Η Επιτροπή Κορυφαία παραδείγματα έξυπνων τουριστικών πρακτικών στην Ευρώπη. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2022 από: https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/system/files/2022-05/Best%20Practice%20Report_2022_Update.pdf



Επιτροπή. (2022, 29 Ιουνίου). Η διδύμη πράσινη και ψηφιακή μετάβαση: Πώς οι βιώσιμες ψηφιακές τεχνολογίες θα μπορούσαν να επιτρέψουν μια ΕΕ χωρίς εκπομπές άνθρακα έως το 2050. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/jrc-news/twin-green-digital-transition-how-sustainable-digital-technologies-could-enable-carbon-neutral-eu-2022-06-29_en

Επιτροπή. (2022, 25 Οκτωβρίου). Η ESCO εισάγει την επισήμανση Digital Skills and Knowledge Concepts! Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://esco.ec.europa.eu/en/news/esco-introduces-digital-skills-and-knowledge-concepts-labelling>

Επιτροπή. Η Επιτροπή Πρωτοβουλία Έξυπνος Τουρισμός. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2022 από: https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en

Επιτροπή. (μ.δ.) Σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση (2021-2027). Ανάκτηση από: <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/about/digital-education-action-plan>

Επιτροπή. (μ.δ.) Ευρωπαϊκός Εκπαιδευτικός Χώρος. Ποιοτική εκπαίδευση και κατάρτιση για όλους. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/about/digital-education-actionplan#:~:text=What%20is%20the%20Digital%20Education,States%20to%20the%20digital%20age>

Επιτροπή. (μ.δ.) Η ταξινόμηση ESCO. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://esco.ec.europa.eu/en/classification>

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. (2017) ΕΚΘΕΣΗ σχετικά με τη δράση της ΕΕ για την αειφορία. Ανακτήθηκε στις 3 Νοεμβρίου 2023 από: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2017-0239_EN.html

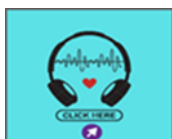
Φίσερ, D. (2018) Χιλιετής κινητήριος δύναμη των καταναλωτών: εταιρική βιωσιμότητα. Οικοσφαίρα. Ανάκτηση από: <https://ecosphere.plus/2018/01/22/millennial-consumer-driving-force-corporate-sustainability/>

Φρανκλ, Τ. (2021) Βιομηχανία 4.0 και ψηφιοποίηση στη βιομηχανία τροφίμων και ποτών. Ανάκτηση από: https://www.krones.com/en/company/press/magazine/innovation/industry-4_0-and-digitalisation-in-the-food-and-beverage-industry.php

Fuchs, H. (2019) Βιώσιμη ψηφιοποίηση - η πρόκληση της εποχής μας. Πράσινα ταλέντα. Ανάκτηση από: <https://www.greentalents.de/sustainable-digitalisation.php>

Geissinger, M. (μ.δ.). Δακτυλικά Αποτυπώματα Κυβερνοχώρου. [Εικόνα]. Pexels. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.pexels.com/photo/cyber-fingerprints-12537127/>

Geng, W. Η Επιτροπή Αν και πώς δωρεάν εικονικές εκδρομές μπορεί να φέρει πίσω τους επισκέπτες. Τρέχοντα θέματα στον τουρισμό. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1080/13683500.2022.2043253>



Παγκόσμια πρωτοβουλία για την υποβολή εκθέσεων. Η Επιτροπή Καταλύτης για έναν βιώσιμο κόσμο. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.globalreporting.org/about-gri/>

Gomez, DC, Orti, AS, Kuric, S. Η Επιτροπή Αυτοπεποίθηση και ψηφιακή ικανότητα: Καθοριστικοί παράγοντες των ψηφιακών δεξιοτήτων στις αντιλήψεις των νέων στην Ισπανία. Πρώτο Μυαλό. Ανακτήθηκε από: https://www.researchgate.net/publication/359758418_Self-trust_and_digital_proficiency_Determinants_of_digital_skills_perceptions_between_young_people_in_Spain 26.02.2023

Gössling, S. Η Επιτροπή Εθνικές εκπομπές από τον τουρισμό: μια παραβλεπόμενη πρόκληση πολιτικής; Ενεργειακή Πολιτική. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2013.03.058>

Gössling, S., Hall, C.M. (2006) Αβεβαιότητες στην πρόβλεψη των τουριστικών ροών υπό σενάρια κλιματικής αλλαγής. Κλιματική αλλαγή, 79, 163-173. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1007/s10584-006-9081-y>

Gray, M. (2021, 12 Μαΐου). 7 Οφέλη από τη χρήση ενός Self-Service Kiosk στον κλάδο της φιλοξενίας. NEC Σήμερα. Ανάκτηση από: <https://nectoday.com/7-benefits-of-utilizing-a-self-service-kiosk-in-the-hospitality-industry/>

Οικολογικό Σύμπλεγμα. Η Επιτροπή Σχετικά με το Green Tech Cluster. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2022 από: <https://greentechlatvia.eu/en/home/>

GSTC. (μ.δ.). GSTC Industry Criteria for Hotels & Tour Operators. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.gstccouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria/>

Γκουανταλίνι, Ι. Η Επιτροπή Βιωσιμότητα μέσω ψηφιακού μετασχηματισμού: Συστηματική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας για την καθοδήγηση της έρευνας. Journal of Business Research, τόμος 148, Σεπτέμβριος 2022, 456-471. Διεύθυνση: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S014829632200426X>

Γκουτιέρες, Α. (2018) Παγκόσμια Ημέρα Τουρισμού 2018: Βιωσιμότητα & ψηφιακός μετασχηματισμός στον τουρισμό. UNWTO. Ανάκτηση από: <https://www.unwto.org/world-tourism-day-2018>

Gyamfi, B.A., Bein, M.A., Adedoyin, F.F., Bekun, FV (2020) Σε ποιο βαθμό εντείνονται οι εκπομπές ρύπων από τις διεθνείς τουριστικές αφίξεις; Εκπληκτικά στοιχεία από τις χώρες της G7. Περιβάλλον, Ανάπτυξη, Βιωσιμότητα. 24, 7896-7917 Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01765-7>

Hayward, J. (2022, 29 Οκτωβρίου). Γιατί η Airbus αγόρασε το Bombardier C Series; Απλή Πτήση. Ανάκτηση από: <https://simpleflying.com/airbus-c-series-purchase/>

Healing, Z. Η Επιτροπή Αντανακλάσεις - Προσδιορισμός και μέτρηση της βιωσιμότητας. Ανάκτηση από: http://econsdse.org/wp-content/uploads/2012/03/heal_defining_and_measuring_sustainability_REEP_2012.pdf



Heath, R.L. & Johansen, W. (Eds.). Η Διεθνής Εγκυκλοπαίδεια Στρατηγικής Επικοινωνίας, John Wiley & Sons.

