

PEDAGOGY

OF SUSTAINABLE HOSPITALITY DIGITALISATION

for VET Educators and
Hospitality Business Field Coaches and Team Leads

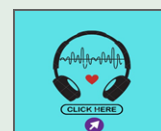


2023

PREPARED BY:

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

inercia digital
Boost your digital skills

digital guest

PÆDAGOGIK FOR DIGITALISERING AF BÆREDYGTIG GÆSTFRIHED

ER ANVENDELIG TIL:

- Erhvervsuddannelsesundervisere
- Programledere
- Trænere i gæsteservice
- Trænere
- Teamledere fra et professionelt hotel- og restaurationsmiljø.

Abstrakt

Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation, som er en del af Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit, OER, den digitale brochure til erhvervsuddannelsesundervisere, programledere, hospitality field coaches, undervisere, teamledere fra professionelle hospitality-miljøer.

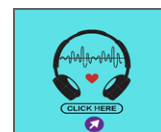
Den digitale bog giver en gennemgang af 1) hvordan man underviser i bæredygtig gæstfrihed digitalt; 2) hvordan man designer kurser og materialer 'Sustainable Hospitality Digitalisation'; 3) hvordan man integrerer digitaliseringsprocessen, emnet bæredygtig digitalisering i gæstfrihedens erhvervsuddannelser, kurser, og hvordan man leverer andre indholdskurser ved hjælp af digitalisering; 4) hvordan man designer digitale kurser, materialer, workshops til gæstfrihedens erhvervsuddannelser; 5) hvordan man designer materialer og feltworkshops om digitalisering til hotel- og restaurationsbranchen; 6) hvordan man indarbejder digitalisering i hotel- og restaurationsbranchens arbejdsmiljøer; 7) hvordan man differentierer opgaver og aktiviteter inden for digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen og bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen; 8) hvordan man måler bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen 9) hvordan man effektivt kombinerer grønne færdigheder og digitaliseringsfærdigheder for at øge bæredygtigheden af hotel- og restaurationsbranchen. Brochuren indeholder en gennemgang af relevante uddannelsesmæssige tilgange, teoretiske koncepter, metoder, pædagogiske og digitale færdigheder, kompetencer og praktiske metoder til at integrere digitalisering i erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen, yderligere professionelle workshops inden for hotel- og restaurationsbranchen i arbejdsmiljøer. Vejledningen indeholder praktiske eksempler på indlejring af digitalisering i erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen, gennemgang af bedste praksis i verden inden for indlejring af digitalisering samt færdigheder og kompetencer til at udbyde digitale kurser, designe digitale kurser, levere fagligt indhold ved hjælp af digitalisering og om digitaliseringsmidler, og til at instruere eleverne i, hvordan de kan indlejre digitalisering i studieopgaverne og i arbejdsområdet.

KA220-VET Samarbejdspartnerskaber inden for erhvervsuddannelse 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit' inden for erhvervsuddannelse (både grund- og videreuddannelse) har til formål at forbedre adgangen til uddannelse og kvalifikationer for alle ved at støtte sammenlægning af ressourcer og tilbyde grund- og/eller videreuddannelse til personalet, yderligere styrke nøglekompetencer inden for grund- og videreuddannelse, især digitale færdigheder, grønne færdigheder, beskæftigelsesegnethed.

Copyright: "Værktøjskasse til digitalisering af bæredygtig hotelvirksomhed"

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

År: 2023 ISBN 978-9934-8944-8-0 (til digital bog)



Indhold

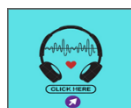
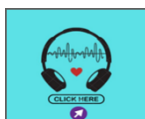
.....	8
I Beskrivelse af projektet, formålet og målsætningerne for projektet	9
II Beskrivelse af projektpartnerne	11
III Introduktion	14
.....	15
IV Formål og mål med 'Pædagogik for bæredygtig digitalisering af oplevelsesbranchen'	15
V. Beskrivelse af målgruppen for 'Pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen'	17
1. Pædagogikkens rolle i digitaliseringen af bæredygtig gæstfrihed	20
2. Digitaliseringens roller i pædagogikken for bæredygtig gæstfrihed	26
3. Deltagere og interessenter i digitalisering af pædagogik for bæredygtig gæstfrihed	28
4. Gennemgang og resumé med links til de relaterede reguleringsdokumenter	32
4.1. Hvad er handlingsplanen for digital uddannelse?	32
.....	43
5. Digitalisering af bæredygtig gæstfrihed Teoretisk ramme	53
6. Definitioner: Teorigennemgang	55
7. Bæredygtighed	55
8. Mål for bæredygtig udvikling	56
9. Gæstfrihed	58
10. Bæredygtig gæstfrihed	60
11. Digitalisering	62
12. Bæredygtig digitalisering	64
13. Værktøjskasse til digitalisering af bæredygtig gæstfrihed	65
14. Koncept for bæredygtig gæstfrihed og proces for bæredygtig gæstfrihed	66
15. Digitale færdigheder	68
16. Digitaliseringsfærdigheder	70
17. Grønne færdigheder	71
18. Digitaliseringskompetencer, der kræves i hotel- og restaurationsbranchen, herunder kulinarisk kunst	73

19. Forbedring af digitale færdigheder og kompetencer til den digitale transformation: Handlingsplan for digital uddannelse 2021-2027	77
20. Udvikling af digitale kompetencer til beskæftigelse i hotel- og restaurationsbranchen: At engagere og støtte interessenter med brug af DigComp 2.0, 2.1, 2.2.	80
21. Udvikling af selvtillid og respekt for grønne, digitale og digitaliseringsfærdigheder	84
22. Definition: Pædagogik for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed	85
23. Pædagogisk tilgang	89
24. Pædagogisk metodologi	91
25. Pædagogisk metode	92
26. Pædagogisk værktøj	93
27. Værktøjskasse	95
28. Undervisning	95
29. At lære	96
30. Relevante pædagogiske tilgange til digitalisering af bæredygtig gæstfrihed	98
31. Pædagogiske teorier og teoretiske koncepter inden for digitalisering af bæredygtig hotelvirksomhed	100
32. Pædagogiske undervisnings- og læringsmetoder i bæredygtig hotel- og restaurantpædagogik Digitalisering	101
.....	102
33. Hybrid læring	102
34. Pædagogiske færdigheder til pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	103
35. Digitale færdigheder (til pædagogik for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed)	108
36. Kompetencer og praktiske metoder til indlejring af digitalisering i erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen, yderligere professionelle workshops inden for hotel- og restaurationsbranchen i arbejdsmiljøer	109
37. Ressourcer i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	113
38. Kilder til bæredygtig gæstfrihedspædagogik Digitalisering	116
Eksempler på digitale ressourcer	117
39. Systemer i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	118
40. Betydningen af 8 læringsstile i pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen	119
41. Praktiske cases om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen: Resumé	121

42. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen i Letland	121
43. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen i Danmark	121
44. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen i Spanien	122
45. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen på Cypern	122
46. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen i Italien	122
47. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen i Sverige	123
48. Review of Good and Best World Practices on Embedding of Digitalisation: Resumé	123
49. God praksis for indlejring af digitalisering: Kina	127
50. God praksis for indlejring af digitalisering: med fokus på USA	129
51. God praksis for indlejring af digitalisering: Sydamerika	131
52. God praksis for indlejring af digitalisering: Indien	134
53. God praksis for indlejring af digitalisering: Europa	137
54. God praksis for indlejring af digitalisering: Andre lande	141
55. Lærredet af færdigheder og kompetencer til at udbyde digitale kurser	142
56. Oversigt med færdigheder til at designe digitale kurser	144
57. Oversigt over færdigheder til at levere det faglige indhold ved hjælp af digitalisering og om bæredygtige digitaliseringsmidler	146
58. Oversigt over færdigheder til at undervise elever Hvordan man integrerer digitalisering i studierne, opgaverne, i arbejdsområdet	147
59. Kompetenceramme for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed for erhvervsuddannelsesundervisere	149
60. Sådan underviser du i bæredygtig gæstfrihed digitalt	154
61. Sådan designer du kursus og materialer 'Bæredygtig digitalisering af hotelbranchen'	156
62. Hvordan man integrerer digitaliseringsprocessen, emnet bæredygtig digitalisering i erhvervsuddannelser og kurser inden for hotel- og restaurationsbranchen, og hvordan man leverer kurser med andet indhold ved hjælp af digitalisering	159
63. Design af curriculumindhold i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	161
64. Sådan designer du digitale kurser, materialer og workshops til erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen	163

65. Hvordan man designer materialer og feltworkshops om digitalisering til studier af hotel- og restaurationsvirksomheder	164
66. Hvordan man indfører digitalisering i arbejdsmiljøer i hotelbranchen	166
67. Hvordan kan man skelne mellem opgaver og aktiviteter inden for digitalisering af hotelbranchen og bæredygtig digitalisering af hotelbranchen	168
68. TWIN TRANSITION: How to Merge Green Skills and Digitalisation Skills Effectively for Increasing Sustainability of Hospitality	170
69. Sådan måles bæredygtig digitalisering af hotelbranchen	172
70. Måling af bæredygtighed	173
71. Måling af bæredygtig gæstfrihed	175
72. Måling af digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen	176
73. Måling af digitalisering af bæredygtig gæstfrihed	178
74. Indikatorer for bæredygtig gæstfrihed	179
75. Indikatorer for digitalisering og indikatorer for bæredygtig digitalisering i hotelbranchen	181
77. Relevans for GRI (Global Reporting Initiative Standards og andre metrikker) ...	183
78. Simulation og det virtuelle læringsmiljø (VLE) i erhvervsuddannelserne	187
79. Faktorer, der påvirker det virtuelle læringsmiljø (VLE) og arbejdsmiljøet i pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen	188
80. Drivkræfter i pædagogikken for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen	190
81. Succesfaktorer i pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen	192
82. Motivation i pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen	194
83. Engagement i bæredygtig gæstepædagogik Digitalisering	197
84. Evaluering og vurdering i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering: før, under, efter. Måling af effektivitet	200
85. Feedback i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	203
86. Kommunikation i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	205
87. Monitorering i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	207
88. Review i Pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	210
89. Barrierer, problemer og udfordringer i digitaliseringen af bæredygtig hotel- og restaurationsvirksomhed	212
90. Omkostninger ved digitalisering af pædagogik for bæredygtig gæstfrihed	214
91. Budgettering i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	216
92. Omkostninger ved bæredygtig digitalisering af hotelbranchen	218
93. Budgettering i bæredygtig hospitality Digitalisering	220
94. Opdateret information i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	223
95. Bæredygtighed i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	226
96. Teknologier i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	228

97. Data i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	230
98. Alders betydning i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	232
99. Uddannelsesniveauer i pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen	235
100. Innovationer og knowhow, licenser og patenter i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	237
101. Databeskyttelse i pædagogik for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed	239
102. Gennemgang af lovgrundlaget for bæredygtig gæstfrihedspædagogik Digitalisering	240
103. Kvalitet i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering	244
104. Standarder for pædagogik i bæredygtig gæstfrihed	246
105. Professionelt netværk for erhvervsuddannelseslærere, programledere, hospitality field coaches, undervisere, teamledere fra professionelle hospitality miljøer	248
106. Sammenfatning	250
107. Konklusion	252
108. Ordliste	254
109. Referencer	275
110. Links til nyttige ressourcer	287



I Beskrivelse af projektet, formålet og målsætningerne for projektet

Projektets resultater: Innovative åbne uddannelsesressourcer: Værktøjskasse til digitalisering af bæredygtig hotelvirksomhed

PR1 Sustainable Hospitality Digitalisation Guidebook for VET Learners and Professionals (initial, continuous learners);

PR2 'Pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen' for erhvervsuddannelsesundervisere og coaches og teamledere inden for hotel- og restaurationsbranchen,

PR3 digitalt kursus 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit' med materialer;

PR4-serie af webinarer om 'Bæredygtig digitalisering af hotelbranchen'

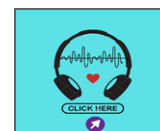
KA220-VET Samarbejdspartnerskaber inden for erhvervsuddannelse 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit' inden for erhvervsuddannelse (både grund- og efteruddannelse) har til formål at

“forbedre adgangen til uddannelse og kvalifikationer for alle ved at støtte sammenlægning af ressourcer og tilbyde grund- og/eller efteruddannelse til personalet, yderligere styrke nøglekompetencer i grund- og efteruddannelse, især digitale færdigheder, grønne færdigheder, beskæftigelsesegnethed”

Projektets målsætninger:

- Udvikle en guide til digitalisering af bæredygtig hotel- og restaurationsvirksomhed til elever på erhvervsuddannelser
- Giv praktiske retningslinjer for "Pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen" til erhvervsuddannelsesundervisere og trænere i grundlæggende og løbende professionel hotel- og restaurationsuddannelse
- Producere det digitale kursus 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit' med undervisnings- og læringsressourcer til grund- og videreuddannelse og professionelle workshops;
- Producere en række webinarer for at demonstrere, hvordan undervisere og elever kan bruge ressourcerne og kurset fra de to perspektiver, og producere anmeldelser om underemner relateret til bæredygtig digitalisering

- Forbedre erhvervsuddannelsesundervisernes viden om digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen og metoder til at integrere digitalisering i undervisningen;
- Mobilisere social kapital til at øge bevidstheden om og fremme behovet for at forbedre digitale og digitaliseringsfærdigheder i erhvervsuddannelserne og i hotel- og restaurationsbranchen;
- Forbedre projektets intellektuelle og digitaliseringsmæssige kompetencer

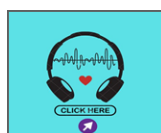


Projektkonsortiet består af seks deltagere:

Tabel 1: Liste over projektpartnere

LAND	PARTNERNAVN	WEBSITES
Letland	SIA "HOTEL SCHOOL" Viesnīcu biznesa koledža / "HOTEL SCHOOL" Hotel Management College OID E10176704	www.hotelschool.lv
Danmark	ERHVERVSAKADEMI DANIA (Dania Academy) OID E10102026	www.eadania.dk
Italien	Italiensk gæstfrihedsskole SRL OID E10242654	www.hoschool.it
Cypern	City Unity College Nicosia OID E10155506	www.cityu.ac.cy
Sverige	DigitalGuest APS OID E10277526	www.digitalguest.com
Spanien	INERCIA DIGITAL SL OID E10145080	www.inerciadigital.com

Projektkonsortiet ansøgte om projektforslaget, fordi hver deltager er interesseret i sine resultater for egne behov, nationale, regionale behov for et sådant samarbejde og udvikling af nyttige kvalitative ressourcer og fremme af disse organisationer under samarbejdet og efter. Projektet vil opfylde hver enkelt deltagers behov: at fremme egen repræsentation på markedet, anvende egne kompetencer, fusionere kompetencerne og udvikle projektresultater, der er efterspurgt i alle partnerskabslandene og andre EU-lande.



II Beskrivelse af projektpartnerne

Der er fem partnere, der deltager i udviklingen af denne guidebog. De er alle erfarne og anerkendte for deres evner til at udvikle relevant læring både på stedet og online under hensyntagen til de relevante tendenser, der påvirker både emner relateret til hotelbranchen og overvejer de relevante lærings- og undervisningsmetoder for de fremtidige medarbejdere og de nuværende medarbejdere i branchen.



"Værktøjskasse til digitalisering af bæredygtig hotelvirksomhed

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

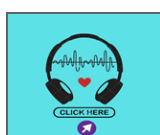
www.sustainablehospitalitydigitalisation.toolkit.com

SIA "HOTEL SCHOOL" Viesņīcu biznesa koledža

Land: Letland, Riga www.hotelschool.lv

Beskrivelse: Projektkoordinatoren

HOTEL SCHOOL Viesņīcu biznesa koledža SIA (HOTEL SCHOOL Hotel Management College LLC), etableret i 2010, er en udbyder af erhvervsuddannelser, en akkrediteret videregående uddannelsesinstitution, udbyder af 1. niveau professionel videregående uddannelse (college) og 4. niveau professionel kvalifikation (LQF og EQF niveau 5) i Hospitality Management. Derudover BTEC Level 5 Higher National in Business, i Hospitality Management/CA. HOTEL SCHOOL har Erasmus ECHE-, VET- og ADULT-uddannelsesakkrediteringer. HOTEL SCHOOL har udviklet et godt samarbejde med arbejdsgivere, der sikrer praktikmuligheder for studerende og elever samt ansætter HOTEL SCHOOLS kandidater. HOTEL SCHOOL er en erfaren partner i udviklingen af metoder, kompetencerammer og professionelle standarder. HOTEL SCHOOL har erfaring med erhvervsuddannelser, kompetence i at designe og udbyde erhvervsuddannelser ved hjælp af digitale systemer i læringsmiljøet. Skolen anvender digitale teknologier i studieprocessen og er i stand til at skabe, anvende nye kurser og metoder til at udvikle og anvende digitale færdigheder hos



undervisere, personale, elever, nuværende og potentielle arbejdsgivere og partnere. HOTEL SCHOOL kører et totalt digitaliseret uddannelsessystem, som kan bruges både til læring i og uden for klassen.

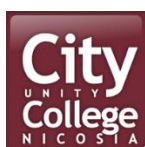


ERHVERVSAKADEMI DANIA (Dania Academy)

Land: Danmark www.eadania.dk

Beskrivelse: Projektpartneren

Erhvervsakademi Dania er et moderne videregående uddannelsescenter, der tilbyder anvendte uddannelser på bachelorniveau. Campusserne er placeret i syv byer på tværs af Region Midtjylland. De studerende består af 2.800 fuldtidsstuderende, og vi har mere end 3.000 deltidsstuderende. Dania tilbyder 21 bacheloruddannelser. I henhold til den danske nationale kvalifikationsramme kan Erhvervsakademi Dania sammenlignes med en professionshøjskole og har bevillingsbeføjelser på bachelorniveau. Uddannelsesområderne er business, turisme og hospitality, IT & spiludvikling, teknologi og sundhed.



City Unity College Nicosia

Land: Cypern, Nicosia www.cityu.ac.cy

Beskrivelse: Projektpartneren

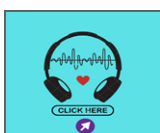
City Unity College Nicosia blev etableret i april 2014 og startede sin virksomhed i september 2014. Kollegiet tilbyder i øjeblikket 14 programmer (diplomer, bachelorer og mastere) inden for forskellige fagområder, og nogle af dem tilbydes i samarbejde med Cardiff Metropolitan University. Alle uddannelserne er anerkendt af Cyprus Agency of Quality Assurance and Accreditation in Higher Education. Udover de akkrediterede akademiske programmer tilbyder CUCN en række professionelle korte kurser inden for forskellige områder. Det samlede antal studerende på både akademiske og erhvervsorienterede programmer er ca. 1000.

INERCIA DIGITAL SL

Land: Spanien, Aljaraque.

Beskrivelse: Projektpartneren

Inercia Digital har modtaget akkrediteringen af overensstemmelsescertifikatet fra AENOR med titlen



AENOR EA0043 Young Innovative Company, tildelt "Inercia Digital: uddannelsesvirksomhed" (2015). Derudover har den andalusiske arbejdsformidling også tildelt Inercia Digital titlen "Entidad Colaboradora de Formación para el Empleo" (samarbejdende enhed inden for uddannelse til beskæftigelse) inden for e-læring som et virtuelt uddannelsescenter, der fremmer beskæftigelse og forbedrer jobsøgers beskæftigelsesfærdigheder. Inercia Digital blev også udnævnt til nyt medlem af Europa-Kommissionens "Digital Skills and Jobs Coalition" i 2017. Desuden er vores Erasmus+-akkreditering for erhvervsuddannelse blevet godkendt i 2021! Inercia Digital er også specialist i implementering af e-learning-platforme: Learning Management Systems (LMS). Deres innovation inden for digitale færdigheder til uddannelse har fået dem til at oprette og administrere forskellige websider og virtuelle platforme for uddannelsesinstitutioner og uddannelsesudbydere for at hjælpe dem med at integrere IKT i deres daglige aktiviteter. Samtidig har Inercia Digital uddannet de nævnte institutioner i digitale færdigheder og webværktøjer, e-læring og samarbejde. Inercia Digital har stor international og europæisk erfaring, både inden for og uden for Erasmus+-programmet.



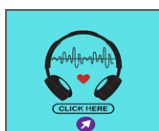
Italiensk gæstfrihedsskole SRL

Land: Italien, Roma www.hoschool.it

Beskrivelse: Projektpartneren

ITALIAN HOSPITALITY SCHOOL er en privat voksenuddannelses- og erhvervsuddannelsesinstitution, der tilbyder turisme og gæstfrihed ("Hotel services", "Catering services" "Cook assistant"), EQF niveau 5 kurser, sommeruniversitet med en professionel orientering for unge fra hele verden, med et spændende ferieprogram i Rom, for at opdage byens historie, kunst og kultur, for at lære italiensk sprog og optjene ECTS-point.

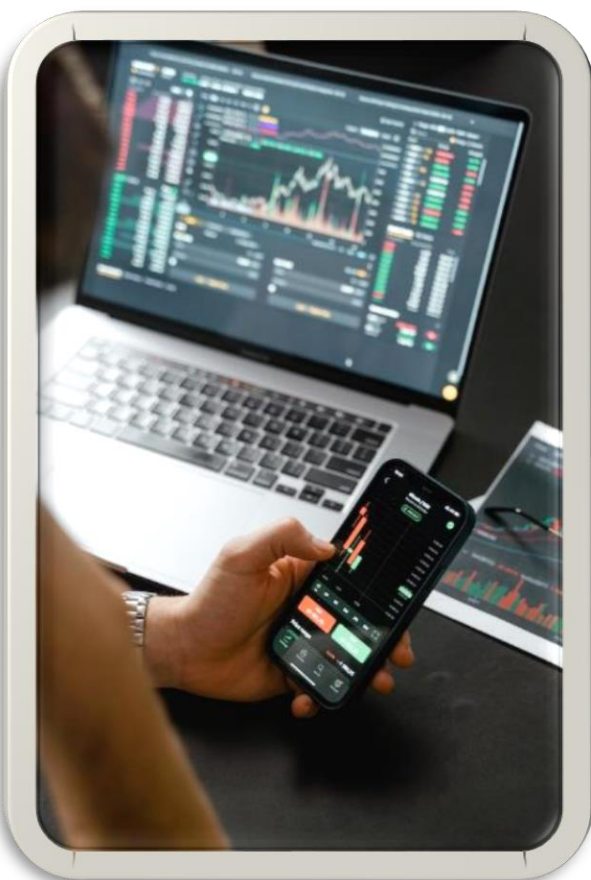
ITALIAN HOSPITALITY SCHOOL fokuserer også på generelle og akademiske sprogkurser for at opbygge



elevernes praktiske forståelse og sprogfærdigheder hele vejen til flydende sprog. Skolens partnere er italienske hoteller og resorts, der tilbyder praktikophold og job til de studerende.

III Introduktion

Projektkonsortiet består af fem deltagere: SIA "HOTEL SCHOOL" Viesniču biznesa koledža (E10176704 - Letland) - projektkoordinator; ERHVERVSAKADEMI DANIA (E10102026 - Danmark) - projektpartner; DigitalGuest APS (E10277526 - Sverige) - projektpartner; INERCIA DIGITAL SL (E10145080 - Spanien) -



projektpartner; Italian Hospitality School SRL (E10242654 - Italien) - projektpartner; City Unity College Nicosia (E10155506 - Cypern) - projektpartner.

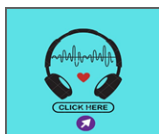
Projektkonsortiet ansøgte om projektforslaget, fordi hver deltager er interesseret i sin præstation for egne behov, nationale, regionale behov for et sådant samarbejde og udvikling af nyttige kvalitative ressourcer og fremme af disse organisationer under samarbejdet og efter. Projektet opfylder hver deltagers behov: at fremme egen repræsentation på markedet, anvende egne kompetencer, fusionere kompetencerne og udvikle projektresultater, der er efterspurgte i alle partnerskabslandene og andre EU-lande.

Figur 1. Kilde: Tima Miroshnichenko: Tima

Brochuren indeholder en gennemgang af relevante pædagogiske tilgange, teoretiske koncepter, metoder, pædagogiske og digitale færdigheder, kompetencer og praktiske metoder til indlejring af digitalisering i erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen samt yderligere workshops om hotel- og restaurationsbranchen i arbejdsmiljøer.

Vejledningen indeholder praktiske cases om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse, gennemgang af god praksis om indlejring af digitalisering og lærredet af færdigheder, kompetencer til at levere digitale kurser,

designer digitale kurser, levere fagindholdet ved hjælp af digitalisering, om bæredygtige digitaliseringsmidler og til at instruere eleverne i, hvordan man indlejrer digitalisering i studieopgaverne, i arbejdsområdet.



IV Formål og mål med 'Pædagogik for bæredygtig digitalisering af oplevelsesbranchen'

Denne bog fokuserer på Pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering er en udvidelse af metodologi, tilgange og metoder, der er skitseret i den første del af vejledningen. Pædagogik har mange forskellige betydninger og definitioner. Kernen er uanset den specifikke tilgang den gennemgang, der er nævnt nedenfor, og de forskellige faser, der også er illustreret i cirklen. Pædagogikkens kunst i denne sammenhæng er også at tilføje bæredygtige og digitale elementer til læring i en gæstfrihedskontekst. Et andet element, der skal overvejes, er elevens forudsætninger.

Den digitale brochure giver en gennemgang af 1) hvordan man underviser i bæredygtig gæstfrihed digitalt; 2) hvordan man designer kursus og materialer 'Sustainable Hospitality Digitalisation'; 3) hvordan man integrerer digitaliseringsprocessen, emnet bæredygtig digitalisering i erhvervsuddannelser inden for gæstfrihed, kurser, og hvordan man leverer andre indholdskurser ved

hjælp af digitalisering; 4) hvordan man designer digitale kurser, materialer, workshops til erhvervsuddannelser inden for gæstfrihed; 5) hvordan man designer materialer og feltworkshops om digitalisering til hotel- og restaurationsbranchen; 6) hvordan man indarbejder digitalisering i hotel- og restaurationsbranchens arbejdsmiljøer; 7) hvordan man differentierer opgaver og aktiviteter inden for digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen og bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen; 8) hvordan man måler bæredygtig digitalisering af

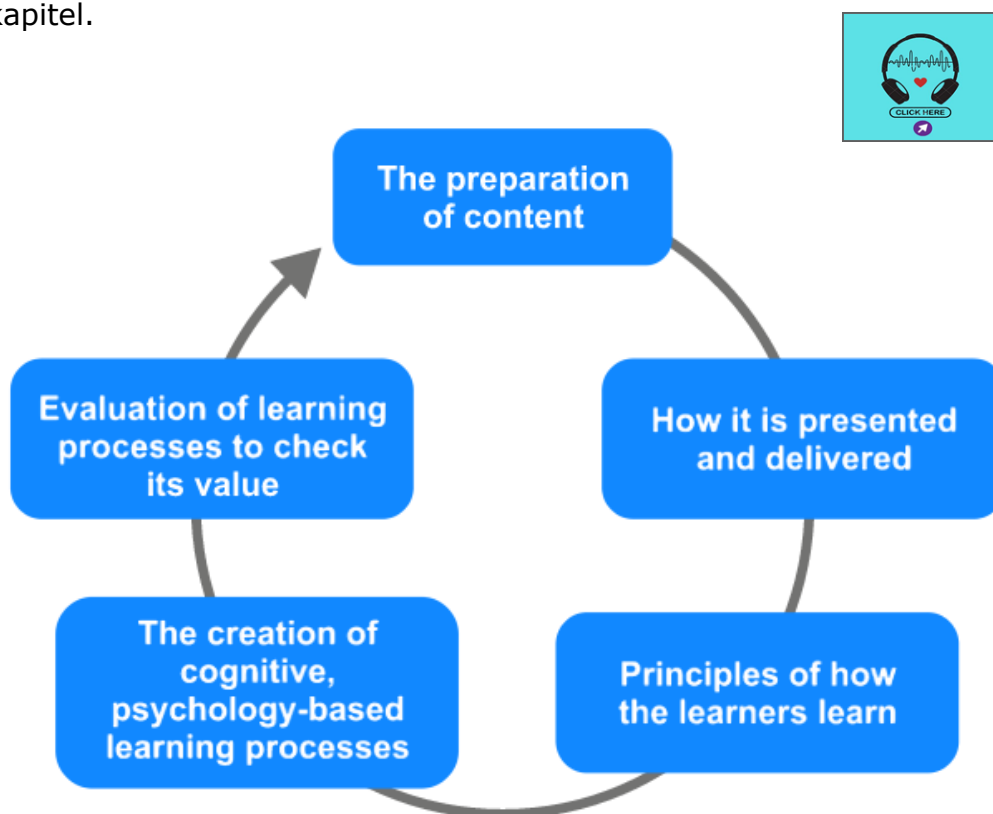


Figur 2. Kilde: Projektets logo

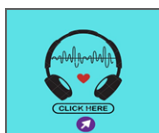
hotel- og restaurationsbranchen 9) hvordan man effektivt kombinerer grønne færdigheder og digitaliseringsfærdigheder for at øge bæredygtigheden af hotel- og restaurationsbranchen. (Projektansøgning til Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit).

Bogen indeholder en gennemgang af relevante pædagogiske tilgange, teoretiske koncepter, metoder, pædagogiske og digitale færdigheder, kompetencer og praktiske metoder til at integrere digitalisering i erhvervsuddannelseskurser inden for hotel- og restaurationsbranchen og yderligere professionelle workshops inden for hotel- og restaurationsbranchen i arbejdsmiljøer. Vejledningen indeholder praktiske eksempler på indlejring af digitalisering i erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen, gennemgang af bedste praksis i verden inden for indlejring af digitalisering samt færdigheder og kompetencer til at udbyde digitale kurser, designe digitale kurser, levere fagligt indhold ved hjælp af digitalisering og om digitaliseringsmidler, og til at instruere eleverne i, hvordan man indlejrer digitalisering i studieopgaverne og i arbejdsområdet. På baggrund af DigComp 2.0, 2.1, 2.2. og under hensyntagen til de særlige forhold, der gør sig gældende for digitaliseringen af hotel- og restaurationsbranchen, vil der blive udviklet en digital kompetenceramme for undervisere i bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen.

Disse ni fokusområder kan illustreres som nedenfor. De vil alle blive beskrevet i dette kapitel.



Figur 3. Ni fokusområder (Skillshub, 2017).



V. Beskrivelse af målgruppen for 'Pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen'

'Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation' for erhvervsuddannelsesundervisere og coaches og teamledere inden for hotel- og restaurationsbranchen, men kan anvendes af et bredere publikum inden for hotel- og restaurationsbranchen, herunder erhvervsuddannelsesundervisere, programledere, coaches inden for hotel- og restaurationsbranchen, undervisere, teamledere fra professionelle hotel- og restaurationsmiljøer.

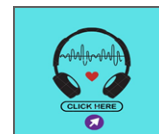
Den digitale brochure giver en gennemgang af

- 1) Hvordan man underviser i bæredygtig gæstfrihed digitalt
- 2) Sådan designer du kurset og materialerne 'Sustainable Hospitality Digitalisation'
- 3) Hvordan man integrerer digitaliseringsprocessen, emnet bæredygtig digitalisering i erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen, kurser og hvordan man leverer andre indholdskurser ved hjælp af digitalisering
- 4) Hvordan man designer digitale kurser, materialer og workshops til erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen
- 5) Hvordan man designer materialer og feltworkshops om digitalisering for hotel- og restaurationsbranchen
- 6) Hvordan man indfører digitalisering i arbejdsmiljøer i hotelbranchen
- 7) Hvordan man skelner mellem opgaver og aktiviteter inden for digitalisering af hospitality og bæredygtig digitalisering af hospitality
- 8) Sådan måler man bæredygtig digitalisering af hotelbranchen
- 9) Hvordan man effektivt kombinerer grønne kompetencer og digitaliseringskompetencer for at øge bæredygtigheden i hotelbranchen?