Το ξενοδοχείο Xen va. (μ.δ.) Επίσημη ιστοσελίδα ξενοδοχείου. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://group.hennnahotel.com/>

Hibox.tv. (μ.δ.) Smartphone Tablet. Μια λύση tablet εντός δωματίου που θέτει τις υπηρεσίες σας στη διάθεσή των επισκεπτών σας. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.hibox.tv/in-room-tablets.shtml>

Hollander, J. (2022, 26 Ιανουαρίου). Ψηφιακή μεταμόρφωση στην ξενοδοχειακή βιομηχανία. Έκθεση τεχνολογίας ξενοδοχείων. Ανακτήθηκε στις 6 Φεβρουαρίου 2022 από: <https://hoteltechreport.com/news/digital-transformation>

Hoogendoorn, G., Fitchett, J.M. (2016) Τουρισμός και κλιματική αλλαγή: ανασκόπηση των απειλών και στρατηγικές προσαρμογής για την Αφρική. Περιοδικία, 21(7):742-759. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1188893>

HotelBuddy (2022). Το Hedon SPA & Hotel υπογράφει με το HotelBuddy για να προσφέρει μια καλύτερη εμπειρία για τους επισκέπτες του. Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022 από: <https://hotelbuddy.eu/hedon-spa-hotel-signs-up-with-hotelbuddy-to-offer-a-better-experience-for-their-guests>

HotelBuddy (2022). Grand Poet από Semarah Hotels επιλέγει HotelBuddy ως online επισκέπτη λύση τους συνεργάτη. Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022 από: <https://hotelbuddy.eu/grand-poet-by-semarah-hotels-chooses-hotelbuddy-as-their-online-guest-solution-partner>

Αναφορά τεχνολογίας ξενοδοχείου. (2022). 10 Best Contactless Check-in Tools for Hotels 2023. Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022 από: <https://hoteltechreport.com/contactless-checkin>

Σχολή Ξενοδοχείων. (2022. 1η Σεπτεμβρίου). Εργαλειοθήκη Βιώσιμης Ψηφιοποίησης Φιλοξενίας. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://hotelschool.lv/en/sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit/>

Hussain, C.M.(ed.) & Velasco-Munoz, J.F.(ed.) (2021). Βιώσιμη διαχείριση πόρων - Σύγχρονη προσέγγιση και πλαίσια. Elsevier, 1-21

InBusinessNews (2022, 2 Φεβρουαρίου). Αυτά είναι τα νέα ξενοδοχεία που θα δούμε φέτος (φωτογραφίες). Ανάκτηση από: <https://inbusinessnews.reporter.com.cy/business/travel-tourism/article/299748/afta-einai-ta-nea-xenodocheia-poy-tha-doyme-fetos-photos>

innolytics.ag. (μ.δ.) Τι είναι η ψηφιοποίηση; Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://innolytics.net/what-is-digitalization/>

INTELITY. (2016, 22 Απριλίου). Πράσινη φιλοξενία: Πώς η τεχνολογία δωματίων ξενοδοχείου προωθεί μια φιλική προς το περιβάλλον βιομηχανία. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://intelity.com/blog/green-hospitality-how-hotel-room-technology-is-promoting-an-eco-friendly-industry/>



i-scoop. (μ.δ.) Ψηφιοποίηση, ψηφιοποίηση, ψηφιακός και μετασχηματισμός: οι διαφορές. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/digitization-digitalization-digital-transformation-disruption/>

Jackson, M.(2020, 30 Ιουνίου). 5 Στρατηγικές ψηφιακού μετασχηματισμού που αγκαλιάζουν το νέο κανονικό. TechTarget/SearchCIO. Ανακτήθηκε από: [https://searchcio.techtarget.com/feature/5-digital-transformation-strategies-embracing-the-new-normal?src=6434693&asrc=EM_ERU_133368381&utm_medium=EM&utm_source=ERU&utm_campaign=20200817_ERU%20Transmission%20for%2008/17/2020%20\(User Universe:%2030539\)&utm_content=eru-rd2-rcpC](https://searchcio.techtarget.com/feature/5-digital-transformation-strategies-embracing-the-new-normal?src=6434693&asrc=EM_ERU_133368381&utm_medium=EM&utm_source=ERU&utm_campaign=20200817_ERU%20Transmission%20for%2008/17/2020%20(User%20Universe:%2030539)&utm_content=eru-rd2-rcpC)

Καπίκι, Σ.Τ. (2010). Ενεργειακή Διαχείριση Φιλοξενίας: Μελέτη των Ξενοδοχείων Θεσσαλονίκης. Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2022 από: <https://doi.org/10.18111/9789284412341>

Khan, G., Isreb, D. (2018, 7 Αυγούστου). PWC: 1,2,3... Εδώ έρχεται η 4η Βιομηχανική Επανάσταση. Ανάκτηση από: <https://www.pwc.com.au/digitalpulse/fourth-industrial-revolution-guide.html>

King, C. (1995). Τι είναι η φιλοξενία; *International Journal of Hospitality Management*, τόμος 14, τεύχη 3-4, 219-234, ISSN 0278-4319, Συλλογή στη διεύθυνση: [https://doi.org/10.1016/0278-4319\(95\)00045-3](https://doi.org/10.1016/0278-4319(95)00045-3).