Formålet med at udvikle denne guidebog er at forbedre færdighederne inden for bæredygtig digitalisering i hotel- og restaurationsbranchen ved at dække arbejdsmarkedets behov for at fremme nuværende og kommende medarbejderes færdigheder. Værktøjssættet er også tænkt som en moderne ressource om bæredygtig digitalisering i hotel- og restaurationsbranchen, der kan tilbydes erhvervsuddannelsesundervisere og erhvervsuddannelseselever til lærings- og undervisningsaktiviteter.

Generelt giver guidebogen information, læring og træning. Fokus er at strukturere viden og give nem adgang til de relevante kilder for at afdække den aktuelle viden

og færdigheder og give adgang til yderligere faglig uddannelse i både læringsmiljøer og virksomheder i hotelbranchen. Alt er udviklet med respekt for miljømæssigt bæredygtige teknologier i henhold til SDG 17.



De vigtigste målgrupper for denne guidebog er:

Erhvervsuddannelsesundervisere - i et uddannelsesmiljø og et arbejdsbaseret miljø.

VET er en forkortelse for Vocational Education and Training. Grundlæggende erhvervsuddannelse udføres normalt på gymnasieniveau og postsekundært niveau, før eleverne begynder at arbejde. Det foregår enten i et skolebaseret miljø (hovedsageligt i klasseværelset) eller i et arbejdsbaseret miljø, såsom uddannelsescentre og virksomheder. Erhvervsuddannelse finder også sted efter grunduddannelsen eller efter starten på arbejdslivet. Formålet er at opgradere viden, hjælpe borgerne med at tilegne sig nye færdigheder, omskole sig og videreudvikle sig personligt og fagligt. Den er i høj grad arbejdsbaseret. (EU-KOMMISSIONEN, 2023).

Forskellige eksempler på erhvervsuddannelseslæring og -træning i et skolebaseret miljø kunne være brugen af simuleringer, f.eks. træning i brugen af bookingsystemer, gamification om beslutningstagning i virkelige situationer. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

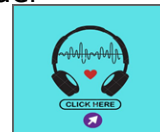
En anden ramme kunne være læring i en arbejdsbaseret ramme som et praktikophold i hotelbranchen med fokus på træning af teoretisk viden på stedet. Undervisere i denne sammenhæng kan både være undervisere fra det skolebaserede miljø i en rolle som tutorer, eller det kan være coaches fra praktikvirksomheden med den specifikke rolle at fokusere på praktikanterne og deres læringsprocesser. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

Undervisere fra det professionelle hotel- og restaurationsmiljø

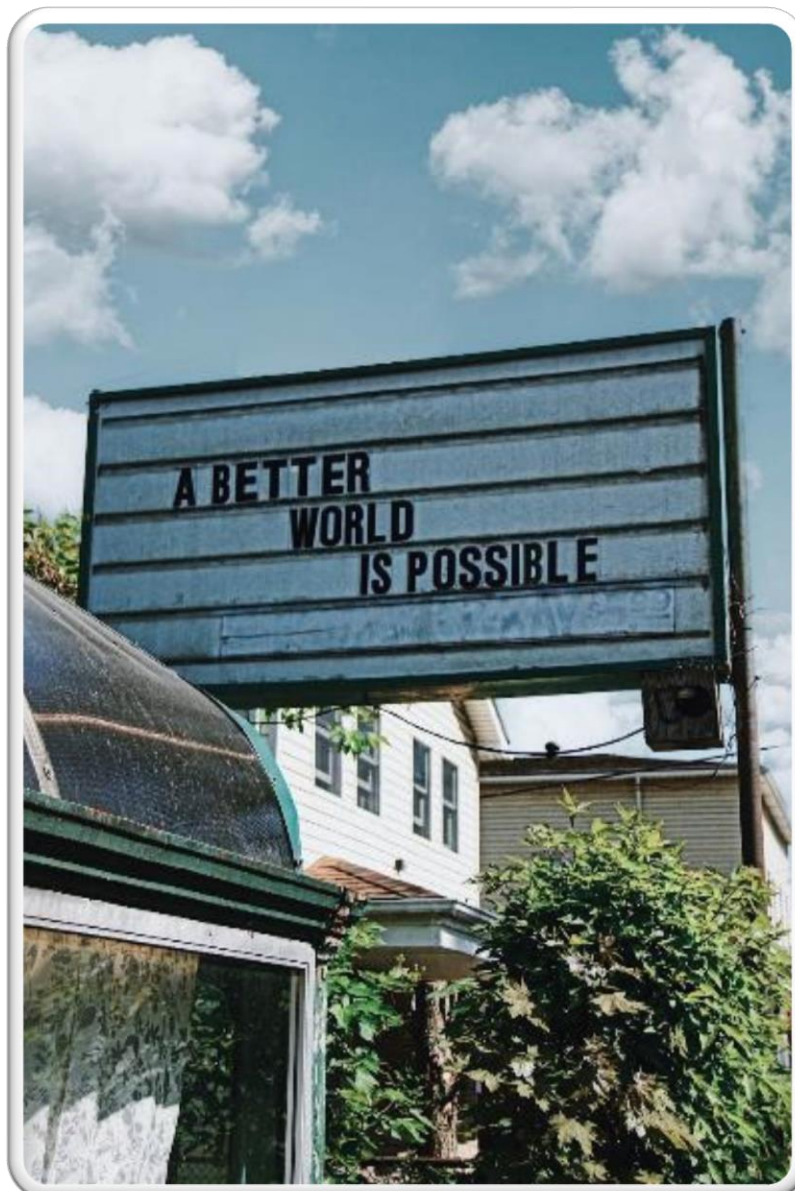
Voksenuddannelse refererer til en række formelle og uformelle læringsaktiviteter, både almene og faglige, som voksne gennemfører, efter at de har forladt grundskolen og erhvervsuddannelserne. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

Voksenuddannelse er blevet identificeret som et fokusområde for det europæiske uddannelsesområde i perioden 2021-2030. Genopretningen efter COVID-19-pandemien og den digitale og grønne omstilling har fremskyndet ændringerne i, hvordan vi lever, lærer og arbejder. Folk er nødt til at opdatere deres viden, færdigheder og kompetencer for at udfylde hullet mellem deres uddannelse og kravene på et arbejdsmarked i hastig forandring. Målet med denne vejledning og værktøjskassen er også at rådgive medarbejdere på både beslutningstagerniveau

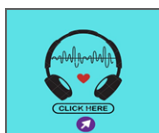
og deres medarbejdere om, hvordan de kan opgradere deres færdigheder på arbejdspladsen ved enten at have fokus på at opgradere deres medarbejdere som en del af deres daglige arbejdstid eller selvtræning ved hjælp af de værktøjer, der er til rådighed i værktøjskassen. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).



Brochuren indeholder en gennemgang af relevante pædagogiske tilgange, teoretiske koncepter, metoder, pædagogiske og digitale færdigheder, kompetencer og praktiske metoder til indlejring af digitalisering i erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen samt yderligere workshops om hotel- og restaurationsbranchen i arbejdsmiljøer. Som OER forventes forbedrede kompetencer hos erhvervsuddannelses-undervisere, trænere og teamledere via projektets open access-platform. Den forbedrede kompetence hos undervisere vil påvirke kompetencen hos elever og professionelle inden for gæstfrihed.



Pædagogik til bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen er en udvidelse af metodologi, tilgange og metoder i Guidebook on Sustainable Hospitality Digitalisation for VET Learners and Professionals, og den er knyttet til kurset 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit', koncepter og aktiviteter, der blev introduceret i en række webinarer om bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen.



1. Pædagogikkens rolle i digitaliseringen af bæredygtig gæstfrihed

At forbedre de digitale færdigheder blandt studerende og ansatte i hotel- og restaurationsbranchen kræver en diskussion af pædagogik og didaktik. I dette projekt er tilgangen til at designe undervisning for disse grupper af lærende i en online-setting. De forskellige læringsaktiviteter i undervisningsmodulerne vil være tilgængelige for studerende og medarbejdere i et Learning Management System (LMS). Så faktisk er undervisningen digitaliseret for at træne digitale færdigheder allerede gennem interaktion med læringsaktiviteterne i modulerne.

Etienne Wenger og Jean Laves teori om situeret læring bliver meget relevant, når man uddanner medarbejdere på arbejdspladsen, og når man uddanner studerende til specifikke brancher. Lave & Wenger fandt grundlæggende, at læring altid er situeret i en kontekst af sociale relationer og menneskelige artefakter. I denne forstand bør læring være tæt knyttet til praksis, da kompetencer ikke er abstrakte og konstante evner, men snarere knyttet til den situation, hvor de anvendes (Dolin, 2020 s. 78-80). Dette indikerer også, at læring for elever i skolen på en eller anden måde bør være relateret til en praksis. F.eks. ved at arbejde med cases fra industrien eller besøge industrirelevante arbejdspladser osv. Pointen er, at kompetencer er meget svære at overføre fra en situation til en anden, og derfor bør de læres i relevante situationer.

Det online learningsmanagement system er valgt til at undervise i digitale kompetencer i en digital kontekst. Studerende/medarbejdere vil skulle engagere sig på en online platform med online læringsaktiviteter, og det vil træne deres digitale færdigheder learning management-systemet.



1.1. Gilly Salmons didaktiske ramme

Vi anbefaler Gilly Salmons didaktiske ramme.

Femtrinsmodellen (Salmon, 2013) er et godt udgangspunkt for at skabe online-læringsmoduler i learning management-systemet. De fem faser i modellen er:

- 1) Adgang og motivation**
- 2) Online socialisering**
- 3) Informationsudveksling**
- 4) Konstruktion af viden**
- 5) Udvikling**

Første fase er primært fokuseret på at motivere de studerende til aktiv deltagelse. E-læringsaktiviteter i denne fase kan være at logge ind på systemet, skrive indlæg i et forum i learning management-systemet og lignende. Det har at gøre med at blive fortrolig med learning management-systemet.

Fase to kræver læringsaktiviteter for at øge socialiseringen mellem eleverne. Men også mellem elever og lærere. En e-læringsaktivitet i denne fase kunne være en opgave i et forum, hvor hver elev bliver bedt om at poste den video fra YouTube, som de i øjeblikket synes er den sjoveste video. De kunne også blive bedt om at kommentere på f.eks. to andre elevers videoindlæg. Det engagerer dem i en samtale og sikrer, at de begynder at forstå hinanden på et dybere og mere personligt plan.



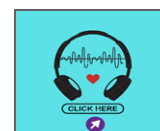
Figur 5. Kilde: Fernandez, N. på pexels.com

Det kan også potentielt skabe tillid, hvilket er afgørende for læring

På trin tre i Gilly Salmons model engagerer deltagerne sig i gensidig udveksling af information og kommer med læringsrelaterede bidrag. En e-læringsaktivitet på dette trin kunne være at opdele eleverne i grupper, som er ansvarlige for at introducere resten af eleverne til et bestemt teoretisk perspektiv eller en teoretisk model. Som gruppe skal de læse om og diskutere, hvordan de skal forstå modellen, og hvordan de bedst præsenterer den for resten af eleverne. Opgaven kunne være at præsentere det i en video og lægge den op i et forum. Disse videoer kan ses igen og igen, så længe eleverne har adgang til LMS'et. Det kunne endda være en mulighed at lade dem downloade videoerne, så de kan gemme dem til fremtidig læring.

På trin fire udvikles kursusrelaterede gruppediskussioner og -aktiviteter, og interaktionen bliver samarbejdsorienteret, mere team-orienteret og mere kompleks. Konstruktion af viden begynder. En e-læringsaktivitet på dette stadie kunne være

- 1) Se case-videoen "et hotel i en krisesituation" (individuel)



- 2) Vurder, hvilke huller i den teoretiske model der kan hjælpe med at forklare den krise, hotellet oplever (grupper).
- 3) Lav en video med et forslag til en løsning på krisen, og upload den til et forum (grupper).
- 4) Se en anden gruppes video og giv dem en halv sides skriftlig feedback (grupper). Til dette fjerde trin i e-learning-aktiviteten kan der udleveres rubrics. En rubric er en matrix med specifikke kriterier som f.eks. læringsmål, der guider eleverne til at give feedback på specifikke, udvalgte områder.

På trin fem er deltagerne trygge ved at arbejde sammen online og udvikler en evne til fuldt ud at udnytte fordelene for deres læring. En e-læringsaktivitet på dette trin kunne være online læringsrefleksioner i et forum. Feedback fra enten medstuderende eller lærere bør overvejes for at forbedre læringsudbyttet.

Vi anbefaler på det kraftigste at designe e-learning-aktiviteter til ansatte og studerende i hotel- og restaurationsbranchen inden for alle fem faser i modellen ovenfor.

Kilder: Dolin, Jens (2020): Undervisning for læring i Rienecker, Lotte et. al (2020): Universitetspædagogik. Samfundslitteratur.

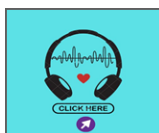
Kilder: Salmon, Gilly (2013): E-tivities - nøglen til aktiv online læring. Anden udgave, Taylor and Francis Ltd.

Den teoretiske ramme for bæredygtig digitalisering i hotel- og restaurationsbranchen har til formål at give teoretisk indsigt i digitaliseringens komponenter og værktøjer, så du får den nødvendige forståelse af konceptet.

Solis' (2016) definition af digital transformation er: "investering i og udvikling af nye teknologier, tankesæt og forretnings- og driftsmodeller for at forbedre arbejdet og konkurrenceevnen og levere ny og relevant værdi til kunder og medarbejdere i en digital økonomi i konstant udvikling". Definitionen skitserer vigtigheden af innovationsevne, strategisk ledelse af menneskelige ressourcer og teknologiintegration. Inden for hotel- og restaurationsbranchen kræver digital transformation handling inden for fire hovedaspekter:

Digital transformation:

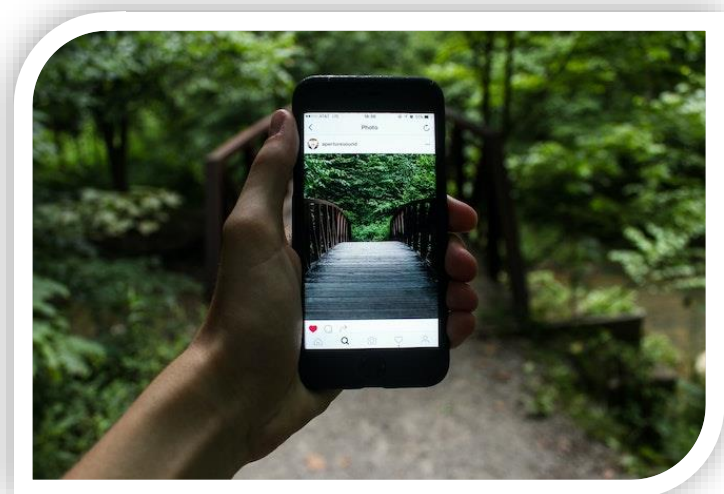
- 1) Indramning af den digitale udfordring,**
 - 2) Fokuser på investering,**
 - 3) Inddragelse af organisationen,**
 - 4) Vedvarende transformation (Prihanto & Kurniasari, 2019).**
-



Ifølge Bumann & Peter (2019) består den digitale transformationsramme af seks komponenter, nemlig:

1.2. DEN DIGITALE TRANSFORMATIONS RAMME:

- STRATEGI
- ORGANISATION
- MENNESKER
- KUNDE
- TEKNOLOGI
- KULTUR (Bumann & Peter, 2019)



Figur. Kilde: Jeremy Levin på pexels.com

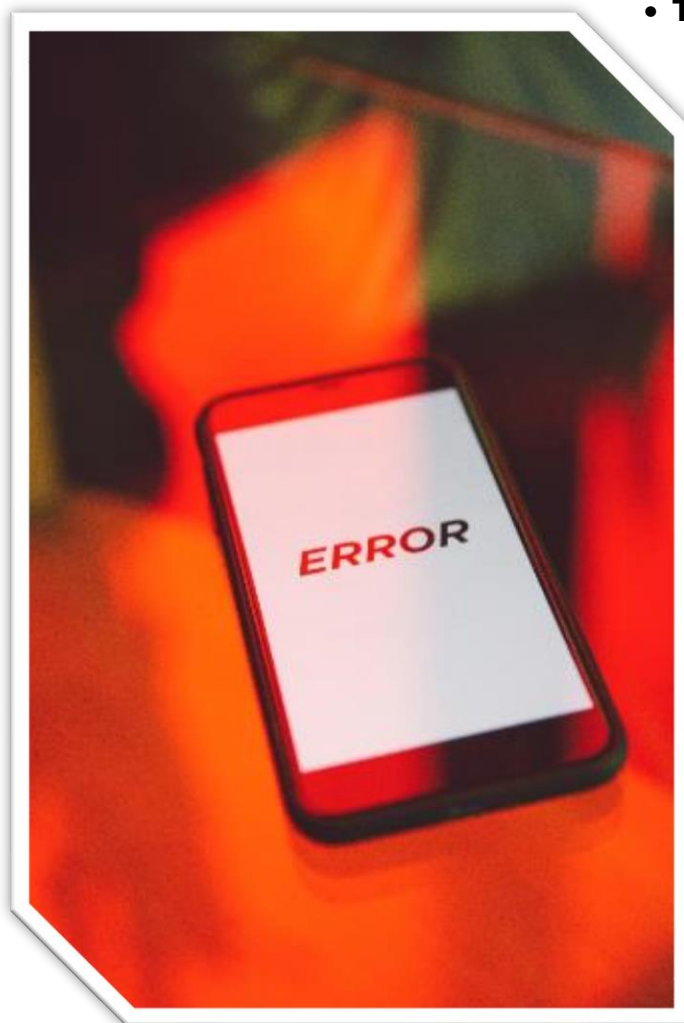
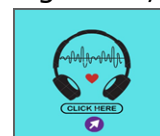
Strategi - succesfuld digitalisering starter med at opbygge en sofistikeret digital langsigtet og kortsigtet udviklingsstrategi. Digitaliseringsaspektet i hotel- og restaurationsvirksomheder bør implementeres i virksomhedens strategier, såvel som på forretnings- og funktionsniveau. En velformuleret digitaliseringsstrategi er hjørnестenen i en vellykket digitalisering.

Organisation - den vigtigste faktor i implementeringen af den digitale strategi er organisationens opbygning, partnerskabsnetværk og samarbejdsånd. Hvis organisationen er fleksibel og samarbejdsvillig, kan den hurtigt reagere på ændringer i omgivelserne og implementere digitaliseringsværktøjer meget hurtigere.

Mennesker - medarbejderne, deres viden, færdigheder, kompetencer og beslutsomhed er en kritisk faktor for implementering af digitalisering.

Medarbejderne skal være villige og i stand til at lære, forbedre sig og engagere sig i personlig og professionel udvikling.

Kunder - kunder er blevet mere bevidste om digitaliseringsværktøjer og efterspørger flere hybride interaktionskanaler. Kunderne ønsker at interagere med organisationen via traditionelle og digitale midler, og mens de gør det, forsyner kunderne organisationerne med data og kundeindsigt.

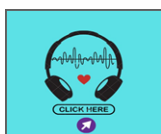


Figur 6. Kilde: Polina Zimmerman på pexels

- **Teknologi** - et af aspekterne ved digitalisering af hotelbranchen er organisationens evner, muligheder og strategi for at anskaffe, bruge og indføre nye teknologier. Flexibilitet, hastighed og innovation er afgørende aspekter.

- **Kultur** - gæstfrihedsorganisationernes kultur spiller også en vigtig rolle i digitaliseringsprocessen. Digitaliseringsprocessen kræver stærke digitale ledere, engagement fra de højere ledelsesniveauer og frihed til medarbejderne til at eksperimentere.

KONKLUSIONEN ER, AT DEN BÆREDYGTIGE RAMME FOR DIGITALISERING AF HOTELBRANCHEN BESTÅR AF FLERDIMENSIONELLE OG KOMPLEKSE STRUKTURER, OG DIGITALISERING BØR PRIORITERES PÅ STRATEGISKE, FORRETNINGSMÆSSIGE OG FUNKTIONELLE NIVEAUER I DEN ORGANISATORISKE LEDELSE.



2. Digitaliseringens roller i pædagogikken for bæredygtig gæstfrihed

Kommunikativt medarbejderskab: Design af medarbejderroller - nøglen til digital transformation af hotel- og restaurationsbranchen?

Heide og Simonsson definerer coworkership som "den praksis og de holdninger, som medarbejdere udvikler i forhold til deres leder, deres kolleger og deres arbejdsgiver som helhed" (Heide og Simonsson, 2011, s. 202).

Man kan argumentere for, at hvis alle medarbejdere er ansvarlige for digitaliseringsresultaterne, er den enkelte medarbejders praksis og holdninger nøglen til succes. Coworkership er forbundet med decentraliseringstendensen, hvor organisationsstrukturen bliver fladere - en filosofi, der giver medarbejderne større autonomi og hurtigere beslutningstagning og mulighed for at udarbejde nye strategier, hvor alle tager ansvar for hele organisationens succes. På grund af de hurtige forandringer og det dynamiske miljø, som hospitality-organisationer opererer i.

Hovedårsagen til det voksende forskningsfokus på medarbejderroller er, at medarbejdernes kommunikation i stigende grad anses for at have betydelige konsekvenser for organisationens præstation og dens evne til at tilpasse sig nye tendenser og kontekstuelle faktorer som f.eks. digitaliseringens magt.

Så hvad er medarbejdernes og ledernes præcise rolle i digital læring og transformation? I fraværet af direkte ledelse og supervision er medarbejderen

eller kollegaen nødt til at have en reflektiv tilgang for at muliggøre læring og udvikling, kollektiv viden og meningskabelse.

"Den reflektive tilgang skal dog forstås i en bredere forstand, nemlig at medarbejderen, ud over aktivt at reflektere over stimulering af læring og udvikling, er villig til at sætte spørgsmålstejn ved sandheder, der tages for givet, om hvordan de selv, deres ledere, deres kolleger og endda hvordan hele organisationen kommunikerer, for aktivt at bidrage til organisatorisk forbedring" (Alvesson et al., 2017). Medarbejderne skal være klar til at tage et større ansvar for at medskabe digital transformation i åben dialog med lederne.



Som Heide og Simonsson (2011) argumenterer for, peger begrebet coworkership på, at ledere skal bevæge sig væk fra det traditionelle fokus på kontrol og i stedet omfavne en mere transformativ tilgang. Det kræver en mere tillidsbaseret ledelsestilgang, hvor man stoler på medarbejdernes evne til at skabe digital værdi på deres arbejdsplads. Først når disse resultater er blevet accepteret og implementeret, kan den digitale læring begynde. Coworkerhip understreger de, at det er vigtigt at forstå de sociale roller, som medarbejderne udfører. Disse roller varierer og indeholder alle forskellige kommunikationsroller og ansvarsområder.



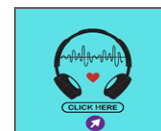
Madsen og Verhoeven fremhæver otte roller, som medarbejderne indtager:

- **eksterne udførelsesformer**
- **promotorer**
- **forsvarere**
- **informationspejdere**
- **relationsbyggere**
- **interne sensemakere**
- **innovatører**
- **kritikere**

(Verhoeven, J. W.M., 2022).

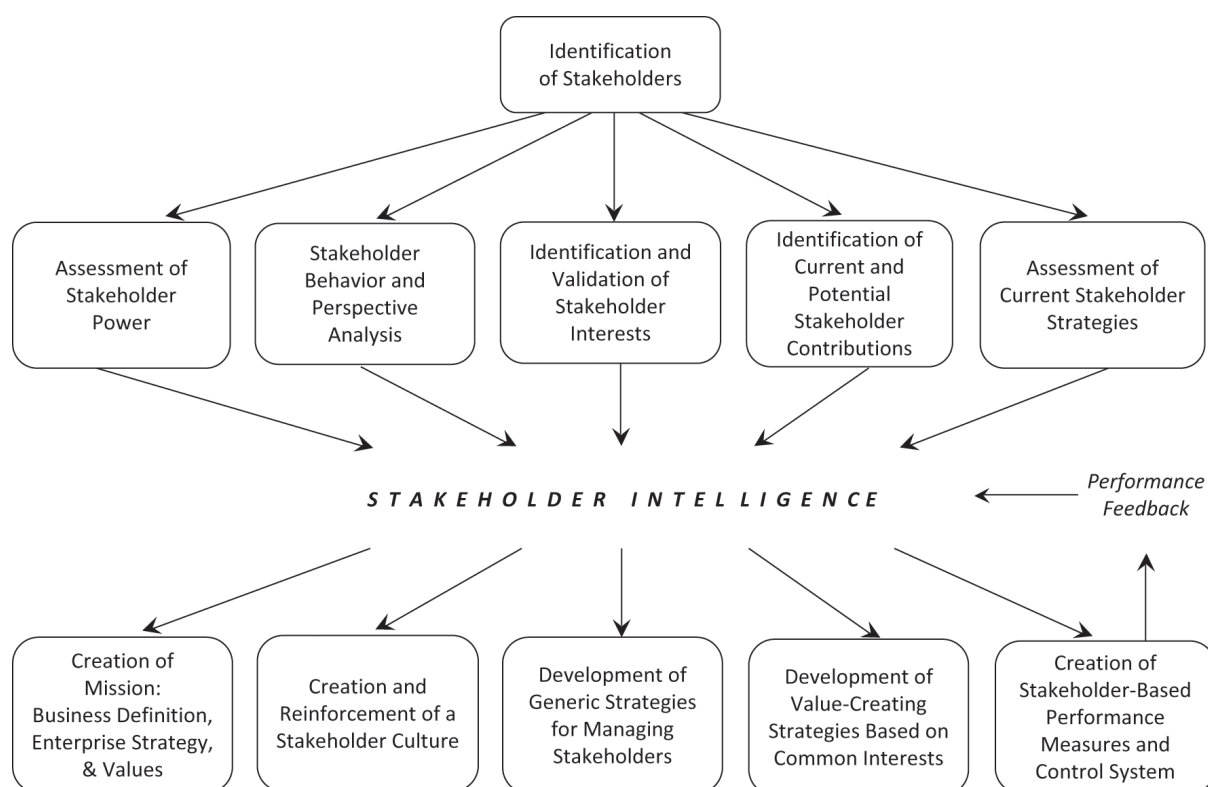
Når man investerer i digitalisering, kan anvendelsen af disse roller i lærings- og implementeringsprocessen hjælpe deltagerne med at nå de ønskede læringsmål. Læringsledere skal lave kurser, der fremmer og træner deltagerne i at afprøve de forskellige roller, der er nævnt ovenfor, i relevante case-relaterede læringsaktiviteter. På den måde kan deltagerne opbygge kompetencer til at gøre nye digitale læringsfærdigheder bæredygtige og mindeværdige, og organisationer kan opbygge en intern arkitektur, der fremmer og understøtter bæredygtige digitaliseringsprocesser.

Figur 7. Kilde: Karolina Grabowska



3. Deltagere og interessenter i digitalisering af pædagogik for bæredygtig gæstfrihed

For at kunne vurdere, hvem der kan identificeres og defineres som deltagere og interessenter i den bæredygtige digitalisering af hotelbranchen, skal man først se på teorien om interessenter for at finde frem til en ordentlig definition:

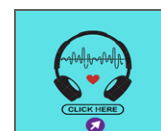


Figur 8. Kilde: Cambridge University Press: Cambridge University Press.

I sin kerne er "Stakeholder-teorien" en vej for en virksomhed eller en organisation til at formidle deres "strategiske hensigt" til dem, der har en stor interesse i deres produktlinje, og til at være i overensstemmelse med den CSR, den overholder inden for.

Stakeholder-teorien hævder ligeledes, at enhver, der følger teorien, bør "skabe værdi for alle interessenter, ikke kun aktionærerne" (Stakeholder Theory, 2018). Det betyder, at en given virksomhed eller organisation ikke kun kan have en skitseret økonomisk fordelagtig strategi, men også bør omfatte værdi for dem, der identificeres inden for deres produkters anvendelsesområde og rækkevidde. For at opnå en klar forståelse af omfanget og rækkevidden af deltagere og interessenter i pædagogikken bag bæredygtig digitalisering af hotelbranchen, må man derfor identificere både deltagere og interessenter og definere, hvilken rolle de spiller. Det betyder, at en given virksomhed eller organisation ikke kun kan have en økonomisk strategi, men også bør skabe værdi for dem, der er identificeret inden for deres produkters anvendelsesområde og rækkevidde.

For at opnå en solid forståelse af omfanget og rækkevidden af deltagere og interessenter i pædagogikken bag bæredygtig digitalisering af hotelbranchen, må man derfor identificere både deltagere og interessenter og definere, hvilken rolle de spiller.



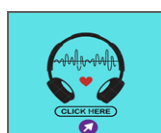
3.1. Akademi- og universitetsforelæsninger: Forelæsere eller undervisere på tværs af hospitality AP, bachelor- og kandidatniveauer er både den mest fremtrædende leverandør og deltager i at bringe pædagogikken bag bæredygtig hospitality-digitalisering videre. De vil stå ved roret og give adgang til pædagogikken bag bæredygtig digitalisering via deres forelæsninger. I dette tilfælde fungerer de deltagende forelæsere fra SIA Hotel School, Italian Hospitality School, City Unity College og EA Dania naturligvis både som udbydere af læringsprocessen og som deltagere i deres egenskab af at skitsere og formidle konceptet om pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen til de vigtigste modtagere.

3.2. Studerende: Studerende inden for hotel- og restaurationsbranchen på både AP-, bachelor- og masterniveau er både de vigtigste interessenter som modtagere af pædagogik inden for bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen, da de er den tilsigtede målgruppe med hensyn til at lære det. De er det fremtidige aspekt og deltagere i hotelbranchen både som almindelige ikke-ledende medarbejdere på front- og back-office-siden såvel som på ledelsessiden af driften. Derfor spiller de en vigtig rolle i pædagogikkens vidensområder om bæredygtig digitalisering af hotelbranchen, da de både skal indeholde og forstå de forudfattede meninger for at kunne formidle det til arbejdsmiljøet på alle niveauer i branchen.

3.3. Trænere: I hotelbranchen finder vi dem, der har fået til opgave at undervise medarbejdere i branchen i de pædagogiske principper for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen. Deres rolle er at coache direkte til ansatte i branchen i de forskellige fysiske enheder i en given virksomhed i branchen.

3.4. Udbydere: Udbyderne kan bedst beskrives som de IT-samarbejder, der er rettet mod at fremme og implementere pædagogikken i bæredygtig digitalisering af gæstfrihed. Derfor kan vi i dette tilfælde identificere Digital Guest APS og INERCIA DIGITAL SL som de vigtigste softwarevirksomheder, der er hovedinteressenter i udførelsen af denne del af konceptet, da det påhviler dem at udvikle softwaren til at gøre værktøjskassen levende.