Μοναχικός Πλανήτης. (2021, 9 Ιουλίου). Η αεροπορική εταιρεία αναπτύσσει «έξυπνα παπούτσια» που θα μπορούσαν να βοηθήσουν τους ταξιδιώτες να εξερευνήσουν νέους προορισμούς χωρίς να συμβουλευτούν έναν χάρτη. Ανάκτηση από: <https://www.lonelyplanet.com/news/airline-smart-shoes>

Ludin, D. et al. (2022). Πώς η νόσος COVID-19 επιταχύνει την καινοτομία του επιχειρηματικού μοντέλου και τον ψηφιακό τεχνολογικό μετασχηματισμό στον κλάδο της φιλοξενίας: εστίαση στα εστιατόρια στη Βάδη-Βυρτεμβέργη. *International Journal of Innovation and Technology Management*, τόμος 19, αριθ. 06, 2242002. Ανάκτηση από: <https://www.worldscientific.com/doi/10.1142/S0219877022420020>

Luo, D. (2021, 23 Μαρτίου). Ποια αεροσκάφη χρησιμοποιούνται για πτήσεις μικρών, μεσαίων και μεγάλων αποστάσεων; Αεροπορία για αεροπόρους. Ανάκτηση από: <https://aviationforaviators.com/2021/03/23/which-planes-are-used-for-short-medium-and-long-haul-flights>

Malindretos, G., Sdrali, D., Goussia-Rizou, M., & Koliou, I. Η Επιτροπή Αειφορία και περιβαλλοντική τεχνολογία στην Κυπριακή ξενοδοχειακή βιομηχανία. *Διεθνής Εφημερίδα Βιώσιμης Οικονομίας*, 6(2), 171-188.

Martinez-Usero, J. (2022, 11 Απριλίου). Ο βασικός ρόλος των ψηφιακών δεξιοτήτων που διευκολύνουν την ψηφιακή και την πράσινη μετάβαση. [Καταχώριση]. LinkedIn. Ανάκτηση από: <https://www.linkedin.com/pulse/key-role-digital-skills-facilitating-green-jose-martinez-usero/>

Mastrostefano, K., Morales-Alonso, G., Greco, M., Grimaldi, M., Blanco-Serrano, J.A.(2020). Η σημασία μιας εκκίνησης για την εμπιστοσύνη στην ανοικτή



καινοτομία: Μια συστηματική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας. Οικονομικά και Επιχειρηματικά Γράμματα, 9, 289-297. Ανάκτηση από: https://www.researchgate.net/publication/347917067_The_importance_for_a_start-up_to_trust_in_open_innovation_A_systematic_literature_review

McKinsey&Company. (2020). Έκθεση καταναλωτών Κίνας 2021. Ανακτήθηκε από <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/china/china%20still%20the%20worlds%20growth%20engine%20after%20covid%2019/mckinsey%20china%20consumer%20report%202021.pdf>

Εταιρεία McKinsey. (ιδ). Μέχρι το 2050, η ακραία ζέστη θα μπορούσε να προκαλέσει 23 φορές περισσότερους επιβάτες από ό,τι σήμερα. Ανακτήθηκε στις 8 Σεπτεμβρίου 2020 από: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/coronavirus-leading-through-the-crisis/charting-the-path-to-the-next-normal/by-2050-extreme-heat-could-ground-23-times-more-airline-passenger-than-today>

McKinsey&Company. (n.d). Πόσο ζεστά καλοκαίρια και ασθένειες θα μπορούσαν να επηρεάσουν τον τουρισμό στη Μεσόγειο. Ανακτήθηκε στις 22 Σεπτεμβρίου 2020 από: <https://www.mckinsey.com/capabilities/sustainability/our-insights/sustainability-blog/hot-summers-and-disease-threaten-tourism-in-the-mediterranean>

Υπουργείο Εξωτερικών της Λετονίας. (2017) Αειφόρος Ανάπτυξη. Ανακτήθηκε στις 2 Νοεμβρίου 2022 από: <https://mfa.gov.cy/themes/> <https://mfa.gov.cy/themes/>

Υπουργείο Εξωτερικών της Λετονίας. (2017) Πλατφόρμα γνώσης για την αειφόρο ανάπτυξη. Ηνωμένα Έθνη. Ανακτήθηκε στις 25 Οκτωβρίου 2022 από: <https://sustainabledevelopment.un.org/memberstates/cyprus>

Υπουργείο Εξωτερικών της Λετονίας. Η Επιτροπή Αειφόρος Ανάπτυξη. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2022 από: https://www.mfa.gov.lv/en/sustainable-development?utm_source=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F

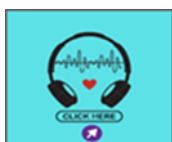
MSCI. (μ.δ.). Διάσκεψη τη MSCI για το Leader+. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.msci.com/>

Παγκόσμιο Κίνημα Βιωσιμότητας Προορισμού. (μ.δ.) GDS-Ευρετήριο. Τα κριτήρια και η μεθοδολογία του δείκτη GDS για το 2023 είναι τώρα διαθέσιμα. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.gds.earth/>

Muench, S., Stoermer, E., Jensen, K., Asikainen, T., Salvi, M. και Scapolo, F. (2022, 27 Ιουνίου). Προς ένα πράσινο και ψηφιακό μέλλον, 31075 EUR EN, Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Λουξεμβούργο, 2022, ISBN 978-92-76-52451-9, doi:10.2760/977331, JRC129319. Ανάκτηση από: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC129319>

Μασκάν. (2021, 7 Ιουλίου). 7 Εφαρμογές της επαυξημένης πραγματικότητας στη βιομηχανία φιλοξενίας | Βήματα ανάλυσης. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.analyticssteps.com/blogs/7-applications-augmented-reality-hospitality-industry>

Nanjundaswamy, C., et al. (2021). Ψηφιακή παιδαγωγική για βιώσιμη μάθηση. Shanlax International Journal of Education, τόμος 9, αριθ. 3, 2021, σ. 179-



185. <https://doi.org/10.34293/education.v9i3.3881> Ανακτήθηκε από: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1300885.pdf>

Nekrashevich, A. (μ.δ.). Φωτογραφία απόμου που κρατά smartphone [Φωτογραφία]. Pexels. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.pexels.com/photo/photo-of-person-holding-smartphone-6802042/>

Νιου Γιork Τάιμς. (2022, 4 Αυγούστου). Αντί για τη Ρώμη; Οκτώβριος αντί Ιούλιος; Πώς τα κύματα καύσωνα αλλάζουν τον τουρισμό στην Ευρώπη. Ανάκτηση από: <https://www.nytimes.com/2022/08/04/travel/heat-wave-europe.html>

Odimegwu, F., Francis, O.C. (2018) Η διασύνδεση μεταξύ της κλιματικής αλλαγής και του τουρισμού. Κοινωνιολογία σήμερα: ένα Περιοδικό της Σύγχρονης Κοινωνιολογικής Έρευνας, 1(1):48-58. Ανάκτηση από: https://www.researchgate.net/profile/Chijioke-Onyebukwa/publication/328075046_The_Interconnectedness_between_Climate_change_and_Tourism/links/5bb6345ea6fdcc9552d3bab4/The-Interconnectedness-between-Climate-change-and-Tourism.pdf

Operto (2022, Ιούνιος 30). Λύσεις IoT για ξενοδοχεία που μεταμορφώνουν τον κλάδο. Ανάκτηση από: <https://operto.com/iot-solutions-for-hotels/>

Oxford Languages. (n.d.). Γλώσσες της Οξφόρδης και Google. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://languages.oup.com/google-dictionary-en/>

Λεξικά του Oxford Learner. (μ.δ.) Ψηφιοποίηση. Στο λεξικό [oxfordlearnersdictionaries.com](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com). Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/digitalization>

Pahus, H.S., Sunesen, L. Η Επιτροπή Στρατηγική συνεργασία με την Big Data στον τομέα του τουρισμού: ποιοτική μελέτη δώδεκα ευρωπαϊκών οργανισμών διαχείρισης προορισμού. Διεύθυνση Φιλοξενίας, 12:1, 81-83, DOI: 10.1080/22243534.2022.2080941

Peeters, P., Dubois, G. (2010). Tourism travel under climate change mitibound. Journal of Transport Γεωγραφία, 18(3):447-457. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2009.09.003>

Peuter-Rutten, J. (μ.δ.). Η διαχείριση των εστιατορίων είναι ψηφιοποίηση: 9 βασικές ψηφιακές δεξιότητες για απόκτηση. EHL Insights. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/restaurant-management-digital-skills>

Σχεδιάστε έργα. (2022, 19 Οκτωβρίου). Τεχνολογία Beacon: Τι είναι η τεχνολογία Beacon | Καλύτερες λύσεις το 2022. Ανάκτηση από: <https://www.plotprojects.com/blog/beacon-technology-why-the-market-is-booming/>

Pololikashvili, Z. (2018) Παγκόσμια Ημέρα Τουρισμού 2018: Βιωσιμότητα & ψηφιακός μετασχηματισμός στον τουρισμό. UNWTO. Ανάκτηση από: <https://www.unwto.org/world-tourism-day-2018>

Preferente (2018, 16 Αυγούστου). Ρόπα inteligente para evitar el robo en los hoteles | Noticias de la Chispa | Revista de turismo. Ανάκτηση από:



<https://www.preferente.com/la-chispa/ropa-inteligente-para-evitar-el-robo-en-los-hoteles-279242.html>

Prendes-Espinosa, P., Solano-Fernández, I. M., García-Tudela, P.A. (2021) EmDigital για την προώθηση της ψηφιακής επιχειρηματικότητας: Η σχέση με την ανοικτή καινοτομία. *Journal of Open Innovation: Τεχνολογία, αγορά και πολυπλοκότητα*, 7(1), 63. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.3390/joitmc7010063>

Prihanto, J. J. N., & Kurniasari, F. (2019) Βιώσιμος ψηφιακός μετασχηματισμός στη βιομηχανία φιλοξενίας: Μια μελέτη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στην Ινδονησία. 2019 Διεθνές Συνέδριο για τις οργανωτικές διαδικασίες καινοτομίας. (ICOI 2019) 217-222. Ατλαντίς Πρες.

Αισθητήρες Rechner. (2019, 18 Ιανουαρίου). Αισθητήρας de tematura. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.rechner-sensors.com/es/documentacion/knowledge/el-sensor-de-temperatura>

Reem, M., Rasoolimanesh, S.M., και Wijesinghe Sara, N.R. Η Επιτροπή Δείκτες Βιωσιμότητας σε Ξενοδοχεία: Συστηματική Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, Online ISSN: 2710-6519 Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://fslmjournals.taylors.edu.my/sustainability-indicators-in-hotels-a-systematic-literature-review/>

Renovales, M. (2020, 2 Μαρτίου). 11 ψηφιακά εργαλεία για τη σημερινή βιομηχανία φιλοξενίας HOSTELCO. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.hostelco.com/en/11-digital-tools-for-todays-hospitality-industry/>

Revfine (2022, 19 Φεβρουαρίου). Πώς μπορεί ο φωνητικός έλεγχος να ωφελήσει την τουριστική βιομηχανία; Ανάκτηση από: <https://www.revfine.com/es/control-de-voz-industria-de-viajes/>

Revfine (2022, 14 Μαΐου). Λογισμικό Hotel: Οι πιο σημαντικές λύσεις λογισμικού για ξενοδοχεία. Ανάκτηση από: <https://www.revfine.com/hotel-software/>

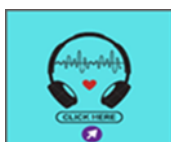
Revfine (2022, 27 Μαΐου). Point-of-Sale Systems in Hospitality: Μεγιστοποίηση των οφελών. Ανάκτηση από: <https://www.revfine.com/point-of-sale-systems/>

Βελτίωση. (μ.δ.) 8 παραδείγματα ρομπότ που χρησιμοποιούνται στον κλάδο της φιλοξενίας. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.revfine.com/robots-hospitality-industry/>