3.5. Beslutningstagere: I forbindelse med hele processen kan man identificere forskellige beslutningstagere, der fungerer som vitale og centrale interessenter i udviklingen og distributionen af pædagogikken for bæredygtig digitalisering af gæstfrihed. De kan blandt andet identificeres som de ansvarlige politikere på EU-niveau, der uddeler og distribuerer de økonomiske ressourcer, der er nødvendige for at udføre forskning på ethvert niveau, ansvarlige nationale politikere i



4. Gennemgang og resumé med links til de relaterede reguleringsdokumenter

DIGITAL HANDLINGSPLAN 2021 - 2027

4.1. Hvad er handlingsplanen for digital uddannelse?

Handlingsplanen for digital uddannelse (2021-2027) er et fornyet politisk initiativ fra Den Europæiske Union (EU), der opstiller en fælles vision for inkluderende og tilgængelig digital uddannelse af høj kvalitet i Europa, og som har til formål at støtte tilpasningen af medlemsstaternes uddannelsessystemer til den digitale tidsalder.

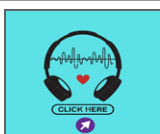
Handlingsplanen, der blev vedtaget den 30. september 2020, er en opfordring til større samarbejde på europæisk plan om digital uddannelse for at imødegå udfordringerne og mulighederne ved COVID-19-pandemien og for at præsentere muligheder for uddannelses- og erhvervsuddannelsessamfundet (lærere, studerende), politiske beslutningstagere, den akademiske verden og forskere på nationalt, EU- og internationalt plan.

Initiativet bidrager til Kommissionens prioritet "Et Europa rustet til den digitale tidsalder" og til Next Generation EU. Det støtter også genopretnings- og resiliensfaciliteten, som har til formål at skabe en grønnere, mere digital og resiliens Europæisk Union.

Handlingsplanen for digital uddannelse er et vigtigt redskab til at realisere visionen om et europæisk uddannelsesområde inden 2025. Den bidrager til at nå målene i den europæiske dagsorden for færdigheder, handlingsplanen for den europæiske sociale søjle og "Det digitale kompas 2030: den europæiske vej til det digitale årti".

HYPERLINK:

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



4.2. DigComp 2.0, 2.1, 2.2 Den konceptuelle referencemodel for den digitale kompetenceramme for borgere

DigComp 2.0, 2.1, 2.2 Den konceptuelle referencemodel for den digitale kompetenceramme for borgere,

HYPERLINK: <https://www.site.digcomptest.eu/>

DigComp-rammen identificerer de vigtigste komponenter i digital kompetence inden for 5 områder (dimension 1). Områderne er opsummeret nedenfor:

Informations- og datakompetence: At formulere informationsbehov, at lokalisere og hente digitale data, information og indhold. At bedømme relevansen af kilden og dens indhold. At gemme, håndtere og organisere digitale data, information og indhold.

Kommunikation og samarbejde: At interagere, kommunikere og samarbejde gennem digitale teknologier og samtidig være opmærksom på kulturel og generationsmæssig mangfoldighed. At deltage i samfundet gennem offentlige og private digitale tjenester og deltagende medborgerskab. At håndtere sin digitale tilstedeværelse, identitet og omdømme.

Skabelse af digitalt indhold: At skabe og redigere digitalt indhold At forbedre og integrere information og indhold i en eksisterende viden og samtidig forstå, hvordan ophavsret og licenser skal anvendes. At vide, hvordan man giver forståelige instruktioner til et computersystem.

Sikkerhed: At beskytte enheder, indhold, personlige data og privatliv i digitale miljøer. At beskytte fysisk og psykisk sundhed og være opmærksom på digitale teknologier til social trivsel og social inklusion. At være opmærksom på de miljømæssige konsekvenser af digitale teknologier og deres brug.

Problemløsning: At identificere behov og problemer og at løse konceptuelle problemer og problemsituationer i digitale miljøer. At bruge digitale værktøjer til at innovere processer og produkter. At holde sig ajour med den digitale udvikling.

Der er 21 kompetencer, som er relevante for disse områder, og deres titler og deskriptorer er skitseret i dimension 2. Tilsammen udgør dimension 1 og 2 den konceptuelle referencemodel. Yderligere dimensioner skitserer færdighedsniveauer (dimension 3), eksempler på viden, færdigheder og holdninger (dimension 4) og use cases (dimension 5). Den seneste publikation, DigComp 2.2, præsenterer den

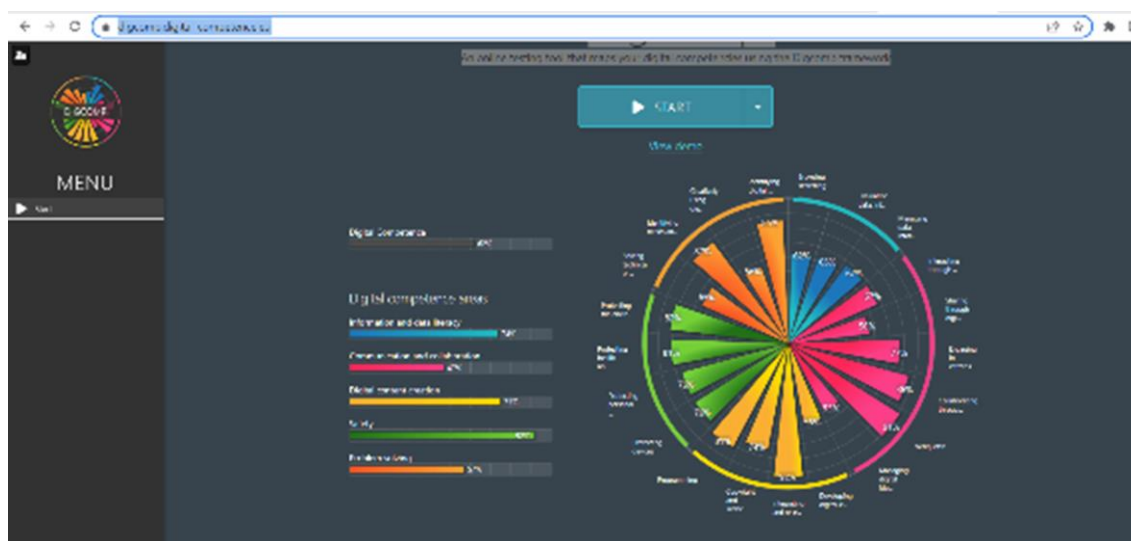
konsoliderede ramme.



4.3. DigComp ONLINE VÆRKTØJ

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

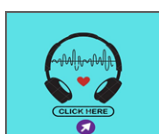
Et online testværktøj, der kortlægger dine digitale kompetencer ved hjælp af Digcomp-rammen.



Figur 10. DigComp

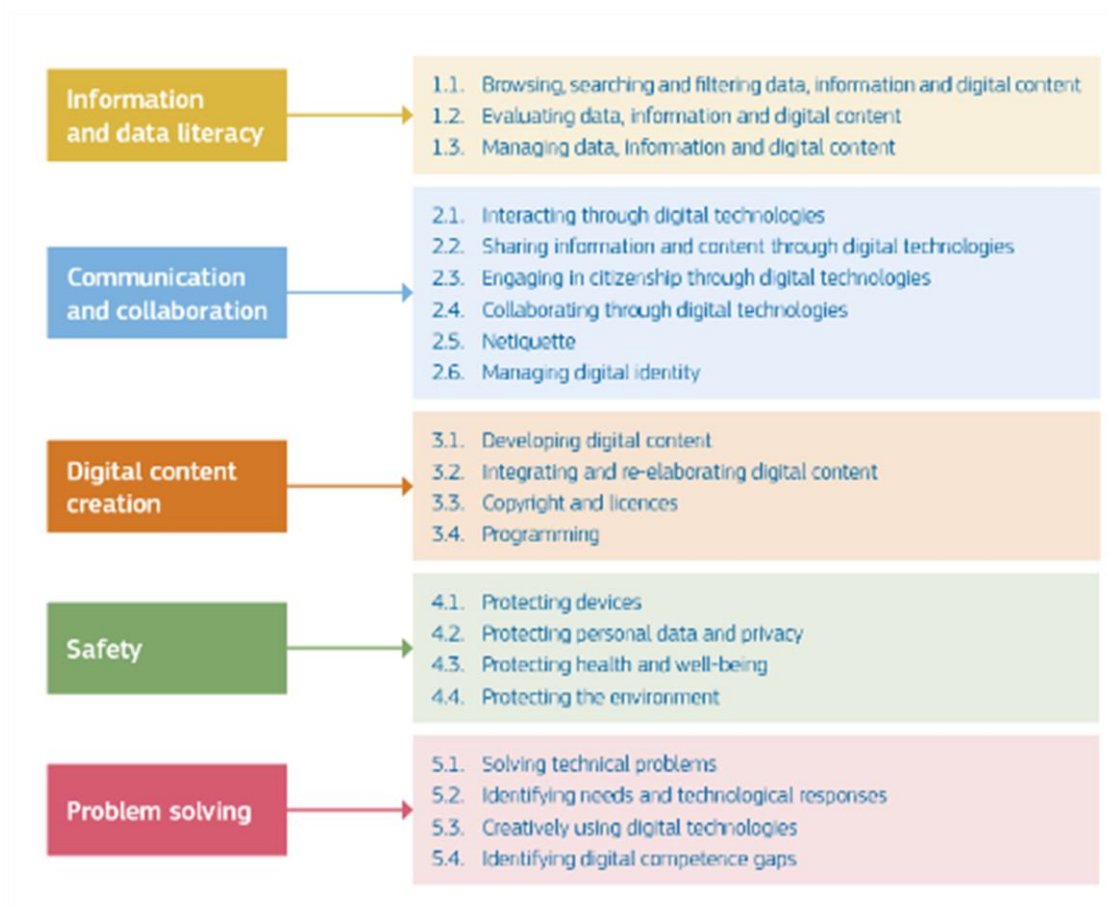
Digital kompetence

- Digitale kompetenceområder
 - Informations- og datakendskab
 - Kommunikation og samarbejde
 - Skabelse af digitalt indhold
 - Sikkerhed
 - Løsning af problemer



4.4. DigComp-PUBLIKATIONER

Den konceptuelle referencemodel DigComp:



Figur 11. DigComp DigComp konceptuel referencemodel.

Publikationer

2022: DigComp 2.2: Den digitale kompetenceramme for borgere - Med nye eksempler på viden, færdigheder og holdninger

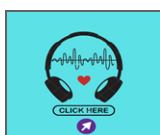
2017: DigComp 2.1: Den digitale kompetenceramme for borgere med otte færdighedsniveauer og eksempler på anvendelse

2016: DigComp 2.0: Den digitale kompetenceramme for borgere. Opdatering af fase 1: den konceptuelle referencemodel

2013: DigComp: En ramme for udvikling og forståelse af digital kompetence i Europa

2012: Rapport om online-nøring eksperternes syn på digital kompetence

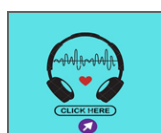
2012: Digital kompetence i praksis: En analyse af rammer



4.5. DIGITALE KOMPETENCERAMMER FOR LÆRERE, ELEVER OG BORGERE

Indsamlet af UNESCO (2022):

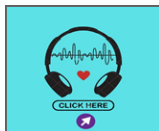
Tabel 2: RAMMER FOR DIGITALE KOMPETENCER FOR LÆRERE, ELEVER OG BORGERE		
Ramme Titel	Oprindelse	Forlagets år
DigComp 2.2	Den Europæiske Union	Den Europæiske Unions Publikationskontor, 2022
DigCompEdu	Den Europæiske Union	Den Europæiske Unions Publikationskontor, 2017
SELFIE for lærere	Den Europæiske Union	Europa-Kommissionen, 2021
Global ramme for digital kompetence (DLGF)	Globalt	UNESCO's institut for statistik, 2018
Den globale ramme for uddannelseskompentence i den digitale tidsalder	Profuturo	Profuturo, 2020
Fælles ramme for digitale kompetencer for lærere (CDCFT)	Spanien	National Institute of Educational Technologies and Teacher Training (Spanien), 2017
Professionel udviklingsramme for digital læring	Sydafrika	Ministeriet for grundlæggende uddannelse, Sydafrika, 2019
Professionel digital kompetenceramme for lærere	Norge	Norsk center for IKT i undervisningen, 2017
Kompetenceramme for international alder (SFIA - 8)	SFIA	SFIA-fonden, 2000
Ramme for digitale kompetencer	Wales, Storbritannien	Education Wales (den walisiske regering, Storbritannien), 2022
Internationalt computerkørekort (ICDL)	ICDL	ICDL Global, 2000
Ramme for digitale færdigheder (DLSF)	Australien	Det australske ministerium for uddannelse, færdigheder og beskæftigelse, 2021
Den australske arbejdsstyrkes kompetencer til den digitale økonomi - Den australske arbejdsstyrkes ramme for digitale færdigheder	Australien	NCVER, 2019



Tabel 2: RAMMER FOR DIGITALE KOMPETENCER FOR LÆRERE, ELEVER OG BORGERE		
Ramme Titel	Oprindelse	Forlagets år
Professionel ramme for digital undervisning	England, Det Forenede Kongerige	Education and Training Foundation, England, Storbritannien
Definition af de færdigheder, borgerne får brug for i fremtidens arbejdsliv	McKinsey	McKinsey & Company, Global, 2019
International Society for Technology in Education (ISTE) standarder for studerende	ISTE	ISTE, Global, 2018
Quebecs ramme for digitale kompetencer	Quebec, Canada	Ministeriet for undervisning og videregående uddannelse, Quebec, Canada, 2019
Fælles referenceramme for interkulturelle digitale kompetencer (CFRIDiL)	Den Europæiske Union	EUMade4LL, Erasmus+ (finansieret af Europa-Kommissionen), 2019
Indonesiens nationale ramme for digitale færdigheder	Indonesien	Bahasa, Indonesien, 2021
UNESCO's IKT-kompetenceramme for lærere (ICT CFT) Version 3	UNESCO	UNESCO, 2018
DQ (Digital Intelligence) Global standard for digital dannelse, digitale færdigheder og digital parathed	DQ Institute	DQ Institute, Global, 2019
Digischool: programmet for digitale færdigheder	Kenya	UNESCO, 2018
British Columbias ramme for digitale færdigheder	British Columbia, Canada	Provinsen British Columbia, 2013
BRUGE, FORSTÅ OG ENGAGERE: En ramme for digital mediekompetence i canadiske skoler	Canada	Mediasmarts, 2022
IC3 Digital kompetence	Nordamerika	Certiport, 2022
Microsofts læseplan for digitale færdigheder	Microsoft	Microsoft, 2022
National Digital Literacy Mission (NDLM) ordning	Indien	Indiens regering, 2015
SkillsFuture - ramme for færdigheder inden for infokommunikationsteknologi	Singapore	Singapores regering, 2022

Tabel 2: RAMMER FOR DIGITALE KOMPETENCER FOR LÆRERE, ELEVER OG BORGERE

Ramme Titel	Oprindelse	Forlagets år
ETF READY-model	Det Europæiske Erhvervsuddannelsesinstitut	Det Europæiske Erhvervsuddannelsesinstitut, 2022



4.6. FN's rammekonvention om klimaændringer

De Forenede Nationer. (1992). FN's rammekonvention om klimaændringer - UNFCCC, 1992. Hentet fra <https://unfccc.int/resource/docs/convkp/conveng.pdf>

FN's rammekonvention om klimaændringer (UNFCCC) fastlægger de grundlæggende juridiske rammer og principper for internationalt samarbejde om klimaændringer med det formål at stabilisere atmosfæriske koncentrationer af drivhusgasser for at undgå "farlig menneskeskabt forstyrrelse af klimasystemet". (De Forenede Nationer, 1992).

4.7. Mål for bæredygtig udvikling

De Forenede Nationer. (2015). Sustainable Development Goals, hentet fra <https://sdgs.un.org/goals>

I juni 1992 vedtog mere end 178 lande på Earth Summit i Rio de Janeiro, Brasilien, Agenda 21, en omfattende handlingsplan for at opbygge et globalt partnerskab for bæredygtig udvikling for at forbedre menneskers liv og beskytte miljøet.

I januar 2015 indledte Generalforsamlingen forhandlingsprocessen om udviklingsdagsordenen efter 2015. Processen kulminerede i den efterfølgende vedtagelse af 2030-dagsordenen for bæredygtig udvikling, med 17 SDG'er i centrum, på FN's topmøde om bæredygtig udvikling i september 2015. 2015 var et skelsættende år for multilateralisme og international politikudformning med vedtagelsen af flere store aftaler:

Sendai-ramme for reduktion af katastroferisici (marts 2015)

Addis Ababa Action Agenda om finansiering af udvikling (juli 2015)

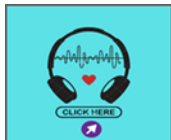
Forandring af vores verden: 2030-dagsordenen for bæredygtig udvikling med de 17 verdensmål blev vedtaget på FN's topmøde om bæredygtig udvikling i New York i september 2015.

4.8. Paris-aftalen om klimaændringer (december 2015). Hentet fra https://climate.ec.europa.eu/eu-action/international-action-climate-change/climate-negotiations/paris-agreement_en

4.9. Katowice-pakken, der blev vedtaget på FN's klimakonference (COP24) i december 2018, indeholder fælles og detaljerede regler, procedurer og

retningslinjer, der operationaliserer Parisaftalen. Hentet fra <https://unfccc.int/process-and-meetings/the-paris-agreement/the-katowice-climate-package/katowice-climate-package>

Nogle af de relaterede SDG'er: SDG 7 Ren energi for alle, SDG 13 Klimaindsats, SDG 12 Ansvarligt forbrug og produktion.



4.10. Den europæiske grønne pagt

Stræber efter at blive det første klimaneutrale kontinent. Hentet fra https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/european-green-deal_en

For at overvinde disse udfordringer vil den europæiske grønne pagt omdanne EU til en moderne, ressourceeffektiv og konkurrencedygtig økonomi, der sikrer:

-ingen nettoudledning af drivhusgasser inden 2050

-økonomisk vækst afkoblet fra ressourceforbrug

-ingen person og intet sted efterlades

Den europæiske grønne pagt er også vores livline ud af COVID-19-pandemien. En tredjedel af investeringerne på 1,8 billioner euro fra genopretningsplanen NextGenerationEU og EU's syvårige budget vil finansiere den europæiske grønne pagt.

Det første klimaneutrale kontinent inden 2050.

Mindst 55 % mindre nettodrivhusgasudledning i 2030 sammenlignet med 1990-niveauet.

3 milliarder ekstra træer skal plantes i EU inden 2030.

4.11. Europæisk klimalov

Europæisk klimalov. (2021). Hentet fra https://climate.ec.europa.eu/eu-action/european-green-deal/european-climate-law_en

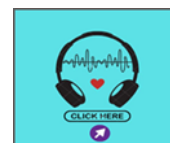
Den europæiske klimalov blev offentliggjort i EU-Tidende den 9. juli 2021 og trådte i kraft den 29. juli 2021.

Den europæiske klimalov fastsætter et juridisk bindende mål om netto nul drivhusgasemissioner inden 2050. EU-institutionerne og medlemsstaterne er forpligtet til at træffe de nødvendige foranstaltninger på EU-plan og nationalt plan for at nå målet under hensyntagen til vigtigheden af at fremme retfærdighed og solidaritet mellem medlemsstaterne.

Klimaloven indeholder foranstaltninger til at holde øje med fremskridt og justere vores handlinger i overensstemmelse hermed, baseret på eksisterende systemer såsom styringsprocessen for medlemsstaternes nationale energi- og klimaplaner,

regelmæssige rapporter fra Det Europæiske Miljøagentur og den seneste videnskabelige dokumentation om klimaændringer og deres virkninger.

Fremskridtene vil blive gennemgået hvert femte år i overensstemmelse med den globale statusopgørelse under Paris-aftalen.



Klimaloven omhandler også de nødvendige skridt for at nå 2050-målet:

- Baseret på en omfattende konsekvensanalyse har EU sat et nyt mål for 2030 om at reducere nettodrivhusgasudledningen med mindst 55% i forhold til niveauet i 1990. Det nye EU-mål for 2030 er inkluderet i loven.
- Loven omfatter også en proces for fastsættelse af et klimamål for 2040.

Klimaloven omfatter:

- et juridisk mål for EU om at nå klimaneutralitet inden 2050
- et ambitiøst klimamål for 2030 på mindst 55% reduktion af nettoudledningen af drivhusgasser i forhold til 1990, med klarhed over bidraget fra emissionsreduktioner og optag
- anerkendelse af behovet for at øge EU's kulstofdræn gennem en mere ambitiøs LULUCF-forordning, som Kommissionen fremsatte et forslag om i juli 2021.
- en proces for fastsættelse af et klimamål for 2040 under hensyntagen til et vejledende drivhusgasbudget for 2030-2050, som skal offentliggøres af Kommissionen
- en forpligtelse til negative emissioner efter 2050
- etablering af et europæisk videnskabeligt råd om klimaforandringer, som skal yde uafhængig videnskabelig rådgivning
- stærkere bestemmelser om tilpasning til klimaforandringer
- stærk sammenhæng mellem EU's politikker og målet om klimaneutralitet
- En forpligtelse til at samarbejde med sektorer om at udarbejde sektorspecifikke køreplaner, der viser vejen til klimaneutralitet i forskellige områder af økonomien.

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2021/1119

af 30. juni 2021 om rammerne for opnåelse af klimaneutralitet og om ændring af forordning (EF) nr. 401/2009 og (EU) 2018/1999 ("den europæiske klimalov")

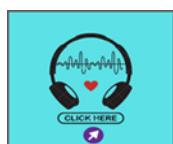
Hentet fra <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32021R1119>

4.12. Forvaltning af energiunionen og klimaindsatsen

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

For at hjælpe EU med at nå sine klima- og energimål for 2030 fastsætter forordningen om forvaltning af energiunionen fælles regler for planlægning, rapportering og overvågning. Forordningen sikrer også, at EU's planlægning og rapportering er synkroniseret med ambitionscykluserne under Parisaftalen.

Forordning hentet fra 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



4.13. EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2018/1999

af 11. december 2018 om forvaltning af energiunionen og klimaindsatsen, om ændring af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 663/2009 og (EF) nr. 715/2009, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/22/EF, 98/70/EF, 2009/31/EF, 2009/73/EF, 2010/31/EU, 2012/27/EU og 2013/30/EU, Rådets direktiv 2009/119/EF og (EU) 2015/652 og om ophævelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 525/2013

De nationale energi- og klimaplaner (NECP'er) blev indført med forordningen om forvaltning af energiunionen og klimaindsatsen (EU)2018/1999, der blev vedtaget som en del af pakken om ren energi til alle europæere, som blev vedtaget i 2019.

4.14. De nationale planer

- De nationale planer skitserer, hvordan EU-landene har til hensigt at håndtere
- Energieffektivitet
- vedvarende energi
- reduktion af drivhusgasemissioner
- sammenkoblinger
- forskning og innovation

Denne tilgang kræver en koordinering af formål på tværs af alle ministerier, og det giver et planlægningsniveau, der vil lette offentlige og private investeringer.

De nationale planer er hentet fra https://commission.europa.eu/energy-climate-change-environment/implementation-eu-countries/energy-and-climate-governance-and-reporting/national-energy-and-climate-plans_en

Letland NECP (2020). Hentet fra https://energy.ec.europa.eu/system/files/2020-04/lv_final_necp_main_en_0.pdf

4.15. Letland om Paris-aftalen:

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

(Ritchie, H., Roser, M. (2023). Letland: CO2 Country Profile. Vores verdensdata hentet fra <https://ourworldindata.org/co2/country/latvia>)

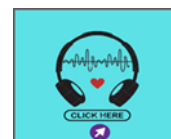
4.16. Databeskyttelse i EU

Den generelle forordning om databeskyttelse (GDPR), direktivet om håndhævelse af databeskyttelsesloven og andre regler om beskyttelse af personoplysninger.

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

Eksempler på data, der ikke betragtes som persondata

- et virksomhedsregistreringsnummer;
- en e-mailadresse som f.eks. info@company.com;
- anonymiserede data.



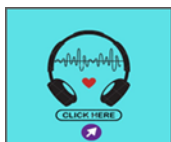
Figur 12. Kilde: Monicore på pexels.com

Referencer:

Artikel 2, artikel 4, stk. 1 og 5, og betragtning (14), (15), (26), (27), (29) og (30) i GDPR.

Artikel 29 Arbejdsgruppens udtalelse 4/2007 om begrebet persondata

Artikel 29-gruppens udtalelse 05/2014 om anonymiseringsteknikker



4.17. Opsætning af en virksomheds hjemmeside

Domænenavne

Et domænenavn er en omdirigering fra en IP-adresse (Internet Protocol), som er en række cifre såsom 136.173.60.59 eller 91.194.202.11. De bedste domænenavne fungerer som en digital indgang til din butik og er nemme at huske, som f.eks. europarl.europa.eu. Husk at holde det brugervenligt og enkelt.

Når du har valgt det, der passer til dig, er næste skridt at registrere domænenavnet for at sikre, at det forbliver unikt for din hjemmeside. (EF, 2023).

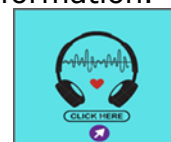
Visning af kontaktoplysninger og andre vigtige oplysninger på din hjemmeside

Som virksomhed er du juridisk forpligtet til at give kunderne følgende oplysninger på din hjemmeside:

- din identitet, f.eks. dit handelsnavn
- juridisk fysisk adresse, e-mailadresse og telefonnummer; hvis forskellig, den juridiske adresse på din virksomhed
- din juridiske status, juridiske form og, hvis du er registreret i et handelsregister eller lignende offentligt register, navnet på det offentlige register for din aktivitet og dit registreringsnummer (plus din professionelle titel og medlemsstat, hvor den blev tildelt, hvis aktiviteten er baseret på et reguleret erhverv)
- Momsregistreringsnummer, hvis din aktivitet opkræver moms for de varer eller tjenester, den leverer.
- oplysninger om enhver tilsynsmyndighed, hvis din aktivitet er underlagt en professionel autorisationsordning

- link fra din hjemmeside til Online Dispute Resolution-plattformen, en tjeneste fra Europa-Kommissionen, der gør det nemt at løse problemer med forbrugere.
- generelle vilkår og betingelser, salgsbetingelser og andre relevante oplysninger relateret til salgstransaktionen, som du skal give kunden under bestillingsprocessen
- privatlivspolitik, cookiepolitik og andre politikker, der gælder for beskyttelse af personoplysninger (EC, 2023).

Hvis du er underlagt faglige kvalifikationer, skal du også overholde kravene i de lande, hvor du leverer tjenester, hvilket hvert nationalt kontaktpunkt, der er åbent som et eksternt link, kan give mere information om. I dette tilfælde skal du også give oplysninger om din forsikring eller gældende finansielle garantier samt en henvisning til de regler, der gælder for dit erhverv, og hvordan du får adgang til dem. Hvis du allerede tilbyder eller ønsker at tilbyde dine professionelle tjenester i udlandet, kan du besøge vores relaterede sektion for mere information. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).



4.18. Ansvarsfraskrivelser og andre juridiske meddelelser

En ansvarsfraskrivelse er en juridisk meddelelse, der placeres på din hjemmeside i et forsøg på at begrænse dit ansvar i forhold til resultatet af brugen af din hjemmeside. Ansvarsfraskrivelsen er beregnet til generel information, og selvom den ikke fuldt ud kan beskytte din hjemmeside mod retssager, hjælper den i forhold til:

- nøjagtigheden af indholdet på din hjemmeside
- potentielle problemer med ophavsret
- overførsel af computervirus

Næsten alt, hvad du placerer på din hjemmeside, kan dækkes ved hjælp af en ansvarsfraskrivelse. Ansvarsfraskrivelsen vises normalt på hver side af dit website (for eksempel i footeren på hver side via et hyperlink). Du kan bede brugeren om at læse den fulde ansvarsfraskrivelse, når de bruger dine tjenester.

Ansvarsfraskrivelser afhænger af dit skøn og kan revideres af en juridisk ekspert, men kan indeholde elementer som f.eks:

- meddelelse om ophavsret (har til formål at beskytte dine intellektuelle ejendomsrettigheder mod andres krænkelse af ophavsretten)

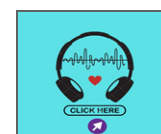
- databeskyttelse og overholdelse af privatlivets fred (informere besøgende på din hjemmeside om, hvordan du overholder reglerne for databeskyttelse og privatlivets fred med hensyn til deres data)
- brugen af cookies
- dit ansvar i forbindelse med nøjagtigheden af de oplysninger, der gives på hjemmesiden (EC, 2023).

4.19. Undgå uberettiget geoblokering

Når du sælger varer og tjenester via din hjemmeside, kan du ikke tilbyde mindre gunstige vilkår eller nægte kunder adgang til bestemte varer, blot fordi de befinder sig et bestemt sted eller er af en bestemt nationalitet, undtagen i særlige tilfælde, hvor en bestemt national lov kræver det. Denne praksis er kendt som geoblokering. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

Forordningen om geoblokering dækker online- og offlinesalg af håndgribelige varer som tøj, fodtøj eller tilbehør samt visse digitale onlinetjenester (cloud-tjenester, datalagring, hosting af hjemmesider). Der er forpligtelser, du skal overholde, når du opretter din hjemmeside for at sikre, at den undgår geoblokeringspraksis:

(EF, 2023).



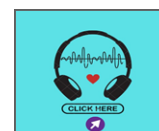
Tabel 3: Undgå uberettiget geoblokering

Forpligtelse	Hvad betyder det?
Tillad brugeradgang	Du må ikke begrænse adgangen til din webshop eller andre onlinetjenester udelukkende baseret på dine kunders IP-adresse, nationalitet eller geografiske placering. Men forudsat at du giver de behørigte begrundelser, kan du nægte adgang, hvor specifik national lovgivning kræver dette.
Design formularer, der dækker alle relevante områder	Når du tilbyder formularer til kundernes faktureringsadresser eller kontaktoplysninger, bør du give dem mulighed for at udfylde deres personlige oplysninger i et format, der ikke er begrænset til et bestemt land eller en bestemt

Tabel 3: Undgå uberettiget geoblokering

Forpligtelse	Hvad betyder det?
	region. På den anden side kan leveringsadresseformater kun være begrænset til de lande, hvor du tilbyder forsendelse.
Omdirigerer ikke brugere	Du skal indhente dine kunders udtrykkelige samtykke, før du omdirigerer dem til en anden lokationsspecifik version af din webshop. I dette tilfælde bør du også give dem mulighed for at vende tilbage til den side, de oprindeligt var på. Du kan have dette samtykke gemt under kundernes præferencer. Du bør også give kunderne mulighed for at trække dette samtykke tilbage når som helst.
Ændr ikke priserne	Du må ikke ændre produkttilbud, handelsbetingelser eller priser i din webshop automatisk baseret på dine kunders geografiske oplysninger såsom IP-adresse, bopæl eller betalingsmiddel.
Skelner ikke mellem lignende betalingsmetoder	Hvis din webshop accepterer et bestemt betalingsmiddel som f.eks. debit- eller kreditkort fra den samme kortorganisation, bør du aktivere dette betalingsmiddel for alle kunder, så længe kortene er udstedt i EU/EØS. Du kan ikke automatisk afvise et betalingsmiddel, blot fordi det er udstedt i et bestemt område.

(EF, 2023).