Rinf.tech. (2022, 31 Ιανουαρίου). IoT στη Φιλοξενία: Τάσεις Αυτοματισμού Ξενοδοχείων και Περιπτώσεων Χρήσης. Ανάκτηση από: <https://www.rinf.tech/iot-in-hospitality-hotel-automation-trends-and-use-cases/>

Σάντλο, Κ. Η Επιτροπή Τεχνολογία ανέπαφων επισκεπτών - ο δολοφόνος ή ο καινοτόμος της εξατομικευμένης υπηρεσίας στα ξενοδοχεία; Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022 από: <https://hotelbuddy.eu/contactless-guest-technology-the-killer-or-the-innovator-of-personalized-service-in-hotels/>

Schoeneborn, D., Vásquez, C. (2017) Σύσταση των οργανισμών σε θέματα επικοινωνίας. Στην: C. R. Scott & L. K. Lewis (Eds.). Διεθνής εγκυκλοπαίδεια οργανωτικής επικοινωνίας. Χόμποκεν, NJ: Wiley.



DOI:10.1002/9781118955567.wbieoc030. Ανάκτηση από:
https://www.researchgate.net/publication/314732151_Communicative_Constitution_of_Organizations

Σκριβ. (μ.δ.) Ψηφιοποίηση. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από:
<https://www.scrive.com/digitalisation/>

Λογισμικό Siemens Digital Industries. (2021) Ψηφιοποίηση στη βιομηχανία τροφίμων και ποτών. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2022 από:
<https://www.newfoodmagazine.com/whitepaper/152047/whitepaper-digitalisation-in-the-food-beverage-industry/>

Scott, D., Gössling, S., Hall, C.M. Η Επιτροπή Διεθνής τουρισμός και κλιματική αλλαγή. Διεπιστημονικές Αξιολογήσεις Του Wiley: Κλιματική Αλλαγή. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1002/wcc.165>

Skift. (2018, 14 Ιουνίου). Τα Ξενοδοχεία Viceroy Χρησιμοποιούν Smartwatches για να Είναι Πιο Φιλόξενα. <https://skift.com/2018/06/14/viceroy-hotels-is-using-smartwatches-to-be-more-hospitable/>

Τύποι ικανοτήτων. (μ.δ.) Ικανότητα: Ορισμός, Τύποι, Παραδείγματα και πώς να το αναπτύξουν. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από:
https://skilltypes.com/others/what-is-skill/#What_is_Skill

Δεξιότητες που χρειάζεστε. (μ.δ.) Στις Άκρες Των Δακτύλων Σας:

Οι 8 τύποι των μορφών μάθησης. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από:
<https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/fingerprints-learning-styles.html>

Solis, B. (2016) Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί πολιτιστική αλλαγή. Διαχείριση σχέσεων πελατών. Ανάκτηση από:
https://issuu.com/bjarn/docs/the_state_of_digital_transformation

Τμήμα Στατιστικής Έρευνας. (2021) Βασικές πτυχές της εμπειρίας των επισκεπτών οι ξενοδόχοι θέλουν να ψηφιοποιήσουν σε όλο τον κόσμο. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2022 από: <https://www.statista.com/statistics/1250380/guest-experiences-hoteliars-want-to-digitalize-worldwide/>

ΕκκίνησηΛετονία. Η Επιτροπή Επιτυχημένες ιστορίες. Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022 από: <https://startuplatvia.eu/database/success-stories>

Μείνετε σε επαφή. (2021, 24 Νοεμβρίου). 5 Λύσεις IoT Που Μπορούν Να Ενισχύσουν Την Εμπειρία Των Επισκεπτών Σας. Ανάκτηση από:
<https://www.stayntouch.com/blog/5-iot-solutions-that-can-enhance-your-guest-experience/>

Μετονομασία. (2018, 27 Σεπτεμβρίου). Ο Πρόεδρος της Ένωσης Ξενοδοχείων καλεί την Κύπρο να δώσει προτεραιότητα στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Ανακτήθηκε στις 3 Νοεμβρίου 2022 από:
<https://www.stockwatch.com.cy/en/article/toyrismos/hotel-association-chairman-calls-cyprus-prioritize-digital-transformation>

Δείκτης Βιώσιμης Μάρκας (2023). Βιώσιμος Δείκτης Σήματος 2023. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: www.sb-index.com



Talwar, S., Kaur, P., Nunkoo, R., & Dhir, A. Η Επιτροπή Ψηφιοποίηση και βιωσιμότητα: τουρισμός εικονικής πραγματικότητας σε έναν κόσμο μετά την πανδημία. Περιοδικό Βιώσιμου Τουρισμού. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.1080/09669582.2022.2029870>

Τελεφόνικα. (μ.δ.) Τι είναι η βιώσιμη ψηφιοποίηση; Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.telefonica.com/en/communication-room/blog/what-is-sustainable-digitalisation/>

Το πρόγραμμα SUNx. (2020, 23 Νοεμβρίου). Το ριζώτο ερισθηονικά δοκισάενο σύστημα διαχείριση βιώσιμη φιλοξενία στον κόσμο. Ανάκτηση από: <https://www.thesunprogram.com/innovation/hospitality/my-green-butler>

Ανίχνευση εργαλείων. Η Επιτροπή Ψηφιοποίηση στον κλάδο καθαρισμού. Νέα ToolSense. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://toolsense.io/technology/digitalization-in-the-cleaning-industry/#:~:text=The%20digitization%20of%20cleaning%20companies,and%20deploy%20solutions%20as%20needed>

Εταιρεία Touroogle. (2022, Φεβρουάριος, 23). Ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται για το μέλλον της τουριστικής βιομηχανίας. [Καταχώριση]. LinkedIn. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: https://www.linkedin.com/pulse/digital-skills-needed-future-tourism-industry-touroogle-company/?trk=articles_directory

Ηνωμένα Έθνη. (μ.δ.) Μεταμορφώνοντας τον κόσμο μας: η ατζέντα του 2030 για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>

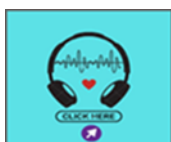
Εκπαιδευτικός, επιστημονικός και πολιτιστικός οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών Mahatma Gandhi Institute of Education for Peace and Sustainable Development (UNESCO MGIEP). (2017) Εγχειρίδια για την αειφόρο ανάπτυξη: οδηγός ενσωμάτωση. Ινδία. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259932>