4.20. Gør din hjemmeside brugbar og tilgængelig

4.20.1. E-tilgængelighed er med til at gøre hjemmesider lettere at navigere på for handicappede, ældre og folk, der bor steder, hvor den teknologiske udvikling stadig er i gang. World Wide Web Consortium (W3C) har udgivet en guide til [væsentlige komponenter for webtilgængelighed](#) for at hjælpe dig med at udvikle en hjemmeside, der overholder reglerne for e-tilgængelighed. Hvis du allerede har

udviklet din hjemmeside, kan du bruge denne guide til at bestemme dens niveau af e-tilgængelighed.

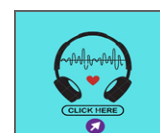
Når du har udviklet eller opdateret din hjemmeside i henhold til W3C's retningslinjer og evalueret den for at bestemme dens niveau af e-tilgængelighed, kan du [vise et karakteristisk ikon](#) på din hjemmeside for at reklamere for denne overensstemmelse.

Du kan også se, hvordan Den Europæiske Union implementerer krav om webtilgængelighed i [Europa Web Guide](#).

4.20.2. Brugervenlighed refererer til, hvor let det er at navigere rundt på din hjemmeside, hvordan din hjemmeside arrangerer og viser information, og hvor behageligt det er for brugerne at interagere med den. Bedre brugervenlighed øger placeringen i søgemaskinerne, antallet og kvaliteten af besøg og kan føre til en bedre konverteringsrate, som kan omfatte antallet af personer, der køber noget, når de besøger din hjemmeside.

De vigtigste elementer i webbrugervenlighed er:

- **responsivitet**, hvilket betyder, at dit websted fungerer godt på computere, tablets og smartphones
- **hjemmesidens samlede indlæsnings tid**, som højst bør være 2 til 3 sekunder
- **synlighed af webstedets hovedsektioner**, let identificerbare gennem menuer med klare sektioner
- **synlighed af adgang til hjemmesiden** med links i hovedmenuen eller i headeren
- **link synlighed**, men let identificerbare tegn, der skiller sig ud fra den generelle tekst, herunder understregning
- **placering af kontaktoplysninger** på en tydelig og synlig plads
- **et tydeligt sitemap**, som hjælper med at klassificere information og forbedre placeringen i søgemaskinerne
- **brødkrummer**, som viser brugerne, hvilken sektion og undersektion af hjemmesiden, de kigger på, så de kan orientere sig
- **antal klik fra hjemmesiden**, som ideelt set ikke er mere end 3 klik til den dybeste del af webstedet

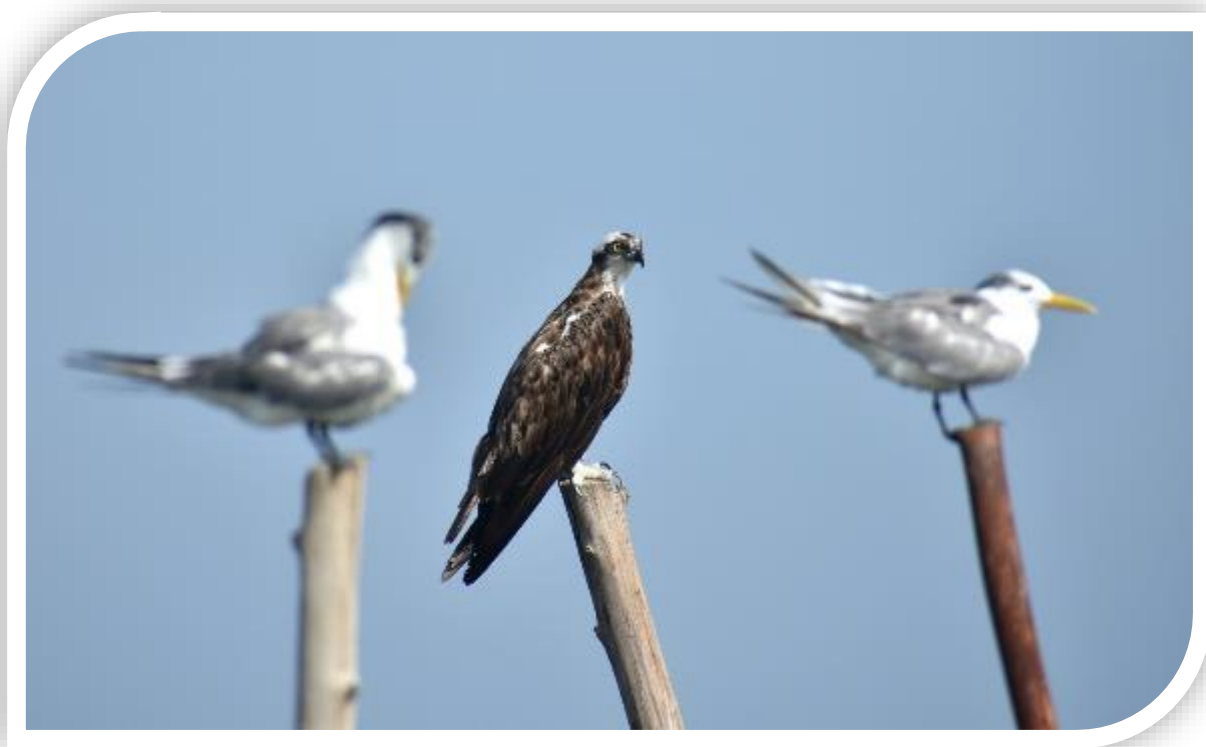


- **browseroperabilitet**, hvilket betyder, at din hjemmeside fungerer korrekt i enhver browser, på tværs af flere operativsystemer og typer af enheder

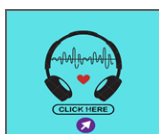
Der findes mange værktøjer, som kan hjælpe dig med at rette eventuelle web usability-fejl på din hjemmeside - herunder indlæsnings- og brug af billeder og programmeringsfejl. Europa-Kommissionen har udarbejdet et [sæt brugervenlighedstests](#), der kan hjælpe dig med at forbedre din hjemmeside.

4.21. Tjek også EU-lovgivningen og den nationale lovgivning om emnerne:

- **Beskyttelse af data**
- **Intellectuelle ejendomsrettigheder**
- **Juridisk meddelelse og copyright**
- **Cookies og lignende teknologier**
- **Følsomme oplysninger på Europas hjemmesider**
- **Moderering af brugerindhold**



Figur 13: Kilde Sanjay Sawan t@pexels.com



4.22. Salg online ved hjælp af tredjepartsplatforme

For at etablere din onlineforretning kan du også oprette en onlinebutik ved hjælp af tredjepartsplatforme, som er software udviklet eksternt til dig eller din primære webstedsudbyder. Et andet alternativ ville være at lægge dine produkter ud på kendte markedspladser. Husk, at nogle af dine grundlæggende forpligtelser til at drive en hjemmeside stadig gælder, hvis du vælger denne mulighed. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

4.23. Tredjepartsplatforme til e-handel

En e-handelsplatform er et softwareprogram eller en applikation, der gør det muligt for din virksomhed at sælge varer og tjenester online ved at hjælpe dig med at administrere din hjemmeside og andre aktiviteter såsom marketing, salg og logistik. Her er nogle af de ting, du bør se på, når du vælger denne type løsning: (EC, 2023).

4.24. Enkel opsætning: Se på de forskellige skabeloner, der tilbydes af hver platform, for at finde det, der passer bedst til din virksomhed og dit brand. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

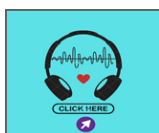
4.25. Nem og sikker browsing: Vælg en løsning, der giver dine kunder en brugeroplevelse på højt niveau. Du bør også kontrollere, at sikkerhedsniveauerne er på plads for e-handelsplatformens betalingsfunktioner. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

4.26. Flere integrationer: Se efter en bred vifte af integrationer med den software og de marketingværktøjer, som du måske allerede bruger eller vil overveje at tilføje i fremtiden. (EC, 2023).

4.27. SEO-funktioner: Søgmaskineoptimering (SEO) er den proces, hvormed du kan forbedre kvantiteten og kvaliteten af trafikken til din hjemmeside fra søgemaskiner. Din virksomhed skal være let at finde i kundernes søgninger, så platformen skal give dig mulighed for at implementere nogle af de mest almindelige værktøjer til organisk vækst i placeringer, såsom at bruge dit eget domænenavn eller indsamle kundefeedback og anmeldelser. (EF, 2023).

4.28. Mobile-first-tilgang: Et stigende antal kunder bruger deres smartphones eller tablets til online shopping, og derfor bør platformens tilpasningsevne til mobile enheder være en vigtig faktor, når du beslutter dig for dit valg. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

4.29. Overvågningsværktøjer: Vælg en platform, der giver dig mulighed for nemt at overvåge din webshops præstationer med hensyn til salgsmængder, foretrukne betalingsmidler eller antal ordrer. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).



4.30. Teknisk support: Find en e-handelsplatform, der er højt rangeret af andre virksomheder med hensyn til kundesupport (EC, 2023).

4.31. Betalingsmuligheder for dine kunder: Overvej de betalingsmuligheder, såsom direkte debitering eller kreditkort, du vil tilbyde dine kunder, og sørg for, at den platform, du vælger, gør det muligt for din onlinebutik at bruge dem. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

4.32. Priser: Overvej omkostningerne ved at bruge den ene eller den anden platform. E-handelsplatforme tilbyder en række forskellige prisordninger, lige fra månedlige abonnementer til priser pr. transaktion, faste priser, ekstraomkostninger for add-ons eller funktioner, så du bør nøje afveje de prismuligheder, der passer bedst til din forretningsmodel. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

4.33. Markedsplads-platforme

Hvis det er for besværligt at bruge en tredjeparts e-handelsplatform, eller hvis du vil udvide til en ekstra salgskanal, kan du overveje at sælge via en markedsplads.

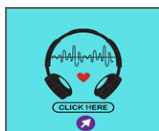
Markedspladser er en anden type e-handelssider, der forbinder sælgere med købere og følger offline-modellen for traditionelle stormagasiner. Alle transaktioner på en markedsplads administreres af operatøren, og du kan bruge denne kanal til at nå ud til kunder, der er interesserede i dine produkter eller tjenester. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

Nogle af fordelene ved online markedspladser er:

- reducerede markedsføringsomkostninger
- øjeblikkelig adgang til internationale markeder
- gennemsigtig konkurrence med lignende virksomheder
- øget tillid og sikkerhed for kunderne
- ingen afbrydelser i driften
- forudsigelighed med hensyn til lager, priser og tilgængelighed
- håndtering af ordrebetalning og -behandling
- hjælp til både sælgere og købere gennem hele salgsprocessen (EC, 2023).

4.34. Regulering af platform til virksomhed (P2B)

Europa-Kommissionen har indført nye regler for at øge gennemsigtigheden og fairness på onlineplatforme. Disse regler omhandler forpligtelserne for udbydere af onlineformidling og søgemaskiner (herunder e-handel, sociale medier, online app-distribution og kollaborative markedspladser), der fungerer som gateways for virksomheders adgang til markeder og forbrugere. (EUROPA-KOMMISSIONEN,



4.36. Den nye **Platform to Business (P2B)-forordning** giver løsninger på problemer, som virksomheder, der bruger platforme som en del af deres arbejde, støder på, f.eks:

- mangel på forudsigelighed og begrundelser i platformenes vilkår og betingelser
- uberettiget suspension og opsigelse af virksomheders konti
- uklare politikker og regler for rangordning
- diskrimination til fordel for platformenes egne produkter eller tjenester
- begrænsning af virksomhedernes frihed til at tilbyde bedre betingelser uden for platformen
- platformenes ineffektive klagehåndtering og klagemekanismer (EC, 2023).

4.37. Observatoriet for online platformsøkonomi blev oprettet for at overvåge udviklingen af online platformsøkonomi og implementeringen af P2B-forordningen.

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2019/1150 af 20. juni 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester

4.38. Opsætning af en onlinebutik

4.38.1. Håndtering af onlinebetalinger

En stor del af online-salgsprocessen handler om betalinger, som kan omfatte kredit- eller debetkort, bankoverførsler, forudbetalte kort eller andre metoder. En god betalingsudbyder vil tilbyde dig et sikkert betalingsmiljø og en enkelt grænseflade til de betalingsmetoder, du beslutter dig for at bruge, og vil gøre det muligt for dig at operere på tværs af grænser.

Når du går ind på nye markeder, er det vigtigt at se på de betalingsmetoder, der accepteres lokalt. Efter bedste evne skal du forsøge ikke at diskriminere på baggrund af placering og tilbyde betalingsmuligheder, som kunderne er mest vant til. (EC, 2023).

EU-direktiv om betalingstjenester

EU-direktiv om privatlivets fred og elektronisk kommunikation

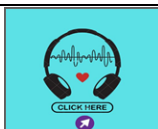
EU's generelle forordning om databeskyttelse (GDPR)

EU-direktiv om ansvar for defekte produkter

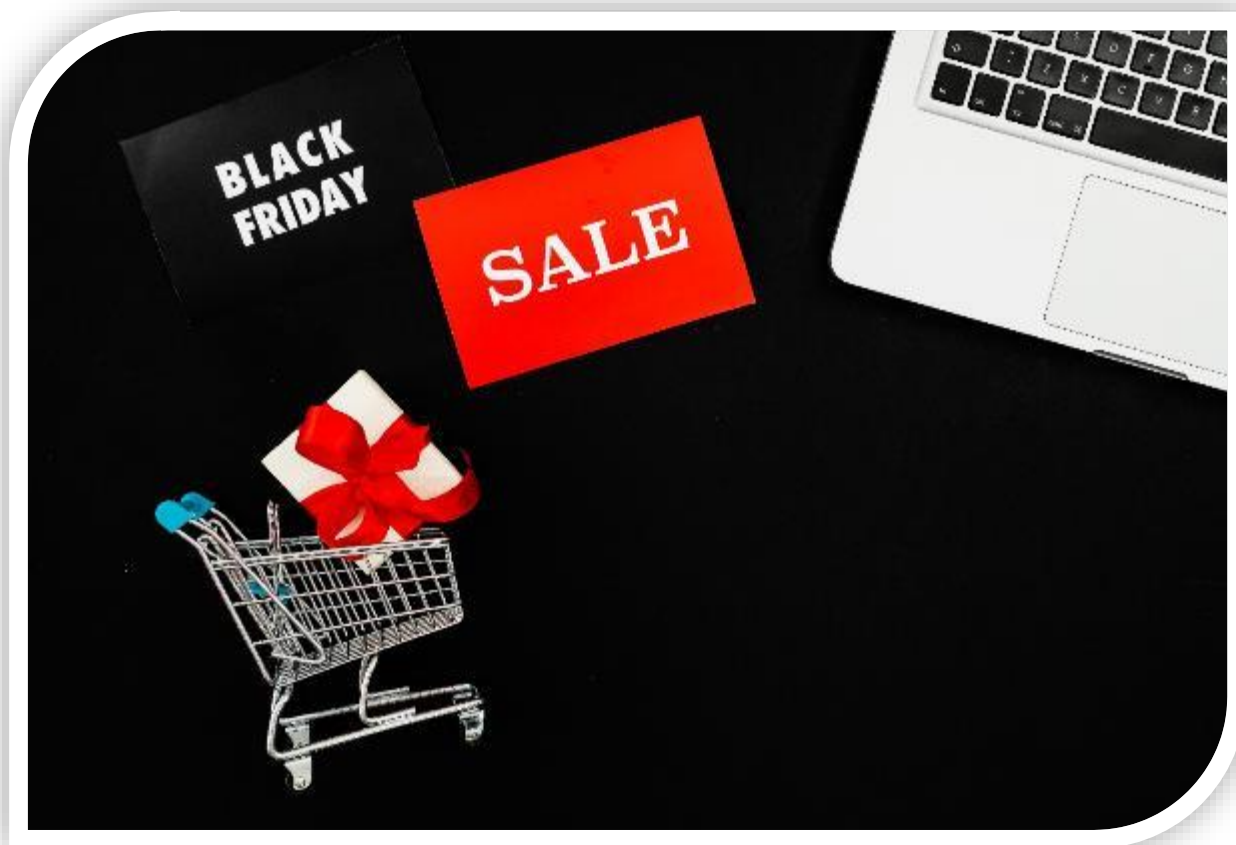
EU-direktiv om erstatningsansvar for defekte produkter - ændring

EU-direktiv om forbrugerrettigheder

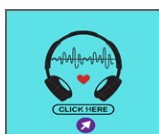
EU-direktiv om salg af forbrugsvarer og tilhørende garantier



4.39. ConsumerLawReady.eu Open as an external link er en portal, som EU har oprettet for at give små og mellemstore virksomheder adgang til vigtige aspekter af EU's forbrugerlovgivning. Du kan finde kurser og få flere oplysninger om, hvordan dit land anvender de fælles EU-regler om urimelig handelspraksis, og hvad dine forpligtelser er i det EU-land, hvor du handler.



Figur 14: Kilde Karolina Grabowska på pexels.com



5. Digitalisering af bæredygtig gæstfrihed

Teoretisk ramme

Den teoretiske ramme for bæredygtig digitalisering i hotel- og restaurationsbranchen har til formål at give teoretisk indsigt i digitaliseringens komponenter og værktøjer, så du får den nødvendige forståelse af konceptet.

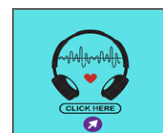
Solis' (2016) definition af digital transformation er: "investering i og udvikling af nye teknologier, tankesæt og forretnings- og driftsmodeller for at forbedre arbejdet og konkurrenceevnen og levere ny og relevant værdi til kunder og medarbejdere i en digital økonomi i konstant udvikling". Definitionen skitserer vigtigheden af innovationsevne, strategisk ledelse af menneskelige ressourcer og teknologiintegration. Inden for hotel- og restaurationsbranchen kræver digital transformation handling inden for fire hovedaspekter:

5.1. Digital transformation:

- 1) **Indramning af den digitale udfordring,**
- 2) **Fokuser på investering,**
- 3) **Inddragelse af organisationen,**
- 4) **Vedvarende transformation (Prihanto & Kurniasari, 2019).**

Ifølge Bumann & Peter (2019) består den digitale transformationsramme af seks komponenter, nemlig:

- **RAMMERNE FOR DIGITAL TRANSFORMATION:**
- STRATEGI
- ORGANISATION
- MENNESKER
- KUNDE
- TEKNOLOGI
- KULTUR (Bumann & Peter, 2019)



Strategi - succesfuld digitalisering starter med at opbygge en sofistikeret digital langsigtet og kortsigtet udviklingsstrategi. Digitaliseringsaspektet i hotel- og restaurationsvirksomheder bør implementeres i virksomhedens strategier, såvel som på forretnings- og funktionsniveau. En velformuleret digitaliseringsstrategi er hjørnestenen i succesfuld digitalisering.

Organisation - den vigtigste faktor i implementeringen af den digitale strategi er organisationens opbygning, partnerskabsnetværk og samarbejdsånd. Hvis organisationen er fleksibel og samarbejdsvillig, kan den hurtigt reagere på

ændringer i omgivelserne og implementere digitaliseringsværktøjer meget hurtigere.

Mennesker - medarbejderne, deres viden, færdigheder, kompetencer og beslutsomhed er en kritisk faktor for implementering af digitalisering. Medarbejderne skal være villige og i stand til at lære, forbedre sig og engagere sig i personlig og professionel udvikling.



Figur 15. Kilde: Polina Zimmerman på pexels

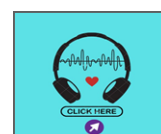


Kunden - kunderne er blevet mere bevidste om digitaliseringsværktøjer og efterspørger flere hybride interaktionskanaler. Kunderne ønsker at interagere med organisationen via traditionelle og digitale midler, og mens de gør det, forsyner kunderne organisationerne med data og kundeindsigt.

Teknologi - et af aspekterne ved digitalisering af hotelbranchen er organisationens evner, muligheder og strategi for at anskaffe, bruge og indføre nye teknologier. Flexibilitet, hastighed og innovation er afgørende aspekter. **Kultur** - gæstfrihedsorganisationernes kultur spiller også en vigtig rolle i digitaliseringsprocessen.

Digitaliseringsprocessen kræver stærke digitale ledere, engagement fra de højere ledelsesniveauer og frihed til medarbejderne til at eksperimentere.

Konklusionen er, at den bæredygtige ramme for digitalisering af hotelbranchen består af flerdimensionelle og komplekse strukturer, og digitalisering bør prioriteres på strategiske, forretningsmæssige og funktionelle niveauer i den organisatoriske ledelse.



6. Definitioner: Teorigennemgang

I dette kapitel vil vi se nærmere på definitionerne af bæredygtighed i sig selv, SDG, digitalisering og anvendelsen og implikationerne af dem alle i hotel- og restaurationsbranchen.

Målet er at give dig - læseren - et indblik i de terminologiske definitioner af bæredygtighed, gæstfrihed og digitalisering fra et teoretisk perspektiv.

7. Bæredygtighed

Selv om vi som forbrugere i dag naturligvis overholder forskellige sociale spilleregler og opfører os og handler bæredygtigt i forhold til at bevare og spare på de naturressourcer, vi ellers har brug for og efterspørger til vores moderne livsstil, er terminologien om bæredygtighed faktisk af relativt ny oprindelse.

For at hjælpe med at forstå definitionen af bæredygtighed kan man derfor anvende en ekspert i sproglig forståelse.

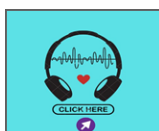
Hvis man således anvender Oxford Languages til at bestemme en overordnet definition, siger de; "Undgåelse af udtømning af naturressourcer for at opretholde en økologisk balance" (<https://languages.oup.com/google-dictionary-en/>).

Men for at forstå terminologien på en mere bred og praktisk måde efter nutidens standarder, kan man vende sig mod den mest almindeligt anvendte definition af bæredygtighed, som FN tilbage i 1987 definerede via Brundtland-kommissionens rapport "Vores fælles fremtid" som "at opfylde nutidens behov uden at gå på kompromis med fremtidige generationers evne til at opfylde deres egne behov" (<http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>).

I dag er der næsten 140 udviklingslande i verden, der søger måder at opfylde deres udviklingsbehov på, men med den stigende trussel fra klimaforandringer skal der gøres en konkret indsats for at sikre, at udviklingen i dag ikke påvirker fremtidige generationer negativt. (<https://www.un.org/en/academic-impact/sustainability>)

Den mest iøjnefaldende forskel mellem den første og den anden definition er således, at mens den første kan anvendes universelt, er den anden bakket op af en række handlinger, der viser, hvordan man opnår det sidstnævnte credo.

FN's definition af bæredygtighed understøttes således af dets handlinger via SDG-ordningen, Sustainable Development Goals.

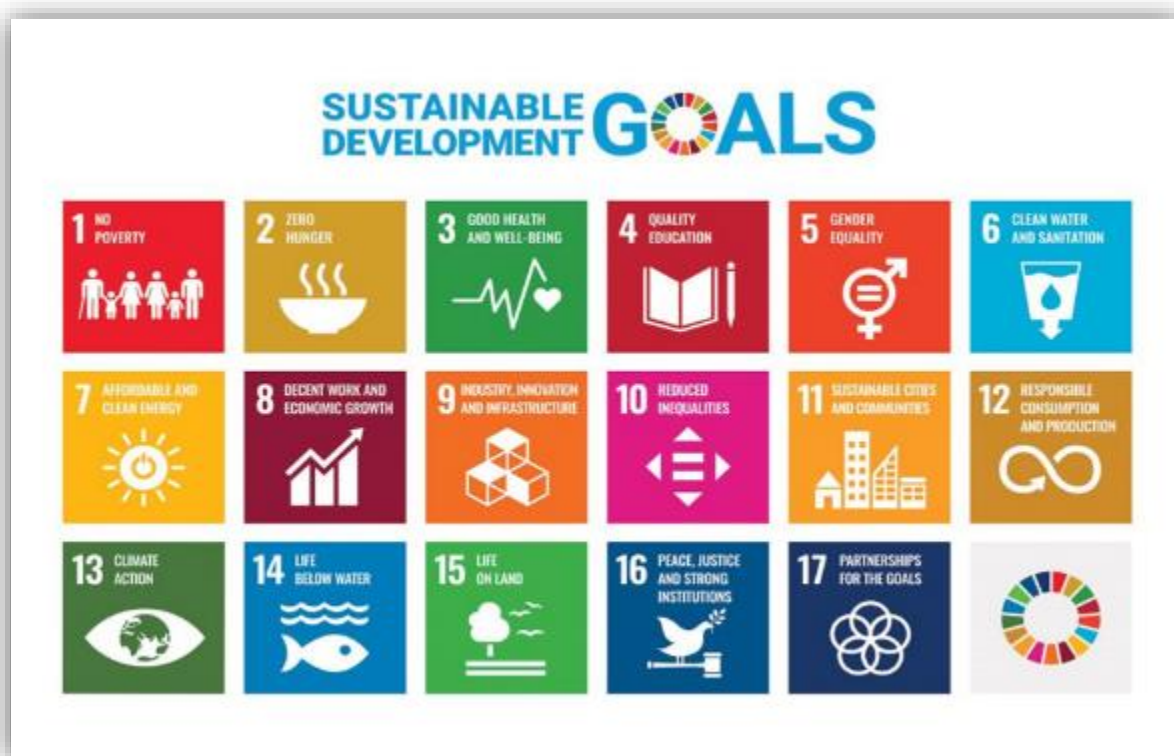


8. Mål for bæredygtig udvikling

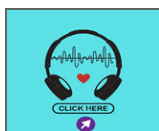
Begrebet bæredygtig udvikling er blevet et bredt anerkendt mål for det menneskelige samfund i det 21. århundrede. Ideen om bæredygtig udvikling kom frem i lyset i 1987 med udgivelsen af "Our Common Future", som fastlagde bæredygtig udvikling som en kritisk komponent i international udvikling. Fordi uligheder, der havde været anomalier, voksede inden for og mellem nationer, øgede fattigdommen, især i udviklingslandene, nedbrød ozonlaget og forårsagede global opvarmning, udtømte naturressourcer og bragte nogle dyre- og plantearter i fare, og forårsagede vand- og luftforurening og så videre, opstod bæredygtig udvikling som et forsøg på at ændre måden at tænke på planeten på. (Haijan & Kashani, 2021)

Hvad er verdensmålene for bæredygtig udvikling?

I en aftale vedtog FN's medlemslande i 2015 en række standarder og mål "som en universel opfordring til handling for at udrydde fattigdom, beskytte planeten og sikre, at alle mennesker i 2030 nyder fred og velstand". (De Forenede Nationer, 2015) LINK: (<https://www.undp.org/sustainable-development-goals>)



Figur 16. Kilde: De Forenede Nationer.



8.1. Formålet med verdensmålene

Denne vej mod bæredygtig udvikling er kendt som 2030-dagsordenen for bæredygtige udviklingsmål. Denne dagsorden omfatter 17 mål for bæredygtig udvikling, eller SDG'er, som opstiller kvantitative mål på tværs af de sociale, økonomiske og miljømæssige dimensioner af bæredygtig udvikling - som alle skal være opnået inden 2030. Målene udgør en ramme for fælles handling "for mennesker, planeten og velstand", som skal implementeres af "alle lande og alle interessenter, der handler i et samarbejdende partnerskab." 169 delmål ledsager de 17 mål og opstiller kvantitative og kvalitative målsætninger, der skal nås inden 2030. Disse mål er "globale af natur og universelt anvendelige, idet der tages hensyn til forskellige nationale realiteter, kapaciteter og udviklingsniveauer og respekteres nationale politikker og prioriteter." (De Forenede Nationer, 2015).

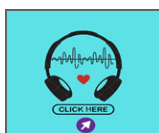
SDG'erne er en opdatering af Millennium Development Goals (MDG'erne), som i 2000 indledte et verdensomspændende forsøg på at gøre op med den uværdige fattigdom.

Årtusindudviklingsmålene skabte målbare, universelt aftalte mål for at tackle overdreven fattigdom og sult, forebygge dødelige sygdomme og udvide grundskoleuddannelsen til alle unge, blandt andre udviklingsprioriteter. (Haijan & Kashani, 2021, s.1-21)



Figur 17. Kilde: Verdensmålene. <https://sdg.gdrc.org>

Verdensmålene har gavnet både den offentlige viden om bæredygtighed som begreb og lagt grunden til en yderligere forøgelse af den empiriske forståelse af dem, som det ses i den næste model.



9. Gæstfrihed

Gæstfrihed som handel og terminologi kan spores tilbage til begyndelsen af den antikke civilisation, og lige siden menneskeheden fandt ud af, at det var en kommerciel mulighed at fremstille vin af druer, som kunne serveres på taverner eller kroer.

De etymologiske rødder til udtrykket gæstfrihed kan identificeres som middelalderlatin "hospes" (gæster); "hospitari" (være gæst); og "hospitabilis" (indlogeret som gæst) (American Heritage Dictionary, 2007).

Definitionen af den kommercielle, moderne gæstfrihed kan ses i lyset af den samfundsmæssige udvikling (Hepple, Kipps og Thomsom, 1990) ved at identificere fire karakteristika i moderne forstand:

- 1) Den gives af en vært til en gæst, som er væk hjemmefra.
- 2) Den er interaktiv og involverer mødet mellem en udbyder og en modtager.
- 3) Den består af en blanding af håndgribelige og uhåndgribelige faktorer.
- 4) Værten sørger for gæstens sikkerhed, psykologiske og fysiologiske komfort.



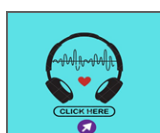
Dette indikerer eller understreger, at gæstfrihed indebærer et gensidigt forhold med visse pålagte forpligtelser for gæsten, men også omvendt.

Fra et historisk perspektiv kan der således identificeres to typer gæstfrihed

Figur 18. Kilde: Leeloo Thefirst på pexels

(Carol A. King - 1995 - Viewpoint - What is hospitality - Elsevier Science Vol. 14)

- 1) Privat gæstfrihed: handlinger foretaget af enkeltpersoner over for enkeltpersoner i et privat miljø, såsom hjemmet.
- 2) Kommerciel gæstfrihed: måltider, drikkevarer, logi og underholdning, der leveres med fortjeneste for øje.



Adskillelsen af disse to definitioner kan i vores moderne verden virke noget sløret på grund af fremkomsten af digitale muligheder, f.eks. Airbnb og andre lignende digitale platforme. Gennem sådanne "deleøkonomiske" platforme kan enkeltpersoner via de enkelte landes inkorporerede korttidslovgivning kommercielt udleje dele af og/eller hele deres hus mod en fortjeneste.

Ved at tilbyde deres digitale tjenester via deres platform tilbyder Airbnb et paradigmeskift væk fra den klassiske

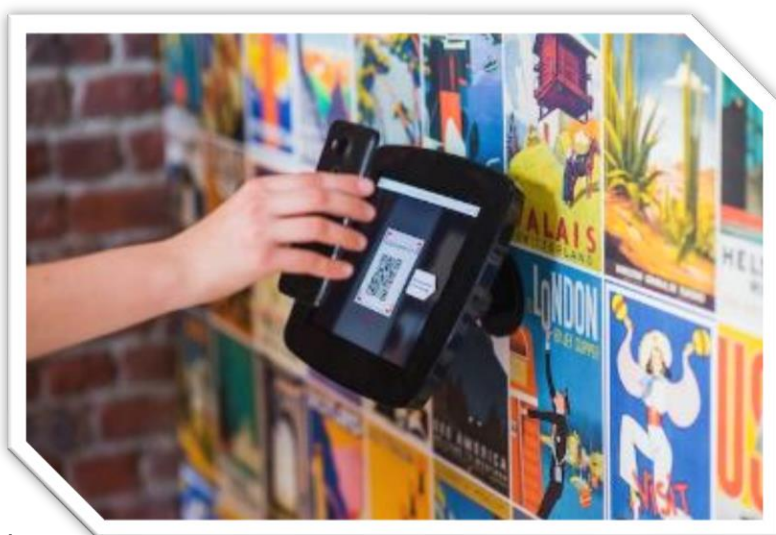


Figur 19. Kilde: PhotoMIX Company på pexel

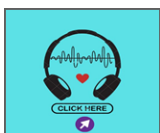
opfattelse af de to ovennævnte gæstfrihedsdefinitioner ved at fungere som mellemmand snarere end som en egentlig vært eller udbyder. På samme måde kan denne platform have bevæget sig væk fra sit oprindelige koncept om privat værtskab for en privatperson i en enkelt enhed mod en mere kommerciel tilgang, hvor modtageren/gæsten ikke oplever nogen

menneskelig kontakt eller værtskabsfacilitering andet end en digital vejledning i, hvordan man kommer ind i den lejede enhed, da flere og flere enheder, der tilbydes på Airbnb, kun gøres via professionelle udlejere med flere enheder og dermed skubber grænserne for langsigtede boligsøgende i forskellige større byområder på global skala i fare.

På samme måde kæmper hotelbranchen også med den igangværende tete-a-tete med OTA'ernes magt, da de, som det ses i Airbnbs tilfælde, blot fungerer som digitale formidlere snarere end værter. Uanset hvad, kan begge platformudbydere betragtes som værende skadelige for de rigtige hoteludbydere.



Figur 20. Kilde: Proxyclick Visitor Management System hos pexels



10. Bæredygtig gæstfrihed

Mens gæstfrihed omfatter en altomfattende terminologi, der anvendes på alle forretningsområder inden for branchen, og danner rammen om en egentlig definition af bæredygtig gæstfrihed, men da forskningen i bæredygtig gæstfrihed stadig er i sin vorden, gøres forståelsen mere kompatibel ved at anvende det bredere begreb "turisme" som reference og omdrejningspunkt.

10.1. BÆREDYGTIG TURISME

Bæredygtig turisme henviser til bæredygtig praksis i og af turistindustrien. Det er en inspiration til at anerkende alle turismens påvirkninger. Både positive og negative. Målet er at minimere de negative påvirkninger og maksimere de positive.

Negative indvirkninger på en destination omfatter økonomisk lækage, skader på det naturlige miljø og overbelægning for at nævne nogle få.

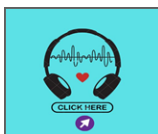
De positive virkninger for en destination omfatter jobskabelse, bevarelse og fortolkning af kulturarv, bevarelse af dyreliv, landskabsrestaurering og meget mere.

Bæredygtig turisme defineres af FN's miljøprogram og FN's verdensturismeorganisation som "turisme, der tager fuldt hensyn til dens nuværende og fremtidige økonomiske, sociale og miljømæssige konsekvenser, og som imødekommer behovene hos de besøgende, industrien, miljøet og værtssamfundene."

Derudover siger de, at bæredygtig turisme "refererer til miljømæssige, økonomiske og sociokulturelle aspekter af turismeudvikling, og der skal etableres en passende balance mellem disse tre dimensioner for at garantere dens langsigtede bæredygtighed" (UNEP & UNWTO, 2005).



Figur 21. Kilde: Amina Filkins på pexels



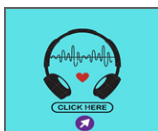
10.2. DET GLOBALE RÅD FOR BÆREDYGTIG TURISME (GSTC)

Global Sustainable Tourism Council (GSTC) har udarbejdet en række industrielle kriterier og indikatorer i et forsøg på at skabe en fælles forståelse af bæredygtig turisme, som, når de anvendes i en hotelvirksomhed, blandt andet bør føre til følgende:

- Være grundlag for certificering af bæredygtighed
- Tjene som grundlæggende retningslinjer for virksomheder af alle størrelser til at blive mere bæredygtige, og hjælpe virksomheder med at vælge bæredygtige turismeprogrammer, der opfylder disse globale kriterier
- Give større markedsadgang på det voksende marked for bæredygtige produkter og fungere som vejledning for både rejsende og rejsebureauer, når de skal vælge leverandører og bæredygtige turismeprogrammer.
- Hjælpe forbrugerne med at identificere sunde bæredygtige turismeprogrammer og virksomheder
- Fungere som en fællesnævner for informationsmedier til at anerkende udbydere af bæredygtig turisme.
- Hjælpe certificering og andre frivillige programmer med at sikre, at deres standarder lever op til en bredt accepteret baseline.
- At tilbyde statslige, ikke-statslige og private programmer et udgangspunkt for at udvikle krav til bæredygtig turisme.
- Fungere som grundlæggende retningslinjer for uddannelsesinstitutioner, såsom hotelskoler og universiteter.
- Udvide lederskab, der inspirerer andre til at handle (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2023).



Figur 22. Kilde: Quang Nguyen Vinh på pexels



11. Digitalisering

Litteraturen, der måler den digitale transformation, er bred, og i betragtning af fænomenets kompleksitet og udbredelse er det ikke let at vedtage en entydig definition af digitalisering. (Calvino, F., Criscuolo, C., 2019)

Den mest forenkede form for definition af digitalisering kan findes via Oxford Learners Dictionary, der fremsætter denne generelle definition "processen med at ændre data til digital form, der let kan læses og behandles af en computer". (Oxford University Press, 2023).

DIGITALISERING (DIGITALISATION)-

PROCESSEN MED AT ÆNDRE DATA TIL DIGITAL FORM, DER LET KAN LÆSES OG BEHANDLES AF EN COMPUTER.

(Oxford University Press, 2023)

Men da denne definition kun rudimentært tager højde for kompleksiteten i den transformativ proces, må man anvende en mere forretningsmæssig tilgang for at forstå den i dybden.

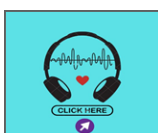
"Digitalisering er indarbejdelsen af digitale teknologier i forretningsmæssige/sociale processer med det formål at forbedre dem. Digitalisering er transformativ. Det ændrer, hvordan virksomheder interagerer med deres kunder og ofte deres indtægtsstrøm". (Scrive.com, 2023).

DIGITALISERING ELLER DIGITALISERING?

DIGITALISERING: Til at begynde med er digitalisering at skabe en digital (bits og bytes) version af analoge/fysiske ting som papirdokumenter, mikrofilmbilleder, fotografier, lyde og meget mere. Så det er simpelthen at konvertere og/eller repræsentere noget ikke-digitalt (andre eksempler omfatter signaler, sundhedsjournaler, lokaliseringsdata, identitetskort osv.) til et digitalt format, som derefter kan bruges af et computersystem af mange mulige årsager.

Digitalisering er automatisering af eksisterende manuelle og papirbaserede processer, muliggjort af digitaliseringen af information; fra et analogt til et digitalt format.

I erhvervslivet henviser digitalisering derfor oftest til aktivering, forbedring eller omdannelse af enten forretningsdrift, funktioner, processer eller modeller ved at udnytte digitale teknologier og en bredere anvendelse og kontekst af digitaliserede



data, der omdannes til intelligens og handlingsorienteret viden med en specifik fordel for øje. (I-scoop.eu, 2023).

Ved hjælp af IOT og Big Data kan man således udvikle systemer til engagement og systemer til indsigt, der udnytter digitaliserede data og processer uden at blive hæmmet eller forstyrret af papirarbejde.

DIGITALISERING

Kort sagt: "Digitalisering er den generiske betegnelse for digital transformation af samfundet og økonomien. Det beskriver overgangen fra en industriel tidsalder præget af analoge teknologier til en tidsalder med viden og kreativitet præget af digitale teknologier og digital forretningsinnovation.

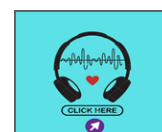
(Innolytics, 2023)



Figur 23. Kilde: Polina Zimmerman på pixels.com

Derfor har digitalisering også den betydning, at den går ud over forretningsverdenen ved at henvise til den løbende tilpasning af digitale teknologier på tværs af alle mulige samfundsmæssige og menneskelige aktiviteter.

Digitalisering betyder derfor i sidste ende brugen af digitale teknologier og data (digitaliserede og naturligt digitale) for at skabe indtægter, forbedre forretningen, erstatte/transformere forretningsprocesser (ikke blot digitalisere dem) og dermed skabe et miljø for digital forretning, hvor digital information er kernen.



12. Bæredygtig digitalisering

BÆREDYGTIG DIGITALISERING

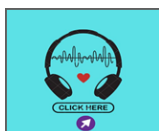
"Bæredygtig digitalisering, som i øvrigt også er kendt som bæredygtig digital transformation, **henviser som begreb til processen med at digitalisere økonomien på en langvarig, grøn og organisk måde. Bæredygtig digitalisering har til formål at støtte og muliggøre ... en dobbelt overgang til en grøn og digital økonomi ved at bygge på dens vigtigste styrke: Innovative SMV'er og deres forretningsøkosystemer**". (European DIGITAL SME Alliance, 2023).

Bæredygtig digitalisering er en proces, hvor samfund digitaliserer sig selv på en måde, der beskytter naturressourcer, respekterer miljøet og mennesker. Det handler om transformationen af organisationer, mennesker og samfund, der skal finde sted på en sådan måde, at de endnu ikke har foretaget skiftet til digital. (European Digital SME Alliance, 2023).

I dag skal den digitale transformation tilbyde løsninger under bæredygtighedens paraply, dvs. den skal sikre en balance mellem, hvad det vil sige at tage skridtet mod konnektivitet og økonomisk vækst, med omsorg for miljøet og social velfærd og beskyttelse af fremtidens naturressourcer. Det er den eneste måde at tale om bæredygtig digitalisering på. (Telefonica, 2023).

Begrebet digital bæredygtighed defineres som omfattende den brede vifte af spørgsmål og bekymringer, der bidrager til den digitale informations levetid. Digital bæredygtighed, demonstreres det, giver konteksten for digital bevaring ved at overveje den samlede livscyklus, tekniske og socio-tekniske spørgsmål, der er forbundet med skabelsen og forvaltningen af det digitale element. (Bradley, K., 2007, 56, 148-163.)

Indførelsen og brugen af bæredygtig digitalisering er en del af den digitale æra, som også kaldes "den fjerde industrielle revolution (4IR)", og hvor alt drejer sig om udviklingen af nye teknologier. Hvis man ser bort fra de individuelle effekter, lægges der vægt på økonomiske faktorer, f.eks. innovationsgevinster, generering af nye salgs- og værditilvækstmuligheder, samtidig med at der fokuseres på højere produktivitet og øget effektivitet i processer. I den forstand er effektivitetsforbedringer afgørende for at reducere ressourceforbruget. (Fuchs, H. 2019).

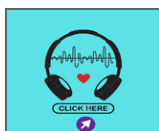


13. Værktøjskasse til digitalisering af bæredygtig gæstfrihed

Ræsonnementet og målet med ethvert projekt af denne art er at forbedre adgangen til digital træning og kvalifikationer for alle studerende inden for hospitality management-studier, understøttet af pooling af ressourcer, der giver grund- og/eller efteruddannelse til forelæsere og undervisere inden for hospitality management-uddannelser, og yderligere styrke nøglekompetencerne i grund- og efteruddannelse, især digitale færdigheder, grønne færdigheder og beskæftigelsesegnethed.

Projektet bør omfatte følgende mål:

- Udvikle Sustainable Hospitality Digitalisation Guidebook til elever på grund- og videreuddannelser.
- Give praktiske retningslinjer "Pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen" til erhvervsuddannelsesundervisere og trænere i grundlæggende og løbende professionel hoteluddannelse.
- Producere et digitalt kursus "Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit" med undervisnings- og læringsressourcer til grundlæggende og løbende erhvervsuddannelse og professionelle workshops.
- Producere en række webinarer for at demonstrere, hvordan undervisere og elever kan bruge ressourcerne og kurset fra de to perspektiver, og producere anmeldelser af relaterede underemner om bæredygtig digitalisering.
- Forbedre erhvervsuddannelsesundvisernes viden om digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen og metoder til at integrere digitalisering i undervisningen.
- Mobilisere social kapital til at øge bevidstheden om og fremme behovet for at forbedre digitale og digitaliseringsfærdigheder i erhvervsuddannelserne og i hotel- og restaurationsbranchen.
- Forbedre projektdeltagernes intellektuelle og digitaliseringsmæssige kompetencer. (Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit, Hotel School, 2023).



14. Koncept for bæredygtig gæstfrihed og proces for bæredygtig gæstfrihed

Når man definerer bæredygtige gæstfrihedskoncepter og -processer, skal man først og fremmest dvæle ved indholdet af, hvad et gæstfrihedskoncept og -processer omfatter. De kan defineres som en samling af den strategiske og kreative oversigt over, hvordan man realiserer et gæstfrihedsprojekt. Det skal samle de forskellige bløde og hårde detaljerede elementer for at give strategisk vejledning og skitsere hvordan og hvorfor for et gæstfrihedskoncept til alle relevante interessenter, baseret på en klart defineret brandværdi og karakteristika.

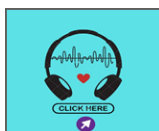
På samme måde skal man definere og understrege den forståelsesmæssige forskel mellem bæredygtighed og økonomisk bæredygtighed, da de konceptuelt ikke nødvendigvis er sammenflettet med hinanden. Men opfattelsen af et bæredygtigt hotelkoncept kombinerer de to ved at implementere dem i den tredobbelte bundlinje som beskrevet af John Elkington:



Figur 24. "Tripple Bottom Line". Elkington, J. Tredobbelt bundlinie

TBL består af disse tre dimensioner, der tilsammen danner strukturen for forståelsen af definitionen af bæredygtigt gæstfrihedskoncept:

- Den miljømæssige dimension (planet) består af regulering af udførelsen af processer og produkter for at forbedre ens miljøpåvirkning - virksomhedens CO2-fodaftryk.
- Den sociale dimension (mennesker) handler om den måde, hvorpå social retfærdighed og virksomhedsledelse defineres og følges inden for virksomheden, og om inddragelsen af det bredere samfund og den lokale kultur.
- Den økonomiske dimension (profit) vedrører den måde, hvorpå virksomheden organiserer sin position på markedet for aktivt at udvikle sin bæredygtige profil ved at bruge sin økonomiske stabilitet og rentabilitet til løbende forbedringer.



Begrundelsen for at anvende et bæredygtigt gæstfrihedskoncept kan måles ud fra de resultater, du opnår ved at tilpasse det.

-Du vil bruge dine ressourcer mere effektivt.

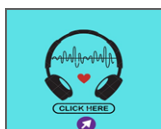
-Du vil skabe en virksomhedskultur, der vil forbedre dine medarbejders moral, motivation og tilfredshed.

-Du vil gennem bæredygtige initiativer åbne en dialog med det bredere indre og ydre samfund.

Du vil gennem bæredygtig forretningspraksis forbedre dit branding-image og øge dit indtægtpotentiale på lang sigt.



Figur 25. Kilde: Amar Preciado på pexels.com



15. Digitale færdigheder

Før vi går i gang, er det vigtigt at finde ud af, hvad der forstås ved digitale, digitaliserings- og grønne færdigheder, og vi er nødt til at finde ud af, hvad det vil sige at have en bestemt færdighed.

Forståelsen af, hvad der definerer færdigheder, og de to kategorier kan bruges som en ramme til at identificere, om medarbejderne i en bestemt kontekst i en bestemt virksomhed besidder de nødvendige færdigheder til at udføre de krævede opgaver, eller om der er behov for opgradering.

Ud fra flere definitioner kan vi definere færdigheder som "evnen til at udføre en opgave korrekt ved hjælp af tid, energi og viden". (Skilltype.com, 2023).

Færdigheder kan grupperes i to kategorier:

Generelle færdigheder dækker over evnen til at deltage i det daglige arbejde på en arbejdsplads (møder, selvledelse, teamwork osv.), og

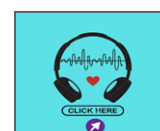
særlige færdigheder dækker over vidensbaserede funktionelle færdigheder som bestemte opgaver, herunder uddannelsesmæssig viden og træning.

Det er vigtigt at være opmærksom på det europæiske fokus på at uddanne mennesker. Politikker, uddannelsesprogrammer og finansiering er afgørende i dette arbejde, og studerende, medarbejdere og virksomheder kan drage fordel af dette i deres proces med at træffe de rigtige beslutninger om at forbedre arbejdsstyrken og virksomhedens evne til at bevæge sig i en bæredygtig retning.

En overordnet politik/søjle i Den Europæiske Union er søjlen for sociale rettigheder.



Figur 26. Kilde: Mikael Blomkvist på pexels.com



Færdigheder til job i en grøn og digital økonomi, uanset hvilken branche eller hvilket land du bor i. Nedenfor finder du en oversigt over alle de tiltag, som EU har iværksat. De kan selvfølgelig overføres til lande uden for EU som en ramme.

Den grønne og digitale omstilling, ledsaget af demografiske tendenser, forandrer den måde, vi lever, arbejder og interagerer på. Vi ønsker at sikre, at folk har de færdigheder, de har brug for, for at trives. Dagsordenen for færdigheder har til formål at forbedre relevansen af færdigheder i EU for at styrke bæredygtig konkurrenceevne, sikre social retfærdighed og opbygge vores modstandsdygtighed. Det gør den gennem 12 "aktioner".

EN PAGT FOR FÆRDIGHEDER

(Europa-Kommissionen, 2020)

En pagt for færdigheder

- Styrkelse af intelligens i færdigheder
- EU-støtte til strategiske nationale opkvalificeringstiltag
- Forslag til Rådets henstilling om erhvervsuddannelse for bæredygtig konkurrenceevne, social retfærdighed og modstandsdygtighed
- Udrulning af det europæiske universitetsinitiativ og opkvalificering af forskere
- Kompetencer til at understøtte den grønne og digitale omstilling
- Flere STEM-kandidater og fremme af iværksætter- og tværgående færdigheder
- Færdigheder for livet
- Initiativ om individuelle læringskonti
- En europæisk tilgang til mikromeritter
- Ny Europass-plattform
- Forbedring af rammebetingelserne for at frigøre medlemsstaternes og private investeringer i færdigheder (Europa-Kommissionen, 2020).

Digital kompetence

Digital kompetence kan defineres bredt som selvsikker, kritisk og kreativ brug af IKT til at nå mål relateret til arbejde, beskæftigelsesegnethed, læring, fritid, integration

Redecker, C., DigCompEdu. (2017) med henvisning til kilden DigComp Framework

og/eller deltagelse i samfundet.

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

16. Digitaliseringsfærdigheder

Det næste spørgsmål, der dukker op, er spørgsmålet: Hvordan finder man ud af, hvilke færdigheder der er brug for i forskellige jobpositioner i hotel- og restaurationsbranchen? Dette spørgsmål vil blive gennemgået i afsnittet "Digitaliseringskompetencer, der kræves i forbindelse med hospitality-

Faktisk ser det ud til, at Gartner ikke er enig i sin definition af digitalisering, da en nylig rapport fra Brookings Institute citerer en helt anden. "Digitalisering er ifølge Gartner, Inc. processen med at anvende digitale teknologier og information til at transformere forretningsdrift," står der i rapporten Digitalization and the American Workforce af Mark Muro, senior fellow; Sifan Liu, dataanalytiker; Jacob Whiton, forskningsassistent; og Siddharth Kulkarni, tidligere forskningsanalytiker; alle fra Brookings Institution. Kulkarni er nu data science manager hos Adobe. Ifølge denne definition handler **digitalisering mere om forretningsdrift end om hverken sociale interaktioner eller forretningsmodeller - selvom alle disse begreber naturligvis er indbyrdes forbundne. (Blumbergs, 2018)**

Brookings-rapporten fokuserer faktisk på, hvordan digitaliseringen påvirker mennesker. "Digitaliseringen er ved at forandre arbejdslivet," står der i rapporten. "Tilegnelsen af digitale færdigheder er nu blevet en forudsætning for individuel, industriel og regional succes." (Blumbergs, 2018)

Når organisationer implementerer "digitale teknologier" - hvilket i denne sammenhæng virkelig betyder computere og anden informationsteknologi - ændres folks job. Forestil dig f.eks. fabriksarbejdere, der lægger deres hamre og drejebænke fra sig og i stedet bruger computerstyret udstyr. Ifølge Brookings-rapporten er sådanne forandringer kernen i digitaliseringen.

Automatisering er en stor del af digitaliseringshistorien, hvad enten det drejer sig om at ændre arbejdsroller eller transformere forretningsprocesser generelt. For mange mennesker gælder digitalisering faktisk primært for sådanne processer. "Digitalisering ... øger proceseffektiviteten og forbedrer datagennemsigtigheden, og det skal selvfølgelig hjælpe med at øge din topline," forklarer Georg Tacke, CEO, og Annette Ehrhardt, Global Head of Communications & Marketing Senior Director, Simon-Kucher & Partners. "Hvis du driver en online platform, så er din virksomhed måske allerede 80 procent digitaliseret, og du kan opnå mere effektivitet eller skabe mere kundeværdi ved at gå de resterende 20 procent af vejen." I dette eksempel er implementeringen af teknologien bag en sådan onlineplatform ikke selve digitaliseringstrinnet - det er at flytte forretningsprocessen til en sådan platform. Det ser derfor ud til, at Gartners definition, der knytter digitalisering til forretningsdrift, er rigtig, da denne drift består af forretningsprocesser, som digitale teknologier kan transformere. (Blumbergs, 2018)

Digital transformation: Ud over digitalisering

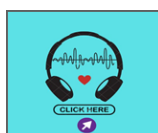
Digitalisering er dog noget helt andet end digital transformation.

En organisation kan gennemføre en række digitaliseringsprojekter, lige fra automatisering af processer til omskoling af medarbejdere til at bruge computere.

Digital transformation er derimod ikke noget, som virksomheder kan implementere som projekter. I stedet henviser dette bredere begreb til den kundedrevne strategiske forretningstransformation, der kræver tværgående organisatoriske ændringer samt implementering af digitale teknologier. (Blumbergs, 2018)

Digitale transformationsinitiativer vil typisk omfatte flere digitaliseringsprojekter, men ledere, der tror, at digital transformation ikke er andet end digitalisering, begår en dybtgående strategisk fejl.

I virkeligheden kræver digital transformation, at organisationen generelt bliver bedre til at håndtere forandringer, hvilket i bund og grund gør forandringer til en



kvalifikationer (herunder kulinarisk kunst)". Først er vi nødt til at finde ud af, hvilken type færdigheder der er dækket af digital, digitalisering og grøn. Digitale færdigheder og digitaliseringskompetencer er svære at definere, da der dukker mange forskellige forståelser op, når man forsøger at finde en fælles forståelse. Et hint kan findes i Jason Bloombergs artikel:

17. Grønne færdigheder

Det er også næsten umuligt at komme med én definition af grønne færdigheder. En måde at forstå grønne færdigheder på er at se på, hvordan UNIDO (United Nations Industrial Development Organization) definerer det. (Arthur Charles, 2022).

Fire grupper af arbejdsopgaver, der er særligt vigtige for grønne erhverv:

ARBEJDSOPGAVER, DER ER SÆRLIGT VIGTIGE FOR GRØNNE ERHVERV:

INGENIØRMÆSSIGE OG TEKNISKE FÆRDIGHEDER

NATURVIDENSKABELIGE FÆRDIGHEDER

FÆRDIGHEDER I DRIFTSLEDELSE

OVERVÅGNINGSFÆRDIGHEDER (Arthur Charles, 2022)

Ingeniørmæssige og tekniske færdigheder: hårde færdigheder, der omfatter kompetencer inden for design, konstruktion og vurdering af teknologi, som normalt beherskes af ingeniører og teknikere. Denne knowhow er nødvendig for øko-bygninger, design af vedvarende energi og energibesparende forsknings- og udviklingsprojekter (R&D).

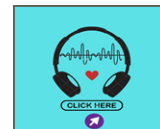
Videnskabelige færdigheder: kompetencer, der stammer fra vidensområder, der er brede og vigtige for innovationsaktiviteter, f.eks. fysik og biologi. Disse færdigheder er særligt efterspurgt i hvert trin af værdikæderne og i forsyningssektoren, som leverer grundlæggende faciliteter som vand, kloakering og elektricitet.

Driftsledelsesfærdigheder: knowhow i forbindelse med ændringer i organisationsstrukturen, der er nødvendige for at understøtte grønne aktiviteter og et integreret syn på virksomheden gennem livscyklusstyring, lean produktion og samarbejde med eksterne aktører, herunder kunder. Sådanne færdigheder er vigtige for f.eks. salgsidebutanter, klimaforandringsanalytikere, bæredygtighedsspecialister, bæredygtighedschefer og transportplanlæggere.

Overvågningsfærdigheder: tekniske og juridiske aspekter af forretningsaktiviteter, der er fundamentalt forskellige fra ingeniørens eller videnskabens ansvarsområde. De henviser til færdigheder, der kræves for

at vurdere overholdelsen af tekniske kriterier og juridiske standarder. Eksempler er miljøinspektører, nukleare overvågningsteknikere, beredskabsdirektører og juridiske assistenter.

Ud over disse færdigheder anses en række bløde færdigheder også for at være stadig vigtigere, ikke kun for grønne færdigheder, men generelt for "fremtidens færdigheder", herunder også dem, der er nødvendige for den fjerde industrielle revolution. **Færdigheder relateret til designtænkning, kreativitet, tilpasningsevne, modstandsdygtighed og endda empati betragtes som kritiske.**



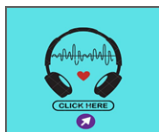
Det er dog vigtigt at blive enige om en fælles forståelse i den specifikke virksomhed for at kunne bevæge sig i samme retning i alle afdelinger. (Deloitte, 2022).

Grønne færdigheder er dem, der muliggør miljømæssig bæredygtighed i økonomiske aktiviteter, såsom færdigheder i forureningsbekæmpelse og affaldsforebyggelse, miljøsanering, bæredygtige indkøb, energiproduktion og -styring osv. 'Centrale' grønne færdigheder (såsom genbrug) er mest direkte relateret til disse bæredygtighedsfremmende aktiviteter; 'ambivalente' grønne færdigheder (såsom flådestyring) kan eller kan ikke bruges til bæredygtighed, og 'tilstødende' grønne færdigheder (såsom biologi) kan understøtte erhvervelse af centrale og ambivalente grønne færdigheder. (Linkedin Economic Graph, 2022. Global Green Skills Report 2022).

Grøn økonomi - en økonomi, der fungerer sikkert inden for planetens miljømæssige grænser, især med hensyn til et stabilt klima og sund biodiversitet i økosystemerne.

Et 'grønt' job (teknisk set en erhvervsrepræsentant) er en erhvervsrepræsentant, som ikke kan udføres uden omfattende viden om grønne færdigheder. Kompetencer bruges som et signal om, hvorvidt en grønnere økonomi er det vigtigste/primære fokus for erhvervsrepræsentanten i en hvilken som helst sektor, hvor erhvervsrepræsentanten måtte eksistere. 'Grønne' jobs er de erhvervsrepræsentanter, der har den højeste grønne færdighedsintensitet, for

at indfange det faktum, at grøn viden skal være omfattende. - F.eks. specialist i bæredygtighed, solcellekonsulent.



18. Digitaliseringskompetencer, der kræves i hotel- og restaurationsbranchen, herunder kulinarisk kunst

Det næste spørgsmål, der dukker op, er spørgsmålet: Hvordan finder man ud af, hvilke færdigheder der er brug for i forskellige jobstillinger i hotelbranchen?

ESCO (EUROPEAN SKILLS, COMPETENCES, QUALIFICATIONS AND OCCUPATIONS) ER DEN EUROPÆISKE FLERSPROGEDE KLASSIFIKATION AF FÆRDIGHEDER, KOMPETENCER OG ERHVERV.

18.1. Hvad er ESCO? ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations) er den europæiske flersprogede klassifikation af færdigheder, kompetencer og erhverv.

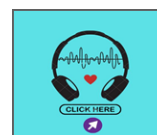
ESCO fungerer som en ordbog, der beskriver, identificerer og klassificerer professionelle erhverv og færdigheder, der er relevante for EU's arbejdsmarked og uddannelse. Disse begreber og forholdet mellem dem kan forstås af elektroniske systemer, hvilket gør det muligt for forskellige onlineplatforme at bruge ESCO til tjenester som at matche jobsøgende med job på baggrund af deres færdigheder, foreslå kurser til folk, der ønsker at omskole eller opkvalificere sig osv.

ESCO indeholder beskrivelser af 3008 erhverv og 13.890 færdigheder, der er knyttet til disse erhverv, oversat til 28 sprog (alle officielle EU-sprog plus islandsk, norsk, ukrainsk og arabisk). Formålet med ESCO er at støtte jobmobilitet i hele Europa og dermed et mere integreret og effektivt arbejdsmarked ved at tilbyde et "fælles sprog" om erhverv og færdigheder, der kan bruges af forskellige interessenter inden for beskæftigelse og uddannelse. (Europa-Kommissionen, 2023)

Digitalisering giver mange muligheder for virksomheder og fagfolk i hotelbranchen - og disse muligheder øges med tiden, fordi kunderne tager godt imod brugen af teknologi og i stigende grad ser det som en win-win-aftale, der ikke kun holder omkostningerne nede, men også tilføjer værdi til kundeoplevelsen og gør kunderejsen smidigere og mere effektiv. Eksempler kan være hoteller, der bruger AR til at informere deres kunder om lokale seværdigheder, transport- eller restaurantvejledning eller check-in uden reception. Derfor er det nødvendigt at udvikle kompetencer inden for digital gæstfrihed, og det vil blive endnu vigtigere. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

"Efterhånden som disse mere digitalt kyndige turister kommer ind på rejsemarkedet, giver det virksomheder mulighed for at holde permanent kontakt med deres kunder, spore deres præferencer over tid (Buhalis et al., 2019) og opbygge tætte relationer og loyalitet" (Asperen et al., 2018).

Teknologi giver restauranter unikke løsninger til at differentiere sig og ejere til at drive deres virksomheder mere effektivt. Til gengæld giver det mere tid og energi til at fokusere på at servicere gæsterne med mere unikke madoplevelser. Big data kan også give gæsterne indsigt, der gør det muligt for hoteller og restauranter at tilpasse deres tilbud på en meget mere kundecentreret måde.



Virksomheder som f.eks. restauranter i hotel- og restaurationsbranchen nyder godt af betydelige fordele ved digitaliseringskompetencer. Digitalisering indebærer brug af bæredygtige og effektive metoder, der hjælper med at understøtte en organisations markedsposition, forbedre kundeservicen, forenkle bookingprocessen og øge antallet af bookinger. (De Peuter-Rutten, J., 2023).

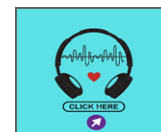
Det er meget vanskeligt at svare præcist på, hvilke færdigheder der er de vigtigste og mest relevante at mestre. Men ifølge en stor mixed-methods undersøgelse af den europæiske turistindustri med 1668 respondenter, omfatter de vigtigste digitale færdigheder online markedsføring og kommunikation, sociale medier, MS Office, brug af operativsystemer og færdigheder til at overvåge online anmeldelser. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Digitale kompetencer kan være alt fra noget så simpelt som at følge med i digitale nyheder og have en øget social tilstedeværelse på nogle platforme til mere tekniske kompetencer som internet of things, big data, Covid-19-drevne berøringsfrie løsninger inden for bestilling og betaling,

bord- eller værelsesreservationssystem, leveringsapps, mobilintegration, QR-koder, SEO, CRM, automatiserede indkøbssystemer, augmented reality. (EHL Insights, 2023).