UNESCO. (2017) Εκπαιδευση για του στόχου τη βιώσιμη ανάπτυξη. Στόχοι εκμάθησης. Γαλλία. ISBN 978-92-3-100209-0, 6-11. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002474/247444e.pdf>

UNESCO. Η Επιτροπή Εκπαιδευση για αειφόρο ανάπτυξη για την εργαλειοθήκη του 2030. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://en.unesco.org/themes/education-sustainable-development/toolbox>

UNESCO. (2023, Μάρτιος, 23). Τι πρέπει να ξέρετε για την εκπαίδευση για την αειφόρο ανάπτυξη. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.unesco.org/en/education/sustainable-development/need-know>

UNESCO-UNEVOC Διεθνές Κέντρο Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης. Η Επιτροπή Πλαίσια ψηφιακών ικανοτήτων για εκπαιδευτικούς, εκπαιδευόμενους και πολίτες. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://unevoc.unesco.org/home/Digital+Competence+Frameworks>



UNEP & UNWTO (2005). Καθιστώντα τον τουρισμό ριίο βιώσιο - Οδηγό για του φορεί χάραξη ριολιτική, 11-12

UNDP. (μ.δ.). Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://www.undp.org/sustainable-development-goals>

UNWTO, UNEP και WMO. (2008) Κλιματική αλλαγή και τουρισμός - ανταπόκριση στις παγκόσμιες προκλήσεις. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://doi.org/10.18111/9789284412341>

Vargas-Larraguivel, P.A., Liévano-Morales, J., Calderón-Martínez, G.(2021). Factores de impacto en la formación emprendedora en estudios de educación superior. Πανεπιστήμιο Caso CETYS. Revista Include 8, 198-215. Ανακτήθηκε στις 12 Φεβρουαρίου 2021 από: <https://bit.ly/3rBtTrN>

Verma, E. Η Επιτροπή Στα Ακροδάχτυλά Σας: Οι 8 Τύποι Μαθησιακών Στιλ. Ανάκτηση από: <https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/fingerprints-learning-styles.html>

Biku. (2022, 22 Ιουνίου). Αυτοματισμός σπιτιού για εγκαταστάσεις διαμονής: 10 νεκτήματα. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://vikey.it/en/home-automation-accommodation-facilities/>



Shwa, R. (2022, 19 Οκτωβρίου). Να χτίσουμε ένα έξυπνο ξενοδοχείο; Εδώ είναι 6 εργαλεία που θα πρέπει να εξετάσει. Pressreader. Ανάκτηση από: <https://blog.pressreader.com/hotels/building-a-smart-hotel-here-are-6-tools-you-should-consider>

Wainstein, Λ. Η Επιτροπή Ασφάλεια δεδομένων στη φιλοξενία: Κίνδυνοι και βέλτιστες πρακτικές. Πληροφορίες EHL. Ανακτήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2023 από: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/data-security-in-hospitality-best-practices>

Παγκόσμιο οικονομικό φόρουμ. (2016, 14 Ιανουαρίου). Η Τέταρτη Βιομηχανική Επανάσταση: τι σημαίνει, πώς να απαντάς. Ανάκτηση από: <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>

Wut, T.M., Lee, D., Ip, W.M Λι, Σ.Γ. (2021) Ψηφιακή Βιωσιμότητα στον Οργανισμό: Ανάπτυξη και Επικύρωση Κλίμακας. Βιωσιμότητα, 13, 3530. Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.3390/su13063530>

Wynn, M., Jones, P. (2022). Στρατηγική ΤΠ στον ξενοδοχειακό κλάδο στην ψηφιακή εποχή. Ανάκτηση από: https://mdpi-res.com/d_attachment/sustainability/sustainability-14-10705/article_deploy/sustainability-14-10705.pdf?version=1661680823

Γιουσέφ, Α.Β., Ζεκίρι, Α. Η Επιτροπή Βιομηχανία φιλοξενίας 4.0 και κλιματική αλλαγή. Κυκλική οικονομία και βιωσιμότητα, τόμος 2, 1043-1063. Ανάκτηση από: <https://link.springer.com/article/10.1007/s43615-021-00141-x>

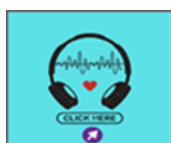
Yun, J.J., Zhao, X., Jung, K., Yigitcanlar, T. (2020) Η νοοτροπία για την ανοιχτή δυναμική καινοτομία. Βιωσιμότητα, 12, 5076. Ανάκτηση από:

https://www.researchgate.net/publication/342365657_The_Culture_for_Open_Innovation_Dynamics

Zeqiri, A., Dahmani, M., Youssef, A. B. (2020). Ψηφιοποίηση της τουριστικής βιομηχανίας: Ποιες είναι οι επιπτώσεις του νέου κύματος τεχνολογιών. *Balkan Economic Review*, 2, σελ. 63-82. fffhal03523747f. Ανάκτηση από: <https://hal.science/hal-03523747/document>

Zhu J., Wang Y., Cheng M. (2021). Ψηφιακός μετασχηματισμός στον κλάδο της φιλοξενίας. *Σχολή Φιλοξενίας του Πανεπιστημίου της Βοστώνης*

Zsarnoczky, M. (2018). Το Ψηφιακό Μέλλον της Βιομηχανίας Τουρισμού & Φιλοξενίας. Ανάκτηση από: <https://www.bu.edu/bhr/2018/05/31/the-digital-future-of-the-tourism-hospitality-industry/>



69. Σύνδεσμοι σε χρήσιμους πόρους

Αμερικανική Ομοσπονδία Μαγειρικής (ACF). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.asaecenter.org/>

Αμερικανική Διαιτητική Ένωση (ADA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.eatright.org/>

Αμερικανικό Ινστιτούτο Οίνου και Τροφίμων (AIWF). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από https://www.aiwf.org/site_home.cfm

American Planning Association (APA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.planning.org/>