Olsen et al (2014, s. 568) fandt, at virksomheder investerer i indsamling og måling af kundedata, men kun få ressourcer bruges til at bruge dataene til at optimere organisationen og dens tjenester, og de hævder, at intern videndeling kan hjælpe med at løse dette problem. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021)

Flere eksperter inden for hotel- og restaurationsbranchen har foreslået en generel liste over, hvilke digitaliseringskompetencer sektoren bør stræbe efter at opnå. Det skal dog siges, at det kan være svært og endda kontraproduktivt at hævde, at man kan komme med en fast liste over generaliserbare kompetencer, som alle aktører i hotel- og restaurationsbranchen skal have, da de forskellige markeds-, organisations- og kulturelle kontekster, som hotel- og restaurationsbranchen opererer i, er forskellige. En af de kompetencer, der er blevet fremhævet flere gange inden for turisme på den postmoderne arbejdsplads, er **selvlæringskompetencen**: "Denne færdighed er nødvendig for at håndtere kontinuerlige digitale innovationer og fleksibilitet i lyset af konstant forandring og træning. **(Denne færdighed omfatter permanent træning, tilpasningsevne og fleksibilitet).**" (Touroogle Company, 2022).



Det er interessant at bemærke, at citatet argumenterer for, at digitalisering skal forstås som en konstant. Derfor er hospitality-ledere nødt til at prioritere konstante ressourcer og opmærksomhed på digitaliseringen af deres organisationer. Mange modeller for forandringsledelse ser forandring som en midlertidig proces med en start og en slutning. Men det kan være bedre at skifte til forandringsledelsesmodeller.

18.2. DE MEST FREMTRÆDENDE NYE FÆRDIGHEDER, DER KRÆVES I DET NYE KONCEPT FOR TURISTINDUSTRIEN

De mest fremtrædende nye færdigheder, der kræves i det nye koncept for turistindustrien, er:

1. Denne færdighed er nødvendig for at kunne håndtere løbende digitale innovationer og fleksibilitet i forhold til konstant forandring og træning. (Denne færdighed omfatter permanent træning, tilpasningsevne og fleksibilitet).

2. Færdigheder til at drive e-business: Omfatter alle de nødvendige færdigheder til online branding, markedsføring, distribution, dataindsamling og analyse.

3. At have en god forståelse af kunstig intelligens, virtual reality og augmented reality-teknologier i alle turistsektorer.

4. Andre færdigheder, der er brug for i branchen, omfatter historiefortælling, kreativitet og at skabe en unik kundeoplevelse. (Touroogle Company, 2022).

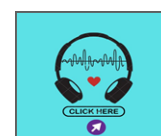
Det skal påpeges, at der stadig er behov for fagspecifik viden (om attraktioner, hoteller, mad). (Touroogle Company, 2022).

World Economic Forum (2016) bemærker, at de mest efterspurgte erhverv ikke eksisterede for ti eller endda fem år siden i mange lande. I dag er turismeledelse blevet uadskillelig fra teknologi og kommunikation, og tilgængeligheden af passende digitale færdigheder i turismeorganisationer er afgørende. (Touroogle Company, 2022).

IKT-integration i beslutningsprocesser på højt niveau er stadig sjælden i mange turismeorganisationer. (Touroogle Company, 2022).

Virksomhedernes stigende datamængde, hvad angår antallet af kanaler, volumen, hastighed og variation, har skabt et betydeligt behov for at ændre kompetencer.

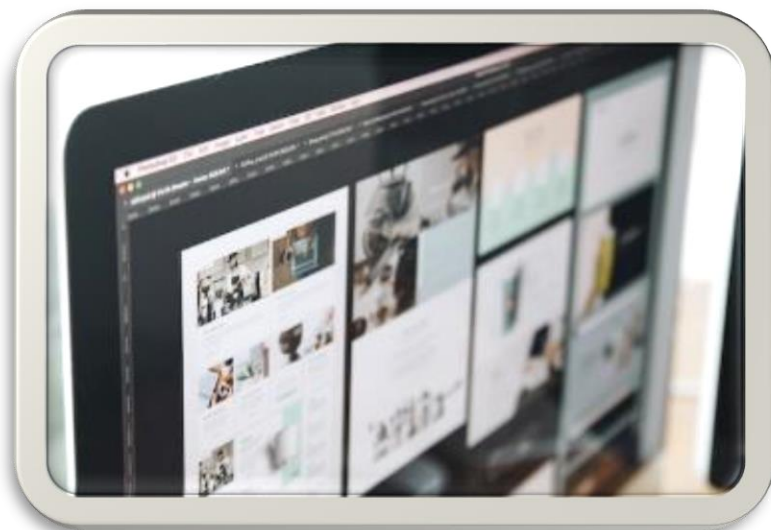
Digitalisering i hele turismens økosystem vil hjælpe virksomheden med at opbygge modstandsdygtighed i en post-COVID-19-æra. For de turistsektorer, der søger automatisering, kan fjernelse af personale alvorligt skade turistoplevelsen og reducere tilfredsheden, samtidig med at omkostningerne reduceres. (Touroogle Company, 2022).



Udfordringen er, hvordan vi kan bruge teknologi i turistindustrien for at få det bedste output? I betragtning af gæstfrihedsindustriens natur virker det usandsynligt, at teknologi kan erstatte menneskelig arbejdskraft, men det kan påvirke deres arbejdsform. (Touroogle Company, 2022).

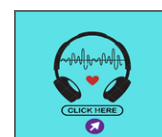
Rejse- og turistbranchen er en af de brancher, hvor interaktion med forbrugeren er vigtigst. Teknologiske fremskridt gør det muligt for turistorganisationer at lære deres kunder bedre at kende. (Touroogle Company, 2022).

Endelig skal det bemærkes, at enhver turismeorganisation skal foretage en digital transformation bortset fra sine langsigtede politikker og programmer. (Touroogle Company, 2022).



Figur 27. Kilde: Tranmautritam på pexels.com

Den digitale transformationsstrategi i organisationer bør være opmærksom på at reformere organisationskulturen, optimere processerne ved at uddanne medarbejderne i turistindustrien og implementere mere fleksible tilgange. (Touroogle Company, 2022).



19. Forbedring af digitale færdigheder og kompetencer til den digitale transformation: Handlingsplan for digital uddannelse 2021-2027

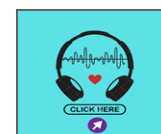
I enhver case om digital transformation er det vigtigt at undersøge, om den nuværende teori passer til virkeligheden, eller om der er et hul, og at undersøge ikke bare de digitale medier, men også hvordan den specifikke case-brugergruppe interagerer med medierne. For at forstå digitaliseringen må vi studere brugerne. "Kunderne ser ikke mobiltelefonen som en kanal. For dem er mobiltelefoner en livsstil." (Brian Solis, 2016)

Ikke alene kan de fleste fagfolk i hotel- og restaurationsbranchen se det klare bevis på, at mange eksterne markedsændringer og udviklinger er digitalt drevet, de kan også opleve de umiddelbare virkninger, det har på deres egen praksis på deres egen arbejdsplads, og hvordan det ideelt set forenkler processer. Under Covid-19 indførte restauranter flere QR-koder i stedet for trykte menukort. Ud over at forhindre spredningen af Covid-19 har dette klare fordele fra et virksomhedsperspektiv, såsom lettere ændringer og opdateringer af menuer, fordi det kan gøres digitalt uden at skulle printe nye menuer. Denne digitale transformation har klare økonomiske fordele for restauranten, da elomkostningerne begrænses, når gæsterne bruger deres egne smartphones -

medmindre de oplader dem i restauranten. Den har også klare bæredygtige fordele, fordi der printes mindre. Men for at være digitalt bæredygtige skal restauranterne overveje at købe grøn elektricitet fra deres leverandør. (Intelity, 2016)

"For et par år siden udskiftede InterContinental Hotels helt trykte bibler med digitale versioner på Kindle e-readers. På lang sigt kan det vise sig at være meget effektivt. Gæsterne kan få adgang til en række læsestof fra enhederne og dermed få flere underholdningsmuligheder i stedet for at købe og udskifte nye bøger." (Intelity, 2016)

Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse (Cedefop, 2018) fastslår, at teknologiske forandringer er den vigtigste drivkraft for organisatoriske forandringer. **Ifølge Cedefops "European skills and jobs survey" har ca. 85% af alle job i EU brug for mindst et grundlæggende digitalt færdighedsniveau. Men det er ikke tilstrækkeligt kun at fokusere på digitale færdigheder. Det er også mere og mere påkrævet at besidde en kombination af kognitive og socio-emotionelle færdigheder såsom samarbejds-, lærings- og kommunikationsevner (Cedefop, 2018, s. 13).**



Inden for organisationskommunikation er forestillingen om organisationers kommunikative konstitution (CCO) i centrum for en voksende teoretisk forståelse. CCO-forskningen er baseret på ideen om, at kommunikation ikke bare er et instrument, og at organisationen opstår i og opretholdes og transformeres af kommunikation. (Schoeneborn, D., Vásquez, C., 2017).

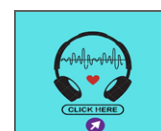
På linje med CCO kan man hævde, at hospitality-organisationen opstår i, opretholdes af og transformeres af den digitale transformation af arbejdet. Det betyder, at forbedring af digitale færdigheder ikke kun betyder forbedring af værktøjer og instrumenter, men også tankesæt, perspektiver og processer. Digitale transformationer er ikke begrænset til isolerede værktøjer og funktioner, men giver en formativ mulighed for at redesigne hele forestillingen om organisationen og gæstfriheden, som vi kender den. (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).

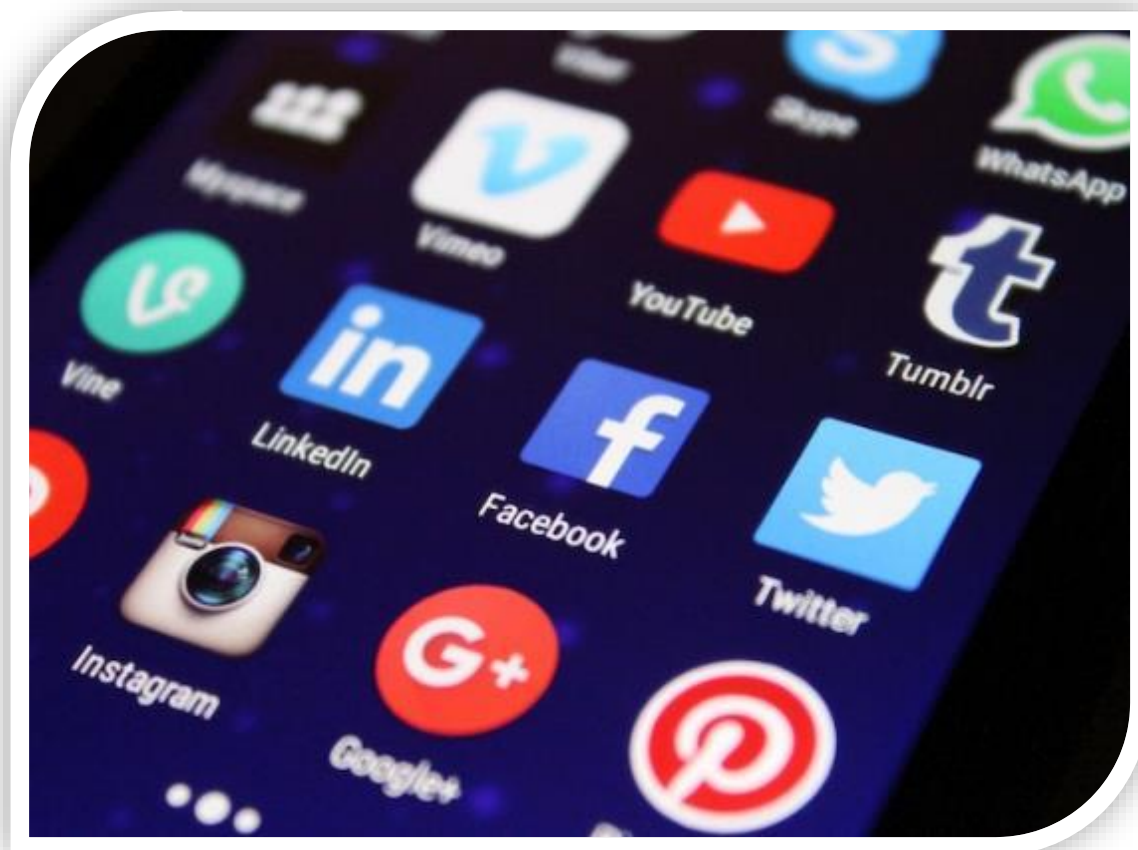
Digital transformation er en stærk kraft, da den har en konstituerende effekt, hvilket betyder, at den ikke er begrænset til at transformere hospitality-værktøjer, men også har potentialet til at gentænke og genskabe alle områder af hospitality og endda hospitality-tankegange. For at forklare styrken og vigtigheden af digital transformation kan det være nyttigt at overveje det socialkonstruktivistiske syn

på organisationen, hvor (digital) kommunikation (re)konstruerer opfattelsen af organisationen. På samme måde som digital kommunikation og digitale transaktioner udveksler information, former det også hospitality-organisationen. Digital transformation forandrer gæstfrihedsaktøernes rolle og opgaver i alt fra, hvem der tager imod bestillinger på McDonalds, og hvem der foretager check-in i lufthavnen, til hvem der kører i metroen. (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).

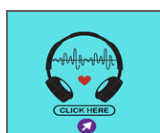
Denne digitale transformation af gæstfriheden har mindst to åbenlyse konsekvenser for virksomhederne. Virksomhederne kan enten skære ned på medarbejderomkostningerne, eller de kan overføre medarbejderens rolle og sætte medarbejderen fri til at udføre en anden opgave, som endnu ikke kan erstattes af robotter. Meget af forandringen og innovationen i de fleste sektorer, markeder og organisationer kommer fra digital transformation. For at give et par eksempler fra hotelbranchen, så tænk bare på OTA'er som hotels.com, booking.com og trip.com eller Airbnb, Über, Trustpilot.com og Tripadvisor.com. Eksemplerne viser, at nyttilkomne i hotel- og restaurationsbranchen ser ud til at udnytte deres digitale færdigheder og alle mulighederne meget mere end eksisterende virksomheder. Man kan måske argumentere for, at de nye på markedet eksperimenterer mere med deres digitale færdigheder end allerede etablerede virksomheder, som er afhængige af ældre forretningsmodeller og vaner. Måske opfatter eksisterende virksomheder digitalisering som for svært at omfavne fuldt ud på grund af alle de ændringer, det medfører, mens nye virksomheder ikke har et eksisterende fundament og derfor er nødt til at bygge alt op fra bunden og på den måde opfatter digital transformation meget mere positivt med en større interesse i en konstituerende forståelse af den digitale transformation og organisationsrelationen.

"Effektiv opfyldelse af dette digitale transformationsimperativ kræver nye eller forbedrede organisatoriske evner såsom digital innovation (se f.eks. Warner og Wäger, 2019; Nambisan et al., 2017), digitalt kundeengagement (se f.eks. Eigenraam et al., 2018), digital kundeoplevelsesstyring (se f.eks. Weill og Woerner, 2013) og meget mere." (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).





Figur 28. Kilde: Pixabay på pexels.com



20. Udvikling af digitale kompetencer til beskæftigelse i hotel- og restaurationsbranchen: At engagere og støtte interessenter med brug af DigComp 2.0, 2.1, 2.2.

At deltage i DigComp-relaterede praksisfællesskaber (CoPs):

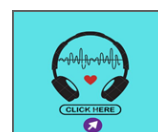
Der er to CoP'er, der skal støtte implementeringen af DigComp i medlemsstaterne - **DigComp CoP og Digital Skills Certification CoP.**

Begge disse er hostet af All Digital, som tilbyder forskellige interessepunkter for DigComp fra politik, forskning, uddannelse og træning til beskæftigelsesegnethed og udvikling af menneskelige ressourcer, inklusionsprojekter og andre. DigComp CoP og Digital Skills Certification CoP arrangeres af All Digital. CoP'erne er gratis og åbne for alle interessenter.

DigComp blev første gang udgivet i 2013 som en referenceramme til at støtte udviklingen af digitale kompetencer hos enkeltpersoner i Europa. DigComp beskriver, hvilke kompetencer der i dag er nødvendige for at bruge digitale teknologier på en selvsikker, kritisk, samarbejdsvillig og kreativ måde for at nå mål relateret til arbejde, læring, fritid, inklusion og deltagelse i vores digitale samfund. (Europa-Kommissionen, 2018).

Stakeholder management og engagement tilbyder en stor pulje af ressourcer, som kan udnyttes, hvis virksomheder kan motivere interessenter til at deltage i værdiskabelsesprocessen. Her hjælper det at være en formålsdrevet virksomhed, at have en overbevisende årsag ud over profit. Bæredygtighed egner sig til at være den faktor, der engagerer interessenterne. Forskning blandt millennials synes at vise, at de er meget motiverede af bæredygtighed, og at de har en stærk interesse i at styrke den grønne dagsorden. **"87% [af millennials] ville være mere loyale over for en virksomhed, der hjælper dem med at bidrage til sociale og miljømæssige spørgsmål."** (Fischer, D., 2018).

Millennials er født digitale, hvilket betyder, at de er trænede i at søge information om problemer via smartphones, og de vil have internettet og de sociale medier til deres rådighed til at dele fejl og mangler i bæredygtigheden, som de kan identificere hos virksomheder, der forsøger at grønvaske. "Virksomheder skal være forsigtige med blot at vælge et socialt problem for at se godt og meningsfuldt ud på deres hjemmeside." (Fischer, D., 2018).



Digitaliseringens hurtige tempo er problematisk, fordi det gør strategisk planlægning og lineær strategi vanskelig. "Digitalisering og web 4.0 omdefinierer jobs og skaber også nye, hvilket kræver nye kompetencer og færdigheder (Hsu, 2018). Dette fører til det vigtige spørgsmål om, hvordan digitale færdigheder i turismeorganisationer er dækket i øjeblikket, og hvad forventningerne er til fremtiden." (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

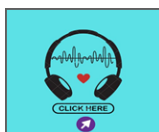
Organisationer og arbejdstagere er nødt til at tilpasse sig, og selv det er i mange tilfælde ikke nok, fordi mange organisationer og job simpelthen ikke eksisterer i den nærmeste fremtid. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

En måde at gøre organisationen mere bæredygtig på kunne være at udvikle digital kompetence. Det kræver et organisatorisk set-up og en arkitektur, der ikke kun understøtter medarbejderne, men også organisationens vigtigste interessentgrupper, så interessenterne kan arbejde sammen på de samme digitale platforme. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

"Ifølge Langford et al. (2019) bør fremtidens rejseoplevelse være en sømløs blanding af talent og teknologi, hvor maskiner får til opgave at udføre mere af det computerbaserede arbejde og dermed frigøre mennesker til at give bedre serviceoplevelser og mere meningsfulde forbindelser og gøre det muligt for store virksomheder at interagere med deres kunder på samme måde som små virksomheder, der virkelig kender deres kunder." (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Forestillingen om den postmoderne organisation hævder, at arbejde oftere og oftere ikke kun finder sted internt i organisationen. Grænserne for det, vi kalder organisationen, er blevet meget mere mudrede og uklare, da værdiskabelse i stigende grad finder sted i en netværksstruktureret samskabelsesproces med interessenter, som ikke er begrænset til de tidligere grænser for organisationen. Det digitale netværk giver mulighed for at forbinde, styrke og strukturere værdiskabelsesprocessen mellem organisationens vigtigste interessenter. En af udfordringerne ved at udvikle digitale kompetencer blandt interessenter er dog stordriftsfordelene, da mindre interessenter nogle gange afholder sig fra at opbygge digitale kompetencer og systemer på grund af deres begrænsede størrelse og omfang.

I de senere år har den unge generation af studerende og fagfolk inden for hotel- og restaurationsbranchen tilsyneladende institutionaliseret brugen af digitale produkter og indtaget en digital livsstil. Hvis denne opfattelse er sand, understøtter det deres egen beskæftigelsesegnethed, fordi man kan argumentere for, at de kan tilgå arbejdet med en mere digital tankegang. Men ifølge artiklen med titlen Self-confidence and digital proficiency af Gómez et al, "er der ingen beviser for de sociologiske og biografiske determinanter, der påvirker subjekters

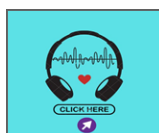




selvopfattelse af deres niveau af digitale færdigheder, især blandt unge mennesker, da denne generationsgruppe generelt er forbundet med et højt niveau af digitale færdigheder." (Gomez, Orti, Kuriz, 2022).

Artiklen påpeger, at hjemmeundervisning under Covid-19 afslørede en generel ulige kløft mellem unges ret høje selvopfattelse af deres digitale kompetencer og deres faktiske digitale kompetencer. For at kunne pleje og opbygge digital selvtillid må vi først forsøge at forstå, at manglen på digital selvtillid betyder, at folk føler sig sårbare og usikre. **Ifølge Gómez et al. er "digital sårbarhed medieret af tillærte kulturelle mønstre i brugen af teknologi".** (Gomez, Orti, Kuriz, 2022).

Figur 29. Kilde: Anna Shvet på pexels.com



21. Udvikling af selvtillid og respekt for grønne, digitale og digitaliseringsfærdigheder

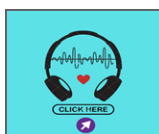
Selvtillid kan defineres som "en følelse af tillid til ens evner, kvaliteter og dømmekraft" (Oxford University Press, 2023). Det er derfor rimeligt at hævde, at det er fundamentalt med et vist niveau af selvtillid for at fungere professionelt, da hotelbranchen kræver, at dens ansatte kan gøre brug af deres evner, kvaliteter og dømmekraft i mange situationer, såsom at servicere gæster og træffe beslutninger i en hotelreception. En typisk blind plet og misforståelse kan være, at en hospitality-professionel kan have en god generel selvtillid og samtidig mangle selvtillid inden for grønne, digitale og digitaliseringsfærdigheder.

Der er mange forklaringer på dette, en af dem er, at grønne, digitale og digitaliseringsfærdigheder tidligere i de fleste tilfælde ikke har været en central del af pensum på hoteluddannelser eller i praksis, hvilket betyder, at både organisationer og fagfolk har været nødt til at tilpasse deres rutiner og praksisser, hvilket kræver tid, tålmodighed og ressourcer, som ofte mangler i et effektivt hotelmiljø, hvor tempoet er højt.

Det omskiftelige organisatoriske miljø er ikke den eneste læringsbarriere og selvtillidsudfordring. Den hurtige udvikling og hurtige forandring af digitale kompetencer betyder også, at nutidens krævede digitale kompetencer hurtigt bliver forældede af kravene i morgendagens virkelighed, hvilket kan motivere ledelsen fra at investere i digital teknologi og færdigheder og medarbejderne fra at investere deres tid og kræfter i det grønne og digitale område af deres arbejdsområde. Den høje grad af turbulens kan få hospitality-medarbejdere til at afstå fra at ville arbejde med digitalisering og dermed miste selvtilliden.

Ligesom digitale færdigheder er grønne færdigheder også en del af det, der kan defineres som et "wicked problem" eller en udfordring på grund af manglen på ligefremme løsninger og strategier. Grønne færdigheder er en del af et meget komplekst område, da bæredygtighed er svært at isolere. Ofte har det mange implikationer, som kan være svære at forudsige og forudse. Flere og flere fagfolk har nu indset, at den grønne og den digitale udvikling er kommet for at blive og ikke kan ignoreres. At indse, at dette turbulente og hurtige forandringsperspektiv er kommet for at blive, betyder, at fagfolk i hotelbranchen er nødt til at acceptere, at de skal omfavne digitaliseringen, ikke som et slutresultat, men mere som en evig proces, bevægelse og organisatorisk livsstil.

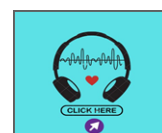
Derfor kan man hævde, at for at opbygge mere selvtillid skal eleverne og deres lærere og ledere acceptere det:



1. Det faktum, at den grønne og digitale trend er et tog, som man er nødt til at hoppe på, jo før jo bedre.
2. At et fokus på processen frem for slutresultatet kan hjælpe med at opbygge mere selvtillid blandt fagfolk i hotelbranchen.



Figur 30. Kilde: Manuel Geissinger på pexels.com



22. Definition: Pædagogik for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed

Pædagogik er undervisning af børn eller afhængige personligheder. **Andragogik** er facilitering af læring for voksne, som er selvstyrende elever. **Heutagogik** er styring af læring for selvstyrende elever. Nedenfor er en tabel, der sammenligner pædagogik, andragogik og heutagogik, genskabt i et tilgængeligt format fra Teach Thought. (UIS.edu, 2023).

Brugergenereret uddannelse

Uddannelse 3.0 og den mobile lærings pædagogik (andragogik, heutagogik)

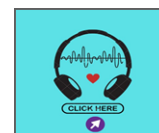
Internettets udvikling fra Web 1.0 til Web 2.0 og nu til Web 3.0 kan bruges som en metafor for, hvordan uddannelse også bør udvikle sig, som en bevægelse baseret på udviklingen fra Education 1.0 til Education 3.0. (Brugergenereret uddannelse.com, 2023).

De fleste skoler lever stadig inden for og fungerer gennem en Education 1.0-model. De fokuserer på et essentialistisk baseret pensum med tilhørende undervisnings- og testmetoder. (Usergenerated education.com, 2023).

I lighed med Web 2.0 omfatter Education 2.0 mere interaktion mellem lærer og elev, elev til elev og elev til indhold/ekspert. Nogle undervisere har bevæget sig ind i en mere forbundet, kreativ Education 2.0 ved at bruge kooperativ læring, globale læringsprojekter, delte wikier, blogs og andre sociale netværk i klasseværelset (Usergenerated education.com, 2023).

Uddannelse 3.0 er en konnektivistisk, heutagogisk tilgang til undervisning og læring. Lærerne, eleverne, netværkene, forbindelserne, medierne, ressourcerne og værktøjerne skaber en unik enhed, der har potentialet til at opfylde de enkelte elevers, undervisernes og endda samfundets behov. Mange ressourcer til Education 3.0 er bogstaveligt talt frit tilgængelige. (Brugergenereret uddannelse.com, 2023).

Der er stigende fokus på at bruge en transformativ læringstilgang gennem pædagogik for at gøre Higher Sustainability Education (HSE) mere effektiv. (Taimur, S. Motoharu, O., 2022). Forfatterne til denne bog nævner også denne tilgang med fokus på erhvervsuddannelsespædagogik til bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen.



Samtidig handler digitalisering af erhvervsuddannelser om målrettet integration af digital teknologi i uddannelsesprocesser for effektivt at opnå læringsresultater.

Digital pædagogik finder optimale måder at supplere traditionelle måder at undervise på i klasseværelset med moderne teknologier, der giver betydeligt større adgang til uddannelsesindhold og tilskynder til kollaborativ læring og undervisning, både i fysiske og virtuelle miljøer. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020)

COVID-19-pandemien rejste pludselig spørgsmålet om, hvordan man effektivt organiserer og implementerer hele uddannelsesprocessen i et virtuelt miljø. Dette skift skabte nye udfordringer for lærere og undervisere, f.eks. hvordan man gør intensiv brug af digitale værktøjer og underviser i helt virtuelle miljøer, hvilket har været særligt vanskeligt, når det kommer til at flytte praktisk læring online. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020)

Pædagogikken i mobil læring

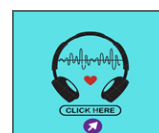
Med tanken om, at pædagogik er i tråd med en instruktivistisk-essentialistisk metode til undervisning og læring, falder mobil læring i denne kategori typisk ind under formidling af viden om indhold via apps. (Efter min mening er der alt for mange apps udviklet til uddannelse, der falder ind under denne kategori, med nystartede virksomheder, der forsøger at drage fordel af brugen af iDevices i undervisningssammenhænge). Deres mål er direkte at undervise eleverne i indholdsviden eller en færdighed, hvor de kan gentage og/eller blive testet i det indhold, de får, ved at interagere med appsene. (Usergenerated education.com, 2023).

Andragogikken i mobil læring

Igen, selvom andragogikken er blevet beskrevet i forbindelse med undervisning af voksne, kan vi uddrage hans grundlæggende principper og anvende dem i forbindelse med andragogikken for mobil læring for de fleste aldersgrupper. Mange karakteristika ved projektbaseret læring (autentiske problemer fra den virkelige verden, netværksbaseret læring, brug af digitale samarbejdsværktøjer) ville passe ind under kategorien andragogik for mobil læring. (Usergenerated education.com, 2023).

Den mobile lærings heuragogi

Brugergenereret uddannelse



Internettets udvikling fra Web 1.0 til Web 2.0 og nu til Web 3.0 kan bruges som en metafor for, hvordan uddannelse også bør udvikle sig, som en bevægelse baseret på udviklingen fra Education 1.0 til Education 3.0. Jeg diskuterede dette i Skoler laver Education 1.0; taler om at lave Education 2.0; når de burde planlægge og implementere Education 3.0.

I en heuragogisk tilgang til undervisning og læring er eleverne i høj grad autonome og selvbestemmende, og der lægges vægt på udvikling af elevernes kapacitet og evner.

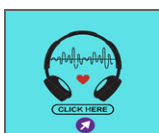
Den mobile lærings heuragogi

At skabe et heuragogisk baseret mobilt læringsmiljø er i tråd med nogle af anbefalingerne fra ECAR National Study of Undergraduate Students and Information Technology, 2011-rapporten:

Brug teknologi på mere transformative måder, såsom deltagende og samarbejdende interaktioner og til undervisning og læring på højere niveau, der er engagerende og relevant for elevernes liv og fremtidsplaner. Brug teknologi mere til at udvide læringen ud over klasseværelset.

De lærende i et heuragogisk mobilt læringsmiljø:

- Bestemme, hvad de ønsker at lære, og udvikle deres egne læringsmål for deres læring, baseret på en bred vifte af ønskede kursusresultater.
- Bruge deres egne mobile læringsenheder og teknologier til at beslutte, hvordan de vil lære.
- Danne deres egne læringsfællesskaber, eventuelt ved hjælp af sociale netværksværktøjer foreslået og/eller oprettet af underviseren. Mulige netværk, mange med tilhørende apps, omfatter: Facebook, Twitter, Edmodo, Instagram, blogsider, Youtube osv.
- Udnyt ekspertisen hos underviseren og andre medlemmer af deres læringsfællesskaber til at foreslå og introducere indholdsrelaterede ressourcer.
- Udnyt ekspertisen hos underviseren og andre medlemmer af deres læringsfællesskaber til at foreslå Web 2.0 og andre onlineværktøjer, som de studerende eventuelt kan bruge til at demonstrere og producere læringsartefakter.
- Demonstrere deres læring gennem metoder og midler, der fungerer bedst for dem. Det kan være at bruge deres mobile enheder til at blogge, lave fotoessays, lave screencasts, videoer eller podcasts, tegne, synge, danse osv.
- Tage initiativ til at søge feedback fra instruktøren og deres medstudende. Det er deres valg at bruge den feedback eller ej.
- Nogle generelle læringsaktiviteter, der har potentiale til at blive introduceret i undervisningen ved hjælp af en heuragogisk tilgang, omfatter:
 - Dannelse af deres egne interesserede personlige læringsnetværk (PLN)
 - Kuratering af online ressourcer
 - Design af apps eller spil
 - Udvikling af en bred vifte af mulige kursusopgaver, som en elev kan vælge imellem.



23. Pædagogisk tilgang

Understanding Europes pædagogiske tilgang er baseret på fremme af nøglekompetencer for en deltagende undervisnings- og læringskultur. Gennem vores inkluderende og mangfoldighedsorienterede uddannelsesformater, som er skabt af og for unge mennesker, styrkes deltagerne til at blive aktive borgere, der engagerer sig i et pluralistisk og åbent Europa. (Understandingeurope.org, 2023).

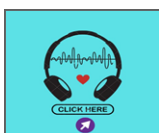
Innovationer inden for pædagogik og læringsmiljøer

"[...] pædagogik er ikke tekniske værktøjer, der let kan navigere gennem forskellige miljøer, men ideer og strategier, der bruges af fagfolk, der er i stand til at vedtage og tilpasse dem til de lærendes behov. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Der findes en række pædagogikker, og her fokuserer vi på dem, der er mest relevante for erhvervsuddannelserne, og undersøger, hvordan digitale teknologier kan understøtte dem: kropsliggjort, erfaringsbaseret, blandet og spilbaseret læring⁸⁹. De udelukker ikke hinanden, men kan "organiseres og kombineres på forskellige måder for at øge deres effektivitet og skabe unikke tilgange til undervisning og læring⁹⁰". Desuden er det vigtigt at bemærke, at pædagogik ikke bør ses isoleret fra andre dimensioner af undervisning og læring, især kvalitetsstyring i skolerne og skabelsen af praksisfællesskaber. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020)

I sin kerne er erhvervsuddannelse en form for kropslig og erfaringsbaseret læring. Kropslig læring lægger vægt på brugen af kroppen i uddannelsespraksis for at forbinde det fysiske, det følelsesmæssige og det sociale. Det er kernen i erhvervsuddannelse, fordi anvendelsen af de psykomotoriske og fysiske aspekter af aktivitet og præstation er centrale. En elev kan ikke lære at blive en god kok uden den kropslige læring af, hvordan en ingrediens vil påvirke smagen af maden, eller blive frisør uden den kropslige viden om, hvordan forskellige slags hår (krøllet, groft...) vil se ud, når man klipper/krøller/farver det. Med hensyn til digital læring rejser dette vigtige spørgsmål om, hvor simuleringer som augmented og virtual reality skal placeres i erhvervsuddannelserne. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Erfaringsbaseret læring er læring gennem refleksion over at gøre. Det har en klar og indlysende sammenhæng med erhvervsuddannelser, der omfatter læring på arbejdspladser eller i simulerede miljøer. Forskellige digitale teknologier kan understøtte erfaringsbaseret læring, og nogle har været i brug i nogen tid og er veletablerede (f.eks. videobaseret undervisning og læring - se boksen nedenfor) og flysimulation, som muliggør meget realistisk

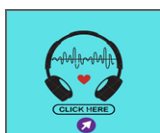
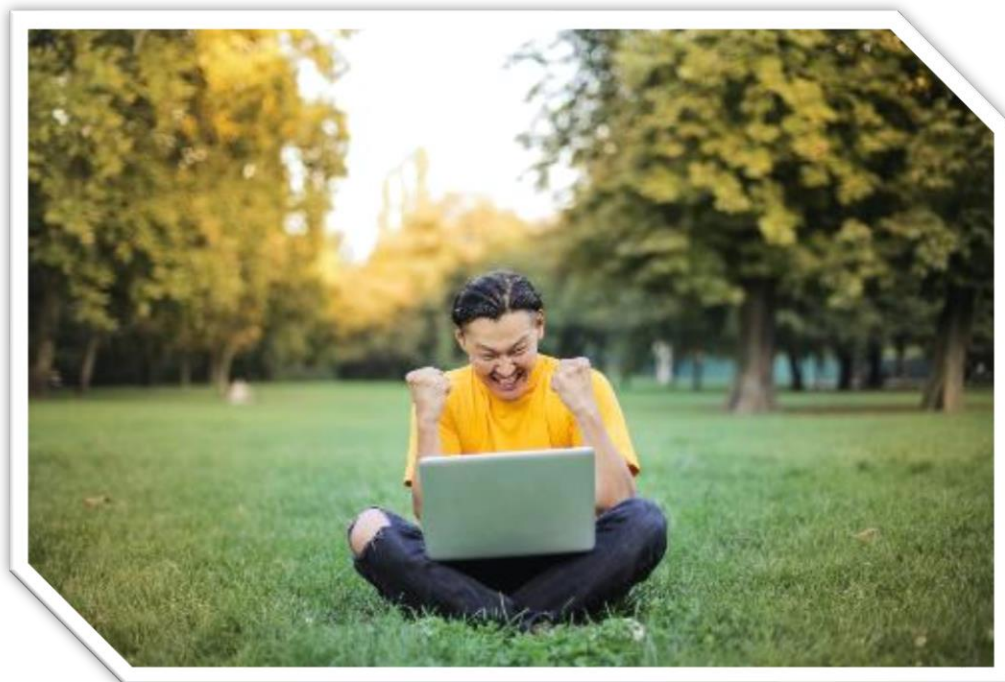


erfaringsbaseret læring til lavere omkostninger og risiko end den ægte vare. Hardware og software er meget sofistikeret, men af denne grund også dyrt. Denne teknologi har bred anvendelse, f.eks. i sundhedssektoren til simulering af sundhedspleje⁹³ og i træindustrien til drift af savværker⁹⁴. Senest er virtual reality dukket op for at muliggøre mere fordybende simulering, som i tilfældet med motorkøretøjer eller industriel sprøjtemaling. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

En stadig mere populær form for erfaringsbaseret læring inden for erhvervsuddannelserne er projektbaseret læring. Det er en elevcentreret tilgang, der involverer aktiv udforskning af udfordringer i den virkelige verden gennem projekter, der er organiseret omkring et centralt spørgsmål eller en udfordring. Projektbaseret læring er værdifuld i undervisningen, ikke kun i tekniske færdigheder, men også i nøglekompetencer, som er blevet stadig vigtigere på arbejdsmarkedet, en rolle, der understreges af europæiske institutioner. Kompetencebaserede tilgange som projektbaseret læring⁹⁸ er velkendte inden for erhvervsuddannelser og passer særligt godt til voksne og deltidsstuderende. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Pædagogisk psykologi refererer til studiet af, hvordan mennesker har tendens til at lære og fastholde information. Det indebærer at studere forskellene i hvert enkelt individs læringsmetoder og de forskellige undervisningsmetoder og instruktionsprocesser, der anvendes. Pædagogiske psykologer studerer læringsprocesser i barndommen og ungdommen og overvejer de eksterne faktorer og adfærdsmæssige aspekter, der kan påvirke, hvordan en elev lærer. (BORDIA, D., 2022).

Pædagogisk psykologi sigter mod at forbedre undervisningsprocesserne og hjælpe lærerne med at lære, hvordan læring finder sted, og hvilke undervisningsmetoder der skal bruges til at fremme læring i klasseværelserne. Den hjælper også lærere med at bruge innovative læringsmetoder til at forbedre den måde, der undervises på i klasseværelserne (BORDIA, D., 2022).



Figur 31. Kilde Andrea Piacquadio på pexels.com

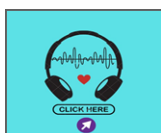
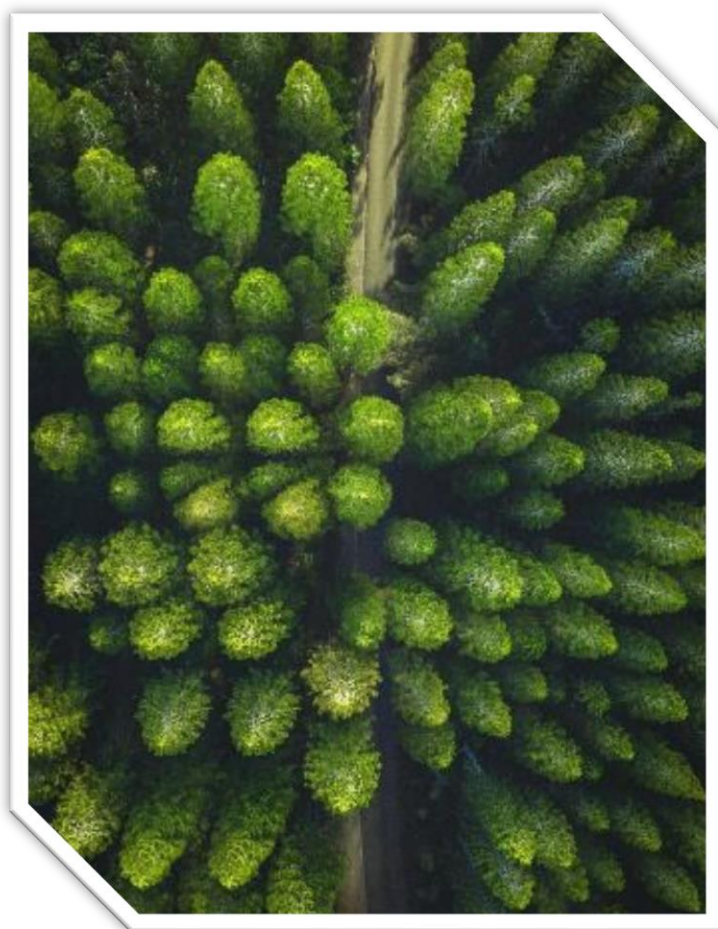
24. Pædagogisk metodologi

Pædagogisk metodologi henviser til den særlige måde at implementere funktioner og aktiviteter på, som er rettet mod at nå de pædagogiske mål. (Gento, S, 2015).

Metodologi refererer til den overordnede strategi og begrundelse for dit forskningsprojekt. Det indebærer at studere de metoder, der bruges inden for dit felt, og de teorier eller principper, der ligger bag dem, for at udvikle en tilgang, der matcher dine mål. (Scribbr, 2023)

Metoder er de specifikke værktøjer og procedurer, du bruger til at indsamle og analysere data (f.eks. eksperimenter, undersøgelser og statistiske tests). (Scribbr, 2023)

Undervisningsmetodologi betyder brugen, anvendelsen, af en eller flere metoder; **mens undervisning i "en metode"** betyder at bruge en bestemt metode/måde... Forklaring: Undervisning i metodologi er undervisning i videnskaben om metoder, mens undervisning i metoder er undervisning i måder at gøre noget på.



Figur 32. Fra Lukas Rodriguez på pexels.com

25. Pædagogisk metode

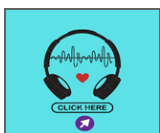
Pædagogik er en undervisningsmetode, der anvendes af en lærer, og som omfatter undervisningsmetoder, teori, vurdering og feedback. (Nanjundaswamy, C., et al., 2021).

Pædagogik afhænger af forskellige faktorer såsom det sociale system, indholdet af informationen og modtageren. Et individ udtrykker undervisningens pædagogik ved at henvise til underviseren og den måde, hvorpå indholdet formidles til klassen. Når en underviser planlægger en lektion, vil han overveje **forskellige metoder** til at levere viden og information, der er påvirket af hans effektive træningspræferencer, erfaring og valg af kontekst. Der er flere grunde til, at han vælger at bruge effektive pædagogiske principper, og alle undervisere bruger deres egne pædagogiske principper. Pædagogiske metoder klassificeres bredt i:

- Lærer-centreret pædagogik
- Elevcentreret pædagogik

- Læringscentreret pædagogik
- Interaktiv eller deltagende pædagogik

Bæredygtig læring er en innovativ idé om at skabe og øge antallet af bæredygtige kurser og metoder til læring og undervisning, der giver eleverne færdigheder og udsyn til at trives i den komplekse og udfordrende situation og bidrage positivt til at gøre verden til et bedre sted. (Nanjundaswamy, C., et al., 2021). Transformationen inden for uddannelse via udviklingen af IKT er overvældende i forlængelse af den revolutionerende understøttelse af internettet og brugen af netværksforbundne enheder. Derfor er der opstået unikke instruktions- og uddannelsesmodaliteter, der skaber nye situationer og scenarier til at forme forskellige faser af træningen. Moderne metoder til virtuel undervisning omfatter MOOC-plattformen (Massive Open Online Courses), som udnytter IKT til e-materialer, e-bøger, videoer og e-transskriptioner, der letter indlæringen. (Nanjundaswamy, C., et al., 2021). Disse metoder har været fordelagtige på grund af deres tilpasningsevne og fjernudnyttelse til enhver tid og for at øge udsigterne til allestedsnærværende læring uden nogen begrænsning på sted og tid. Begrænsningen ved disse metoder ligger i manglen på interaktioner i et kursus, måske i en elevs motivation. (Nanjundaswamy, C., et al., 2021). Desuden er e-læring og IKT-baserede metoder mekanismer til at forbedre adgangen til uddannelse. Ved hjælp af sådanne teknologiske værktøjer udvikler den lærende innovative løsninger på de mest fremtrædende spørgsmål og problemer, der opstår i samfundet. Ifølge "United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)" har "Uddannelse for bæredygtig udvikling til formål at give folk færdigheder og viden til at finde løsninger på økonomiske, sociale og miljøproblemer.



26. Pædagogisk værktøj

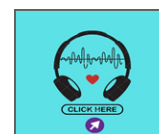
Digitale værktøjer	Digitale teknologier, der bruges til et givet formål eller til at udføre en bestemt funktion, f.eks. informationsbehandling, kommunikation, skabelse af indhold, sikkerhed eller problemløsning.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Læringscenter	En læringshub er et teknologirigt læringsmiljø med både fysiske og virtuelle	(EC, 2020).

	komponenter, der giver eleverne formelle og uformelle muligheder for at mødes med jævnaldrende, lærere og andre eksperter på deres område. Her kan enkeltpersoner få adgang til relevant viden og information, få støtte fra undervisere og andre elever, og på den måde udvikle nye muligheder for at forbedre deres levebrød.	
--	---	--

Innovation er brugen af nye eller væsentligt ændrede undervisnings- og læringsværktøjer, -metoder eller -miljøer (f.eks. digitale læringsværktøjer, MOOCs eller virtual reality) eller nye organisatoriske metoder (f.eks. brug af en ny app eller software til at interagere med arbejdsgivere), der sigter mod at forbedre kvaliteten af erhvervsuddannelserne som svar på miljømæssig bæredygtighed og sociale og økonomiske behov. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2023).

Digitale vurderingsværktøjer og legitimationsoplysninger

Innovativ læring og undervisning omfatter nye måder at forbedre hele vurderingsprocessen på; fra design af vurderingsværktøjer og -processer, til levering af vurderinger og evaluering og efterfølgende rapportering af elevernes præstationer. I denne sammenhæng kan digitale vurderinger give innovative løsninger til vurdering af elevernes færdigheder for at identificere fremskridt, udfordringer og behov¹⁸⁶, selvom anekdotisk bevis tyder på, at deres popularitet blandt lærere varierer¹⁸⁷. Karakteren af summative vurderinger ændrer sig med nye og innovative (digitalt aktiverede) tilgange, f.eks. ved at tillade internetadgang til eksamener i et givet fag. ePortfolier, hvor en studerende kan samle en samling dokumenter, der repræsenterer deres præstationer (dvs. udskrifter, video- eller lydoptagelser osv.), bruges i stigende grad til formative og summative vurderinger og kan implementeres gennem e-læringsstyringsystemer som Mahara og Moodle. ETF rapporterer, at selv om der kun kendes få eksempler på ePortfolios i erhvervsuddannelserne, er Finland, som har et af de højest præsterende uddannelsessystemer, ved at skifte væk fra traditionelle summative vurderinger til mere individualiserede former for vurderinger, som ePortfolios kan understøtte. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).



27. Værktøjskasse

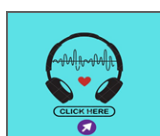
Værktøjskasse:

Definition af betydning

en samling af værktøj eller andet nyttigt udstyr, der typisk opbevares i en kasse eller kuffert;

en samling af ekspertfærdigheder, viden, procedurer eller information om et bestemt emne eller en bestemt aktivitet;

(Dictionary.com, 2023).



28. Undervisning

En specialist i digital pædagogik er en fagperson, der samarbejder med fakultetet, personalet og de studerende om at anvende teknologiske løsninger i realiseringen af undervisnings- og læringsmål (EC, 2020).

Underviser

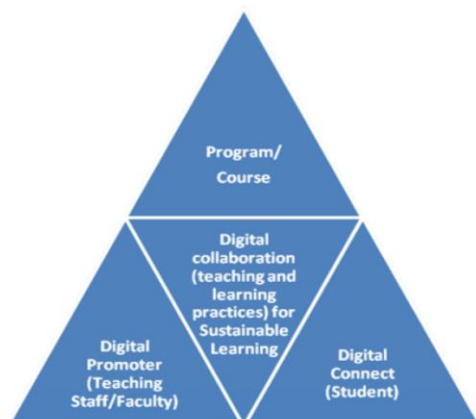
I forbindelse med DigCompEdu bruges udtrykket "underviser" som en generel henvisning til enhver person, der er involveret i processen med at undervise eller overføre viden. Især henviser det til lærere på alle niveauer af formel uddannelse, lige fra førskole, grundskole og gymnasium, til videregående uddannelse (f.eks. universitetslærere), til erhvervs- og voksenuddannelse, og herunder grunduddannelse og løbende faglig udvikling. Det kan analogt også bruges til at beskrive personer, der er involveret i undervisning i ikke-formelle og uformelle sammenhænge, f.eks. socialarbejdere, bibliotekspersonale, forældre, der tilbyder hjemmeundervisning osv.

En lærer er en person, der underviser elever i formel uddannelse, dvs. i en uddannelsesinstitution. Da begrebet ofte kun henviser til skoleuddannelse (dvs. ISCED1-3), bruges det bredere begreb "underviser" i DigCompEdu (Redecker, C., DigCompEdu., 2017).

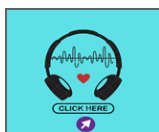
Undervisning i usikkerhedskompetencer indebærer at give eleverne redskaber til at håndtere videns usikkerhed i en kompleks verden, mere specifikt

ved at lære eleverne at vurdere, tolerere og reducere usikkerhed. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Modellen sigter mod at skabe bæredygtig læring og udvikling hos de studerende ved at bibringe dem digitale færdigheder inden for undervisning og læring. Derudover er hver studerende aktivt involveret med fakulteterne i at designe, udvikle og levere ressourcer til undervisning og læring.



Figur 33. Konceptuel model for digitalt samarbejde og bæredygtig læring. Kilde: Nanjundaswamy, C., et al., 2021).



29. At lære

Aktiv læring er en undervisningsform, der lægger vægt på at søge information, organisere den på en meningsfuld måde og få mulighed for at forklare den for andre i samspil med medstuderende og undervisere, hvilket indebærer en cyklus af konstante aktiviteter og feedback³⁷³. Mange undersøgelser har vist den positive effekt af aktiv læring på de studerendes holdninger, færdigheder og læringsresultater³⁷⁴. Former for aktiv læring omfatter projektbaseret, problembaseret eller undersøgelsesbaseret læring, som også er beskrevet nedenfor. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Blended learning er den måde, hvorpå e-læring kombineres med traditionelle undervisningsmetoder for at skabe en ny hybrid undervisningsmetode. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Diskussionsbaseret læring gør det muligt at involvere de studerende gennem spørgsmål fra underviseren og de studerendes deltagelse. Det kræver, at de studerende bidrager og lærer af hinanden i et miljø, der er styret af forberedte instruktører. (EC, 2020).

Embodied learning er en måde at undervise på, som involverer hele kroppen, f.eks. at undervise i matematik, mens man kaster små poser med sand til hinanden (EC, 2020).

Erfaringsbaseret læring er den proces, hvor man lærer gennem erfaring, hvilket f.eks. omfatter praktisk læring. (EC, 2020).

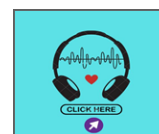
Undersøgelsesbaseret læring er en lærings- og undervisningsmetode, der prioriterer elevernes spørgsmål, ideer og analyser, og som kan omfatte casestudier, gruppeprojekter, forskningsprojekter og feltarbejde. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Laboratoriebasert læring er læring, der foregår i et laboratorium og er særligt velegnet til erfarings- og projekt- eller problembaseret læring. (EC, 2020).

Problembaseret læring er en læringsmetode, der indebærer, at eleverne løser problemer fra den virkelige verden som en drivkraft for læseplanen. (EC, 2020).

Projektbaseret læring (PBL). PBL er en elevcentreret tilgang, hvor eleverne engagerer sig i aktiv udforskning af udfordringer og problemer i den virkelige verden ved at deltage i projekter, der er organiseret omkring et drivende spørgsmål eller en udfordring. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Selvbestemt læring "En proces, hvor de lærende tager initiativ til at identificere læringsbehov, formulere læringsmål, identificere e-kilder til læring, implementere problemløsningsstrategier og reflektere over læringsprocesserne for at udfordre eksisterende antagelser og øge læringsevnen." (Begrebet er relateret til begreberne selvstyret og selvreguleret læring. Af disse tre er det det mest krævende for elevens selvstændighed. Da et så højt niveau af selvstændighed kan være for ambitiøst for nogle lærings- og undervisningssammenhænge eller elevgrupper, har vi i DigCompEdu valgt begrebet selvreguleret læring foretrækkes (Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med henvisning til Blaschke, 2012; <http://www.rtschuetz.net/2014/12/self-directed-vs-self-determined.html>).



Selvstyret læring er en proces, hvor enkeltpersoner tager initiativ, med eller uden hjælp fra andre, til at diagnosticere deres læringsbehov, formulere læringsmål, identificere menneskelige og materielle ressourcer til læring og vælge og gennemføre passende læring. (EC, 2020).

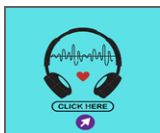
Selvreguleret læring refererer til læring, der er styret af metakognition (at tænke over sin egen tænkning), strategisk handling (planlægning, overvågning og evaluering af personlige fremskridt i forhold til en standard) og motivation for at lære. "Selvreguleret" beskriver en proces, hvor man tager kontrol over og evaluerer sin egen læring og adfærd. (Wikipedia) Begrebet er beslægtet med begreberne selvstyret og selvbestemt læring. Da de to sidstnævnte kræver en højere grad af autonomi, som ikke er mulig i alle uddannelsessammenhænge,

foretrækker DigCompEdu begrebet "selvreguleret læring". Redecker, C., DigCompEdu. 2017)

Servicebaseret læring (SBL). SBL er en pædagogisk tilgang, der kombinerer læringsmål med samfundstjeneste for at give en praktisk og progressiv læringsoplevelse og samtidig imødekomme samfundsmæssige behov. (EF 2020).

Spilbaseret læring

Digitale spil er allerede et relativt populært værktøj inden for uddannelse og ekstracurriculær læring og har haft succes med at engagere folk med negative erfaringer med "traditionel" pædagogik. Det passer derfor potentielt godt ind i erhvervsuddannelserne, selvom det indtil videre virker relativt underudnyttet. Gaming har vist sig at være nyttigt til at udvikle nøglekompetencer. Erhvervsuddannelsernes hidtidige engagement i disse kompetencer med hensyn til program-/kvalifikationsdesign har været meget varierende, og spil kan tilbyde omkostningseffektive måder at forbedre deres indarbejdelse i læseplanerne - spil, der sigter mod at udvikle visse nøglekompetencer, kan være "sektorneutrale" og dermed bruges på tværs af de fleste erhvervsuddannelser. Med hensyn til tekniske/erhvervsspecifikke færdigheder kan udviklingsomkostningerne ved spil (for at replikere de typer af fordybende oplevelser, der sandsynligvis vil engagere især unge elever) begrænse deres anvendelse til visse færdighedssæt i visse sektorer inden for industri og handel. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).



30. Relevante pædagogiske tilgange til digitalisering af bæredygtig gæstfrihed

For at skabe en online læringsplatform for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen bør man tage udgangspunkt i The Digital Competence Framework for Citizens (Vuorikari, Kluzer & Punie, 2022) for at skabe læringsaktiviteter (ud over Five Stage Model fra Gilly Salmon). Rammen introducerer fem områder, hvor digitale kompetencer er adskilt.

- 1) Informations- og datakendskab
- 2) Kommunikation og samarbejde
- 3) Skabelse af digitalt indhold
- 4) Sikkerhed
- 5) Problemløsning

De fem områder er yderligere opdelt i 21 underområder. Når man skaber læringsaktiviteter, er disse underområder gode udgangspunkter. For eksempel er

det første underområde i Kommunikation og samarbejde Interaktion gennem digitale teknologier. E-læringsaktiviteter bør derfor skabes for at forbedre færdigheder inden for learning management-systemet, men også inden for kommunikationsværktøjer, der er relevante for hospitality-organisationer (i henhold til Lave og Wengers begreb om situeret læring).

En e-læringsaktivitet inden for Interaktion gennem digitale teknologier kunne være en opgave, hvor eleverne forventes at logge ind på LMS'et, finde et dokument med de grupper, de er blevet inddelt i af en e-moderator, og mødes online til et Skype-møde med deres gruppe. Formålet med mødet kunne være at blive introduceret til hinanden, definere fælles værdier og skabe en kontrakt for gruppen. En sådan e-læringsaktivitet skal være stilladseret. For elever, der aldrig har holdt et Skype-møde før, skal der være links til materiale (f.eks. videoer), der introducerer Skype, viser dem, hvordan man opretter en bruger, og hvordan man sætter et møde op. Der skal også være en struktur for, hvordan man introducerer sig selv på en ordentlig måde for gruppen, og der skal være en skabelon til en gruppekontrakt. En e-læringsaktivitet som denne ville være at arbejde med trin et og to i modellen af Gilly Salmon (Salmon, 2013).

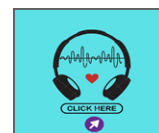
Højere uddannelse i bæredygtighed og transformativ læring

Bogens forfattere tager også udgangspunkt i de tilgange, der allerede er defineret og anbefalet til digitaliseringspædagogik på videregående uddannelser, som fører til bæredygtighed, når de overvejer pædagogikken på erhvervsuddannelserne.

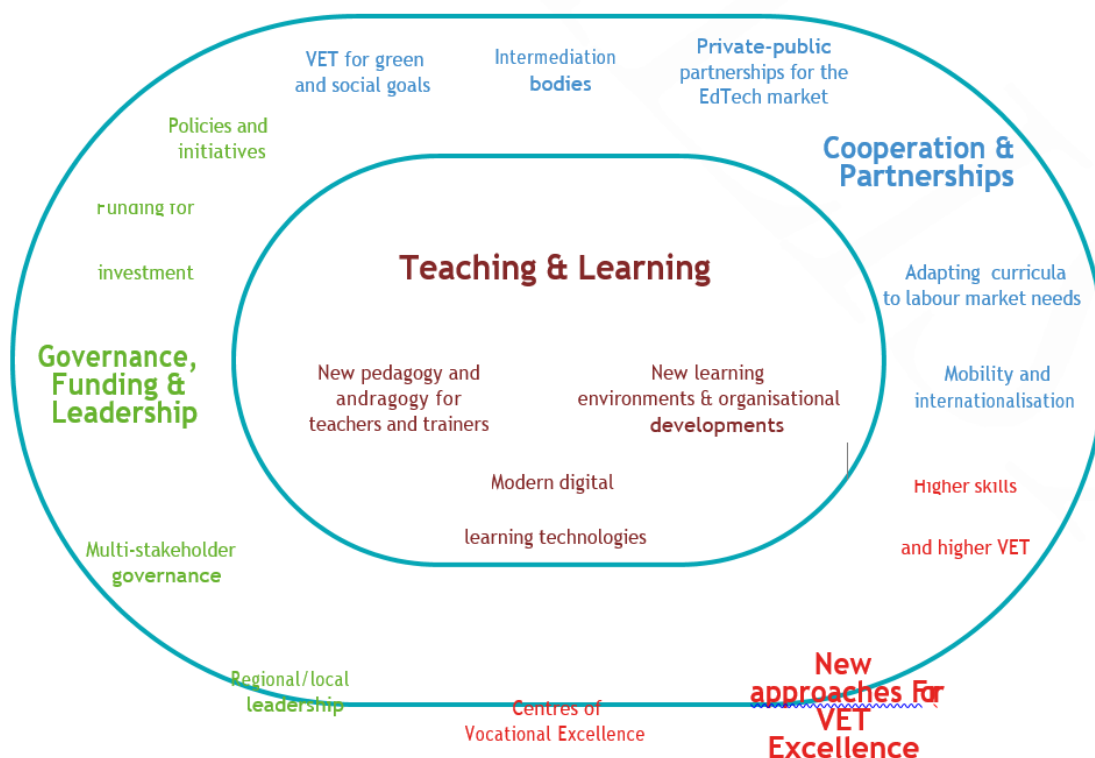
Den tværfaglige karakter af HSE kræver forandring, da det ikke er muligt at bevæge sig mod bæredygtighed med de nuværende (transmissive) tilgange (Moore, 2005), da disse tilgange ikke ruste de studerende til at håndtere komplekse og dybt udfordrende bæredygtighedsspørgsmål (Sterling, 2010). Det er på tide at ændre uddannelseskulturen for at muliggøre overgangen til en bæredygtig verden ved at ændre måden at tænke og lære på til at være mere sammenhængende, systemisk, holistisk og økologisk (Sterling, 2001). Dette skift kræver, at man bevæger sig fra en lærer-centreret transmissiv tilgang til en elev-centreret transformativ tilgang. (Taimur, S. Motoharu, O., 2022).

Mezirow, en af de mest betydningsfulde tænkere inden for transformativ læring, definerede transformativ læring som:

"en proces, hvor vi omdanner vores selvfølgelige referencerammer ... for at gøre dem mere inkluderende, diskriminerende, åbne, følelsesmæssigt i stand til at ændre sig og reflekterende, så de kan generere overbevisninger og muligheder, der vil vise sig at være mere sande eller berettigede til at guide handling" (Mezirow, 2000, s. 7-8), (Taimur, S. Motoharu, O., 2022).

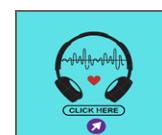


Model for exploring the topic of innovation and digitalisation in VET



Figur 34. Model til udforskning af emnet innovation og digitalisering i erhvervsuddannelserne. Kilde: EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020.

Erhvervsuddannelser knyttet til innovation og digitalisering har udviklet sig i de senere år, men der er stadig behov for flere fremskridt for at opbygge erhvervsuddannelsessystemernes kapacitet til at integrere innovation og digitalisering. Innovation og digitalisering har især potentiale til at hjælpe med udviklingen af CVET og VET på højere niveauer, hvor det er vigtigt at udvide kapaciteten til at reagere på udviklingen på arbejdsmarkedet. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).



31. Pædagogiske teorier og teoretiske koncepter inden for digitalisering af bæredygtig hotelvirksomhed

Situeret læring: Læring er altid situeret i en kontekst af sociale relationer og menneskelige artefakter. I denne forstand bør læring være tæt knyttet til praksis, da kompetencer ikke er abstrakte og konstante evner, men snarere knyttet til den situation, hvor de anvendes (Dolin, 2020 s. 78-80).

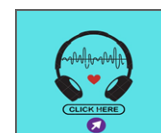
Stilladsering: Et begreb introduceret af Lev Vygotsky, der betyder støtte tilpasset den enkelte elev for at føre ham eller hende ind i deres zone for nærmeste udvikling. Vygotsky introducerede zonen for nærmeste udvikling som en zone, hvor eleverne kan gøre ting med hjælp. En zone ud over zonen for opnået udvikling (som er der, hvor eleverne er uden stilladsering (Dolin, 2020 s. 75-78).