American Resort Development Association (ARDA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.arda.org/about-us>

Στελέχη της Αμερικανικής Ένωσης (ASAE). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.asaecenter.org/>

Ένωση Ασιατών Αμερικανών Ιδιοκτητών Ξενοδοχείων (AAHOA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.aahoa.com/home>

Association of Collegiate Conference & Events Director-International (ACCED-I). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.acced-i.org/>

Ένωση Εκτελεστικών Στελεχών Διαχείρισης Προορισμού (ADMEI). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από www.corporateeventnews.com

Ένωση Ιρλανδών Επαγγελματιών Διοργανωτών Συνεδρίων (AIPCO). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://aipco.ie/new/>

Ένωση Επαγγελματιών Καταλύματος (ALP). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <http://www.paii.org/>

Ένωση Επαγγελματιών Συνεδριάσεων (AMP). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://ampsweb.org/>

Ένωση Franchisees & Owner της Starwood - Βόρεια Αμερική (ASFONA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.asfona.com/>

Ένωση Ξενοδοχείων και Τουρισμού της Καραϊβικής (CHTA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <http://www.caribbeanhotelassociation.com/>

Ένωση Προπονητών Συλλόγων Αμερικής (CMAA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.cmaa.org/>

Ένωση Υπηρεσιών Εμπορικού Εξοπλισμού Τροφίμων (CFESA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.cfesa.com/>

Συμβούλιο Βιομηχανίας (CIC). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://eventscouncil.org/>

Corporate Event Marketing Association (CEMA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://cemaonline.com/>

Συμβούλιο για το ξενοδοχείο, το εστιατόριο και τη θεσμική εκπαίδευση (CHRIE). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.chrie.org/>

Cvent Inc (2021). ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΠΟΝΤΙΚΙΑ; Ο οδηγός σας για συσκέψεις, κίνητρα, συνέδρια και εκθέσεις. Ανακτήθηκε από <https://www.cvent.com/uk/>

Destination Marketing Association International (DMAI). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://destinationsinternational.org/>

Ένωση Διαιτητών Μάνατζερ (DMA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.anfponline.org/>

Το δίκτυο CVB της ΕΕ. (2023), Ανάκτηση από <https://boardroom.global/the-eu-cvb-network/>

Ευρωπαϊκή πλατφόρμα συνεργασίας για τους συνεργατικούς σχηματισμούς. Η Επιτροπή Το ευρωπαϊκό online κομβικό σημείο για τη συστάδα βιομηχανία. Ανακτήθηκε από <https://clustercollaboration.eu/>

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από www.eurocongress.com

Συμβούλιο Βιομηχανίας Εκδηλώσεων (EIC). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.eventscouncil.org/>

Ένωση Επαγγελματιών Υπηρεσιών Εκδηλώσεων (ESPA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://espaonline.org/>

Ινστιτούτο Μάρκετινγκ Τροφίμων (FMI). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.fmi.org/>

Food Service Consultants Society International (FCSI). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.fcsi.org/>

Παγκόσμια Οργάνωση Επαγγελματιών Ταξιδιών (GBTA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.gbta.org/>

Συνεργασία καθολικού MICE. (2022). Ελήφθη από τη διεύθυνση <http://micecollaborative.com/>



Συμβούλιο Παγκόσμιου Βιώσιμου Τουρισμού (GSTC). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.gstcouncil.org/>

Guam Hotel & Restaurant Association. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.ghra.org/>

Ισπανική Ένωση Ιδιοκτητών Ξενοδοχείων (HHOA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <http://www.hhoa.org/>

Επαγγελματίες Φιλοξενίας Χρηματοοικονομικών και Τεχνολογίας (HFTP). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.hftp.org/>

Hospitality Sales & Marketing Association International (HSMIAI). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://global.hsmia.org/>

Σύνδεσμος Μηχανικών Ξενοδοχείων και Ξενοδοχειακών Μονάδων (HMEA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.hmea.org/>

Ένωση Ξενοδοχείων του Καναδά. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <http://www.hotelassociation.ca/>

Ένωση Δικτύου Ηλεκτρονικής Διανομής Ξενοδοχείων (HEDNA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.hedna.org/>

XOTPEK. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από www.hotrec.eu

Διεθνής Ένωση Εκθέσεων και Εκδηλώσεων (IAEE). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.iaee.com/>

ICCA. Διεθνές Συνέδριο και Ένωση της Εθνοσυνέλευσης. (2021) Ανακτήθηκε από <https://www.iccaworld.org/>

Διεθνής Ένωση Οικονομολόγων (IEHA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από www.ieha.org

ΣεΠερίπτωση. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από www.inevent.com

Ινστιτούτο Τεχνολογίας Τροφίμων (IFT). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από www.ift.org

Διεθνής Ένωση Συνεδριακών Κέντρων (IACC). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.iacconline.org/>

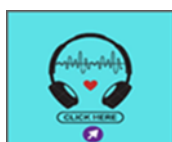
Διεθνής Ένωση Διοργανωτών Επαγγελματικών Συνεδρίων (IAPCO). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.iapco.org/>

Διεθνής Ένωση Διευθυντών Χώρων (IAVM). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://iavm.org/>

Διεθνής Ένωση Φεστιβάλ & Εκδηλώσεων. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.ifea.com/>

Διεθνής Ένωση Στελεχών της Υπηρεσίας Τροφίμων (IFSEA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <http://www.ifsea.com/>

Διεθνής Ένωση Ξενοδοχείων και Εστιατορίων (IH&RA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.booked.net/ih-ra>



ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΝΩΣΗ ΖΩΝΤΑΝΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://ileahub.com/>

Διεθνής Εταιρεία Συμβούλων Φιλοξενίας (ISHC). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://ishc.com/>

Διεθνής Εταιρεία Αγοραστών Φιλοξενίας (ISHP). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <http://www.ishp.org/>

Διεθνής Ένωση Ξενοδοχειακών Ενώσεων (ISHA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <http://www.ishae.org/>

Προεδρείο της Συνέλευσης της Λετονίας, (2023). Ανακτήθηκε από www.latviaconvention.co

Λετονική Ένωση Ξενοδοχείων και Εστιατορίων (LVRA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από www.lvra.lv

LUSH, Luxury Sustainable Hotels Internl Association. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.lushia.org/>

Meetings Industry Association (MIA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.mia-uk.org/>

Συνάντηση στο Ρέικιαβικ. Η Επιτροπή Προεδρείο της Συνέλευσης για το Ρέικιαβικ. Ανακτήθηκε από www.meetinreykjavik.is

Meeting Planers International (MPI). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.mpi.org/>

Meeting Professionals International. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από www.mpi.org . Mice.com Ανακτήθηκε από <https://www.mice.com/>

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΜΕ ΠΟΝΤΙΚΙΑ. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.micemag.com/>

MTT. Η Επιτροπή Τα Ποντικά Ταξιδεύουν Σήμερα. Ανακτήθηκε από <https://www.micetraveltoday.com/>

Εθνική Ένωση Για Την Εστίαση Και Τις Εκδηλώσεις (NACE). Η Επιτροπή Βόρεια Αμερική. Ανακτήθηκε από <https://www.nace.net/>

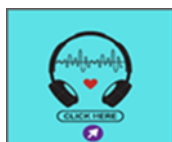
Pacific Asia Travel Association (PATA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.pata.org/>

Επαγγελματική ένωση διαχείρισης συνεδρίων (PCMA). (2023), Ανάκτηση από <https://www.pcma.org/>

Resort Hotel Association (RHA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.rhainsure.com/>

Εταιρεία Διαχείρισης Τροφίμων (SFM). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.shfm-online.org/>

Κοινωνία των Επαγγελματιών Κυβερνητικών Συναντήσεων (SGMP). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.sgmp.org/>



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΥΜΜΑΧΙΑ των Εθνικών Γραφείων της Συνέλευσης της Ευρώπης. Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://convention-europe.com/>

Βιώσιμη Ένωση Εστιατορίων (SRA). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://thesra.org/>

Ο κατάλογος των γραφείων συνεδρίων στην Ευρώπη <http://www.cvent.com/rfp/europe-convention-centers-1ea353f295604bc9afd30d5ac5547d34.aspx>

Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNWTO). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://www.unwto.org/>

Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών & Τουρισμού (WTTC). Η Επιτροπή Ανακτήθηκε από <https://wtcc.org/>



Συντάκτες και συνεισφέροντες του Οδηγού «« Εργαλειοθήκη για την αειφόρο ψηφιοποίηση φιλοξενίας » στο πλαίσιο του έργου ERASMUS+ PROJECT 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140:

SIA "HOTEL SCHOOL" Viesnīcu biznesa koledža /"HOTEL SCHOOL" Hotel Management College

- **Olga Zvereva, συγγραφέας, συντονιστής, δομή, ρύθμιση και μορφοποίηση**
- Inna Pasnaka-Irkle
- Sabīne Jansone
- Jekaterina Korjuhina, αναθεώρηση του καταλόγου αναφοράς

ERHVERVSAKADEMI DANIA (Ακαδημία Dania)

- 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
- Maria Fernandez Reyes
- Ana Maria Fortes Barral
- Marta Marmol Munoz
- Maite Guirrero Giraldez
- Caridad Martinez Carrillo de Albornoz
- Vivian Gracia Moron

QR CODE για πρόσβαση στο

www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com

ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ QR
ΚΩΔΙΚΟΣ στον οδηγό
στην ιστοσελίδα του
μαθήματος

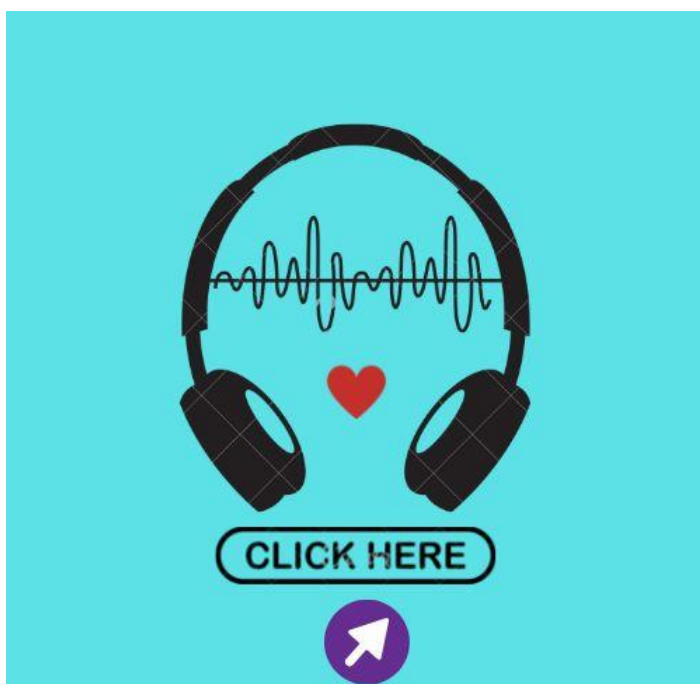
Copyright: «Έργαλειοθήκη Βιώσιμης Φιλοξενίας και Ψηφιοποίησης»

Υπερ-σύνδεση: www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com

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

Έτος: 2023

**ΟΛΑ ΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΣΕΛΙΔΕΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ
ΠΡΟΣΠΕΛΑΣΤΟΥΝ ΣΕ ΑΚΟΥΣΤΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ - ΚΑΝΤΕ ΚΛΙΚ ΣΕ ΑΥΤΟ
ΤΟ ΣΗΜΑ**



ΟΔΗΓΟΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

για εκπαιδευόμενους και Επαγγελματίες ΕΕΚ



2023

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΑΠΟ:

HOTEL SCHOOL Viesnīcu biznesa koledža, SIA
ERHVERVSAKADEMI DANIA
Italian Hospitality School SRL
City Unity College Nicosia
DigitalGuest APS
INERCIA DIGITAL SL

Erasmus+ Project
No. 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140



HOTEL SCHOOL
HOTEL MANAGEMENT COLLEGE



ITALIAN
HOSPITALITY
SCHOOL



digital guest