LMS: en forkortelse for Learning Management System, som er et kommunikationssystem til online læring. I dette projekt er LMS'et Moodle blevet valgt.

E-tivities: online læringsaktiviteter (Salmon, 2013)

E-moderator: Ifølge Gilly Salmon (Salmon, 2013) bør en underviser moderere online. Det kan forstås som facilitering i en online setting. E-moderatorens rolle ændrer sig i de fem faser af hendes model:

- 1) Adgang og motivation
 - a. E-moderatorens rolle: At byde velkommen og opmuntre
 - b. Teknisk support: Opsætning af system og adgang til
- 2) Online socialisering
 - a. E-moderatorens rolle: At skabe kendskab til og bygge bro mellem kulturelle, sociale og læringsmæssige miljøer.
 - b. Teknisk support: Afsendelse og modtagelse af beskeder
- 3) Informationsudveksling
 - a. E-moderatorens rolle: Facilitering af opgaver og støtte til brug af læringsmateriale
 - b. Teknisk support: Søgning, personalisering af software
- 4) Konstruktion af viden
 - a. E-moderatorens rolle: Faciliteringsprocessen
 - b. Teknisk support: Konferencer
- 5) Udvikling
 - a. E-moderatorens rolle: Støtte, respons
 - b. Teknisk support: Tilvejebringelse af links uden for lukkede konferencer



32. Pædagogiske undervisnings- og læringsmetoder i bæredygtig hotel- og restaurantpædagogik Digitalisering

Undervisning

At planlægge og implementere digitale enheder og ressourcer i undervisningsprocessen for at øge effektiviteten af undervisningsinterventioner. At styre og orkestrere digitale undervisningsinterventioner på en hensigtsmæssig måde. At eksperimentere med og udvikle nye formater og pædagogiske metoder til undervisning.

Vejledning

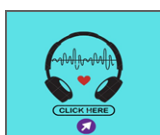
At bruge digitale teknologier og tjenester til at forbedre interaktionen med eleverne, individuelt og kollektivt, i og uden for læringssessionen. At bruge digitale teknologier til at tilbyde rettidig og målrettet vejledning og assistance. At eksperimentere med og udvikle nye former og formater til at tilbyde vejledning og støtte.

Samarbejdsbaseret læring

At bruge digitale teknologier til at fremme og forbedre elevernes samarbejde. At gøre eleverne i stand til at bruge digitale teknologier som en del af samarbejdsopgaver, som et middel til at forbedre kommunikation, samarbejde og fælles videnskabelse.

Selvreguleret læring

At bruge digitale teknologier til at understøtte selvregulerede læringsprocesser, dvs. at gøre det muligt for eleverne at planlægge, overvåge og reflektere over deres egen læring, dokumentere fremskridt, dele indsigt og komme med kreative løsninger. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)



33. Hybrid læring

Hybrid læring opstår, når nogle elever er til stede i et fysisk klasselokale, mens andre elever deltager online (f.eks. via konferencesoftware) (Mossawar-Rahmani & Larson-Daugherty, 2007). Det er vores anbefaling, at onlineplatformen i dette projekt udvikles som online læring med både synkrone og asynkrone e-aktiviteter. Hybrid læring anbefales ikke inden for ovenstående definition til dette projekt.

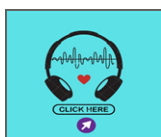
Hybrid læring bør ikke forveksles med blended learning (Garrison, 2017 s. 100-108). I blended learning blandes asynkrone læringsaktiviteter og synkrone aktiviteter. Nogle foregår i klassen (face-to-face) og andre online. I klassen er alle elever fysisk til stede (så derfor ingen hybriditet). Blended learning kunne være en løsning for eleverne i dette projekt, men det er meget vigtigt at overveje elevernes (på skolen) behov i forhold til de ansattes i industrien. For medarbejderne anbefales et onlinekursus med synkrone og asynkrone e-aktiviteter.

Synkrone e-aktiviteter er online læringsaktiviteter, som deltagerne skal deltage i på samme tidspunkt. Det kan være at følge et live webinar eller arbejde i din studiegruppe.

Asynkrone e-aktiviteter er online læringsaktiviteter, som man kan arbejde med uafhængigt af andre elevers tilstedeværelse. Eksempler kunne være at løse quizzes, se videomateriale osv.



Figur 35. Kilde Ben Walsham på pexels.com



34. Pædagogiske færdigheder til pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Inden for lærings- og undervisningspædagogik vil man normalt anerkende, at der er fem pædagogiske tilgange, der kan bruges til at øge, løfte og stimulere de studerendes søgen efter læring i en forelæsningsituation eller et miljø.

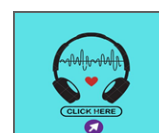


Figur 36. Kilde: Suvin, C. (2021).

- 1. Konstruktivistisk:** En tilgang, hvor eleverne er aktivt involveret i læringen. De forsøger at konstruere viden, i modsætning til passivt at modtage den fra en facilitator.
- 2. Samarbejde:** I denne tilgang lærer eleverne i grupper, deler deres erfaringer, eksperimenterer og skaber et fælles læringsmiljø.
- 3. Undersøgelserbaseret:** Den undersøgelsesbaserede tilgang er aktiv læring, hvor eleverne undersøger hinanden, diskuterer problemer og scenarier, stiller spørgsmål og forsøger at løse dem. Den problembaserede og projektbaserede læring passer ind i denne kategori.
- 4. Integrativ:** Denne tilgang giver eleverne mulighed for at forbinde det, de lærer, med den virkelige verden. Tilgangen gør læringen mere meningsfuld, og eleverne forbedrer også deres faglige viden.
- 5. Reflekterende:** Praksis fremmer selvlæring, selvobservation og selvevaluering. Fakultetet gør det ved hjælp af projekter, lektioner og evalueringer.

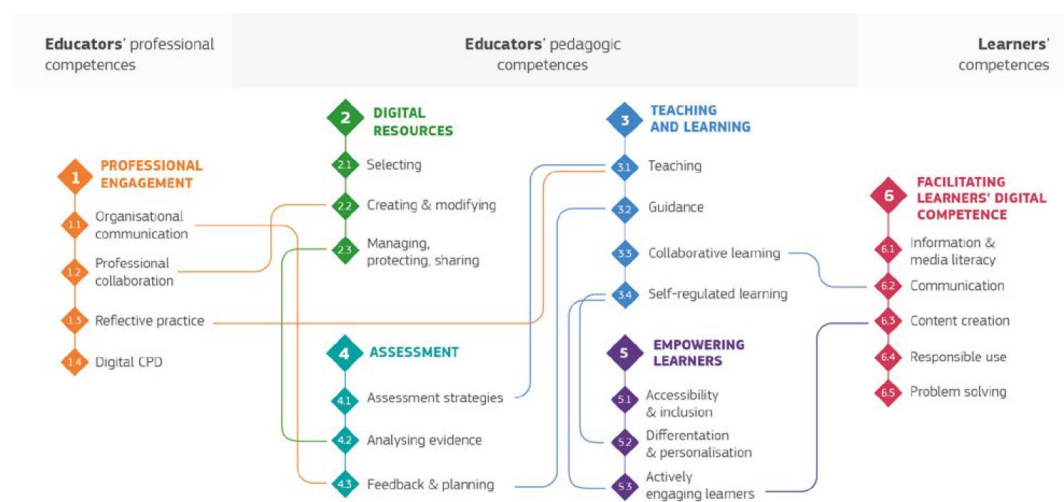
Men i en uddannelsesverden, der i dag i højere grad anerkender Student-Centered Learning (SCL) som den primære tilgang til at formidle læring, kræver færdighederne til at overføre læringen også en vis portion pædagogiske færdigheder hos dem, der formidler den, f.eks. forelæsere, trænere og så videre.

For at få succes med at udvikle en bæredygtig værktøjskasse til digitalisering af hotelbranchen må man først og fremmest indse, at fokus stadig bør være på forelæsningsne, som ikke desto mindre er i centrum, når det kommer til videnoverførsel.



Det er ligeledes afgørende og en forudsætning for, at processen bliver en succes, at de ansvarlige undervisere er i stand til at forstå og formidle viden til de studerende ved hjælp af digitale midler, og at de har de rette didaktiske færdigheder i forhold til at formidle viden og læring på en meningsfuld og relevant måde til de studerende, som de underviser i emnet.

Endelig er en færdighed, der kan være afgørende for at fremme pædagogikken inden for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen, forelæsernes praktiske viden om, hvordan man implementerer den i både forelæsninger og den virkelige verden, hvor den generelt skal stå sin lakmusprøve.



Figur 37. Kilde: THE DIGCOMPEDU FRAMEWORK (Redecker, C., DigCompEdu., 2017).

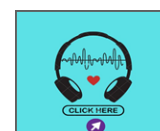
Den europæiske ramme for underviseres digitale kompetencer (DigCompEdu) er et svar på den voksende bevidsthed blandt mange europæiske medlemsstater om, at undervisere har brug for et sæt digitale kompetencer, der er specifikke for deres profession, for at kunne udnytte de digitale teknologiers potentiale til at forbedre og innovere uddannelse.

De seks DigCompEdu-områder fokuserer på forskellige aspekter af underviseres professionelle aktiviteter:

Område 1: Professionelt engagement: Brug af digitale teknologier til kommunikation, samarbejde og faglig udvikling.

Område 2: Digitale ressourcer: At finde, skabe og dele digitale ressourcer.

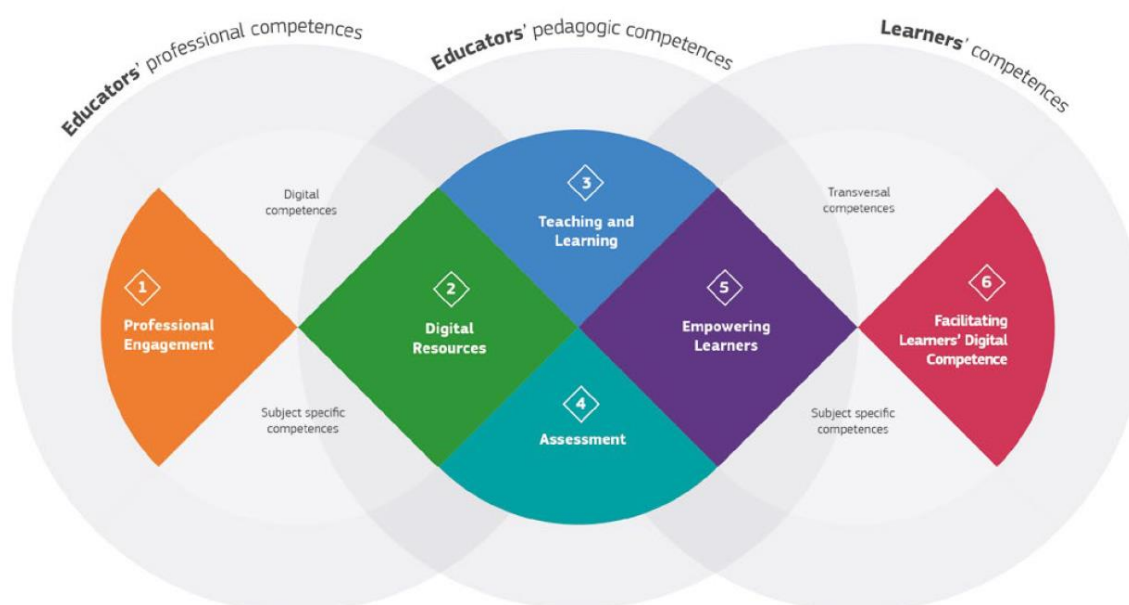
Område 3: Undervisning og læring: Håndtering og orkestrering af brugen af digitale teknologier i undervisning og læring.



Område 4: Vurdering: Brug af digitale teknologier og strategier til at forbedre evaluering.

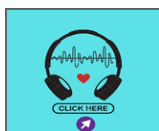
Område 5: Styrkelse af eleverne: Brug af digitale teknologier til at forbedre inklusion, personalisering og elevernes aktive engagement.

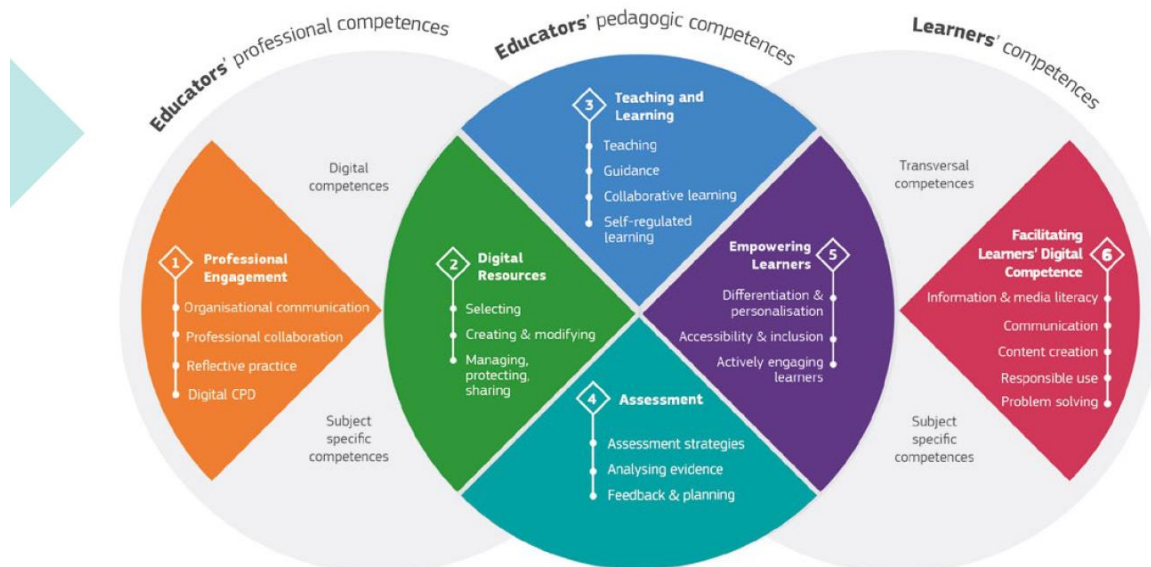
Område 6: Fremme af elevernes digitale kompetencer: At gøre eleverne i stand til kreativt og ansvarligt at bruge digitale teknologier til information, kommunikation, skabelse af indhold, velvære og problemløsning. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017).



Figur 38. DIGCOMPEDU-OMRÅDER OG OMFANG. Kilde: Redecker, C., DigCompEdu, 2017.

Kernen i DigCompEdu-rammen er defineret af områderne 2-5. Tilsammen forklarer disse områder undervisernes digitale pædagogiske kompetence, dvs. de digitale kompetencer, underviserne har brug for til at fremme effektive, inkluderende og innovative undervisnings- og læringsstrategier. Områderne 1, 2 og 3 er forankret i de faser, der er karakteristiske for enhver undervisningsproces, uanset om den understøttes af teknologier eller ej. Kompetencerne i disse områder beskriver, hvordan man effektivt og innovativt bruger digitale teknologier, når man planlægger (område 2), gennemfører (område 3) og evaluerer (område 4) undervisning og læring. Område 5 anerkender de digitale teknologiers potentiale for elevcentrerede undervisnings- og læringsstrategier.

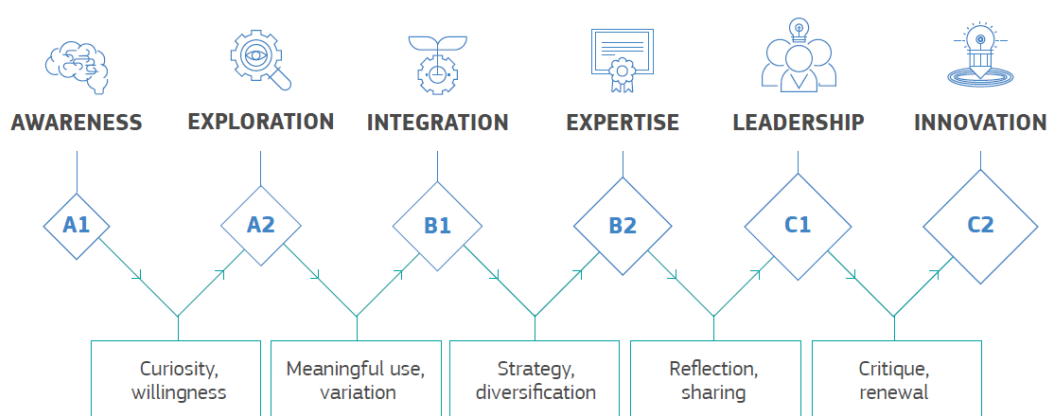




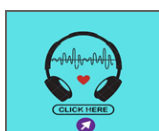
Figur 39. SYNTESE AF DIGCOMPEDU-RAMMEN. Kilde: Redecker, C., DigCompEdu, 2017.

Professionelt engagement

Underviseres digitale kompetence kommer til udtryk i deres evne til at bruge digitale teknologier, ikke kun til at forbedre undervisningen, men også til deres professionelle interaktion med kolleger, elever, forældre og andre interesserede parter, til deres individuelle professionelle udvikling og til det fælles bedste og løbende innovation i organisationen og lærerprofessionen. Dette er fokus for område 1.



Figur 40. DIGCOMPEDU PROGRESSIONSMODEL. Kilde: Redecker, C., DigCompEdu., 2017)



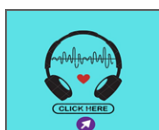
35. Digitale færdigheder (til pædagogik for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed)

Som tidligere nævnt kan The Digital Competence Framework for Citizens (Vuorikari, 2022) være et godt udgangspunkt for at definere læringsmål og også for at skabe synkrone og asynkrone e-aktiviteter i LMS'et Moodle. Der er et selvevalueringsværktøj på <http://mydigiskills.eu/>, som vi anbefaler, at alle elever laver, før de går i gang med online-læringsmodulet. Baseret på selvevalueringen bør eleverne kunne vælge, hvilke dele af læringsmodulet de gerne vil deltage i. At bygge læringsmodulerne op omkring de fem områder i The Digital Competence Framework for Citizens vil styrke den enkelte elevs mulighed for at vælge sin egen læringssti i online-modulet.

Der er brug for flere digitale færdigheder for at designe læringsmoduler i læringssystemet Moodle. Vi anbefaler på det kraftigste, at alle læringsdesignere bliver grundigt introduceret til Moodle og dets mange muligheder for at skabe forskellige typer af e-aktiviteter. Det er meget vigtigt, at læringsdesignerne ved, hvordan man uploader, redigerer og downloader forskellige typer af filer, såsom videoer, tekst, billeder osv.

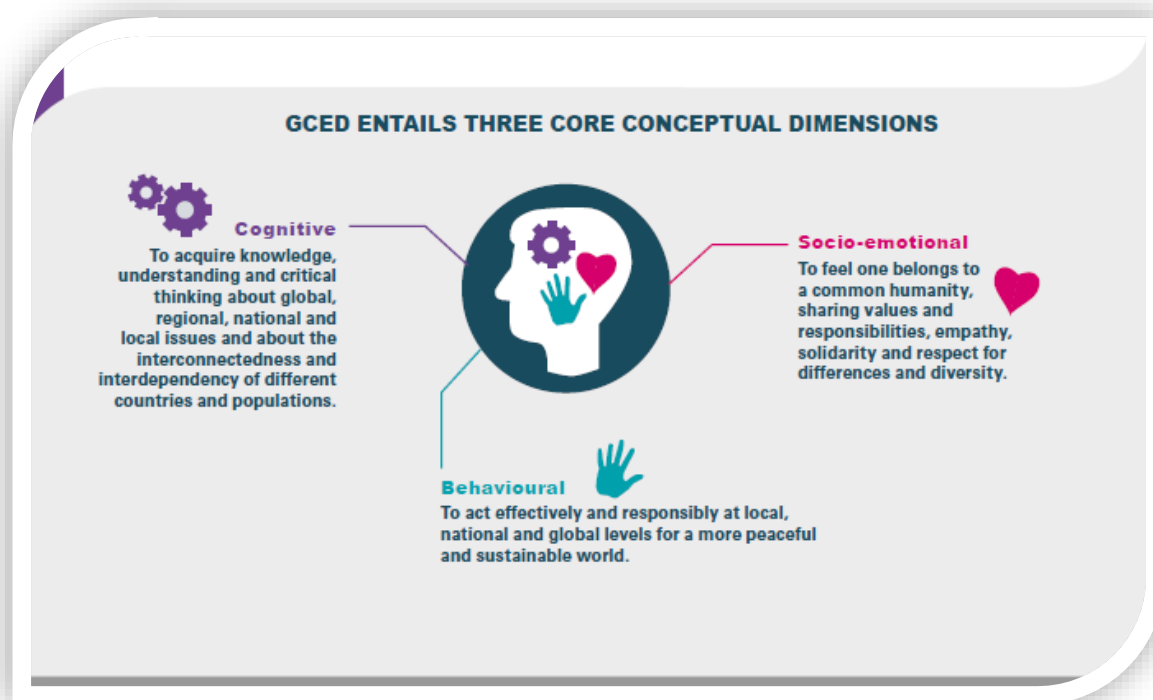
Vi anbefaler også, at læringsdesignere bliver introduceret til videoværktøjer, så de kan lave deres egne læringsvideoer. Det kan være alt fra simple videoer som power points med speak til mere komplekse videoer skabt ud fra storyboards og med skuespillere - eller endda videointerviews med medarbejdere, der demonstrerer digitale færdigheder på en arbejdsplads. Det er afgørende, at læringsdesignerne forstår den konferencesoftware, der skal bruges i kurserne. Hvordan fungerer softwaren, og hvilke muligheder giver den? Kan kursisterne deles op i grupper (som i break out rooms)? Kan alle dele deres skærm med hinanden? Er der en chatfunktion? Hvordan fungerer det? Alle disse aspekter og flere til skal undersøges grundigt, før kurserne designes.

Der er brug for flere digitale færdigheder for at kunne e-moderere og yde teknisk support til eleverne under onlinekurser. Det er vigtigt at blive grundigt introduceret til Moodle, for eksempel hvordan tildeler man en elev til en gruppe? Hvordan giver man feedback på en opgave, som en elev har afleveret i Moodle? Hvad angår designerne, er det lige så vigtigt for e-moderatoren at forstå, hvordan konferencesoftwaren fungerer. Det er en mulighed at opdele rollen som e-moderator og teknisk support på forskellige personer, hvis det giver bedre mening. Vi har gode erfaringer med at oprette et forum i Moodle til tekniske problemer. Ofte er kursisterne hurtige til at hjælpe hinanden med videoformater, der ikke vil uploades, og andre lignende problemer.

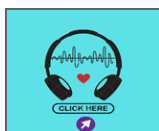


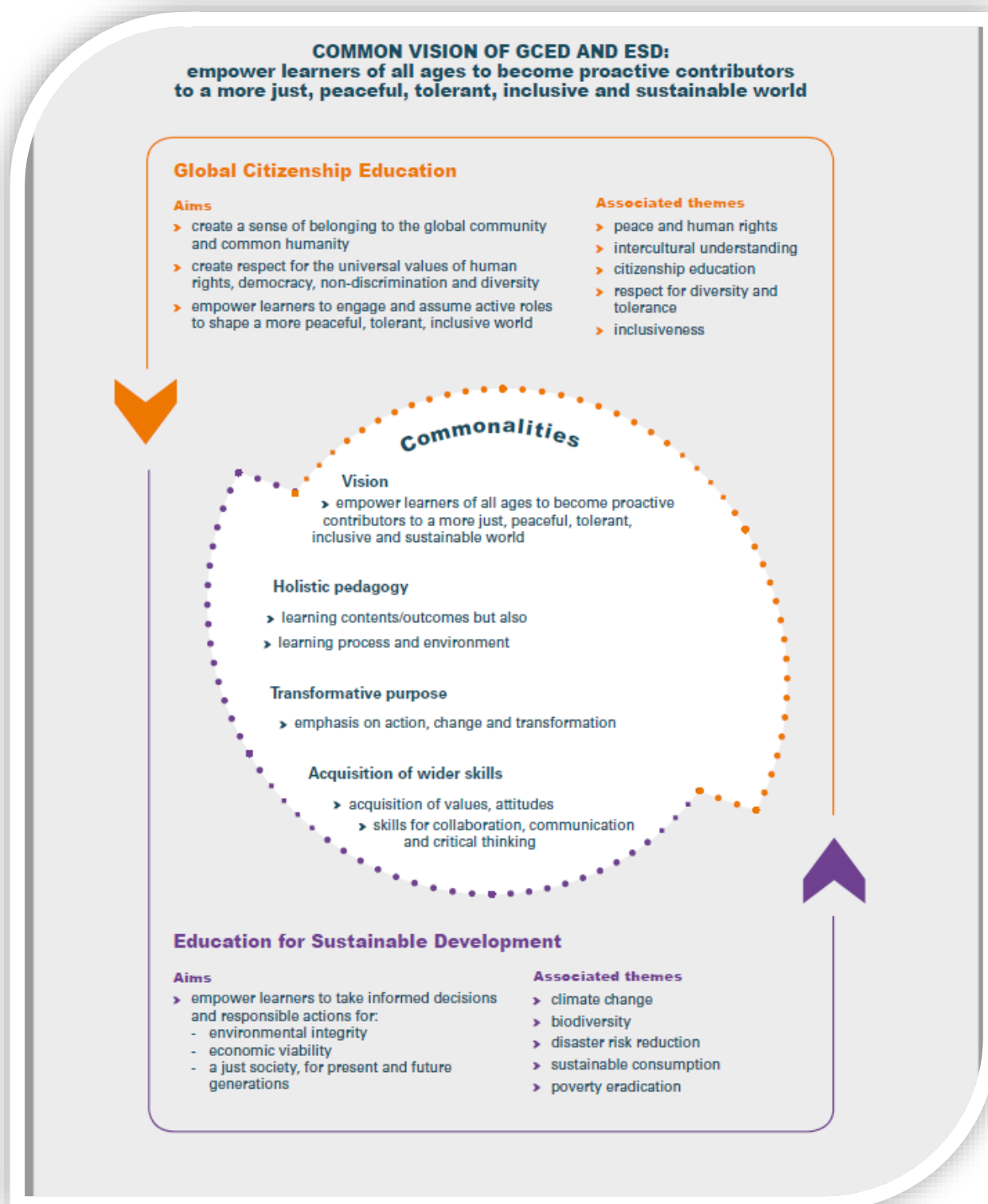
36. Kompetencer og praktiske metoder til indlejring af digitalisering i erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen, yderligere professionelle workshops inden for hotel- og restaurationsbranchen i arbejdsmiljøer

For det første skal betydningen af forkortelsen ESDGC være klar. Det betyder Uddannelse for Bæredygtig Udvikling og Globalt Medborgerskab. En verdensomspændende plan forhandlet i Unesco-regi, der sigter mod at fokusere på uddannelse og træning af alle borgere i verden - verdensborgeren - som et redskab til at nå SDG'erne (Sustainable development goals). SDG 4 er i fokus, fordi vi er nødt til at styrke uddannelse og læring/nyorientering. (UNESCO, 2022). For at kunne planlægge læringsaktiviteter, der fremmer bæredygtighed, skal der være et andet fokus end de direkte færdigheder, der er nødvendige for at arbejde med digitalisering i hotel- og restaurationsbranchen. Uanset om du er underviser, elev eller ansat i branchen.

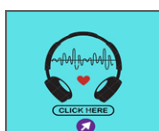


Figur 41. Kilde: UNESCO, 2022





Figur 42. Kilde: UNESCO, 2022



Metaforen om indlejring

Metaforen om indlejring beskriver processen med at integrere et ønskeligt element dybt i et system. Det er bygget solidt ind i systemet i modsætning til blot at være skruet fast på det. Det indlejrede element er dog stadig synligt, og det forvandler ikke umiddelbart systemet, selvom det måske forbedrer dets funktion.

Embedding er en strategi, der åbner muligheder for at forandre uddannelsessystemet indefra ved at bane vejen for en tværfaglig læseplan, emnebaseret læring og tilgange til hele skolen.

Infusionsmetaforen beskriver på den anden side den proces, hvor en ønskværdig essens gennemtrænger og transformerer det miljø, som systemet opererer i.

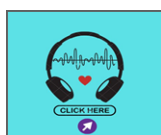
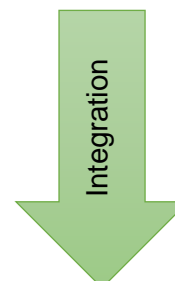
Når infusion refererer til processen med at opløse smagsstoffer fra plantemateriale, er en infusion også navnet på den resulterende væske eller opløsning. I denne forstand er infusion en strategi for ESD-integration, der er dybere end indlejring og er en ultimativ løsning. (UNESCO MGIEP, 2017, s. 18). Indlejring handler om at reorientere fagene, så de tjener et mere socialt og globalt relevant formål: at bidrage til en bæredygtig, retfærdig og fredelig verden, hvor unge mennesker er motiverede, forberedte og i stand til at håndtere vedvarende og nye lokale og globale udfordringer. (UNESCO MGIEP, 2017, s. 19).

Indlejring fremmer derfor strategisk læring med dobbelt formål, hvor eleverne tilegner sig faglig viden og færdigheder og samtidig lærer, hvordan de bidrager til en bæredygtig transformation af samfundet - de lærer at leve sammen med dyb respekt for miljøet og værdighed for alle. (UNESCO MGIEP, 2017, s. 19).

UNESCO MGIEP, 2017, s. 19, henviser til modellen "Responses to the challenge of sustainable development", tilpasset fra Sterling 2004 som citeret i Lotz-Sisitka et al (2015) s. 73:

Tabel 4: Svar på udfordringen med bæredygtig udvikling

Svar på udfordringen med bæredygtig udvikling		Tilsvarende ESD mainstreaming-strategier
(a) Afvisning I	Det er en hype, der vil forsvinde.	Ingen handling
(b) Bolt på	Tilføj et "grønt aspekt" til en læseplan eller et program.	Tilføjelse af
(c) Indbygget i	Vigtigt nok til at integrere i alt, hvad vi gør	Indlejring
(d) Omlægning af hele systemet	Vi er nødt til at gentænke selve grundlaget for det, vi gør i dag.	Infusion



Medarbejdere og ledere skal forene sig og lære digitale færdigheder sammen i et fælles praksisfællesskab.

Digital læring starter med at tilpasse organisationsstrukturen og forstå medarbejdernes roller for at danne frugtbare læringsfællesskaber i praksis. Formålet med dette kapitel er at gøre læringsforløb effektive ved at reflektere over ledernes og medarbejdernes roller, før digitaliseringskurser og workshops finder sted, for at opnå bæredygtig, digital læring.

Ville det ikke være dejligt, hvis man bare kunne sende medarbejderne på et kort kursus i digitalisering, og så - BANG - ville de være med på den digitale transformation? Desværre er det ikke en bæredygtig måde at skabe digital transformation på for hverken medarbejdere eller organisationer.

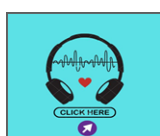
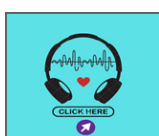
Oftest forstås ideen om læring lidt på samme måde som organisatorisk forandring - som en kort proces med en begyndelse og en afslutning - som en udfordring, der kan styres og kontrolleres af topledelsen. Men digitalisering er et særligt dyr, som af mange grunde er kommet for at blive, og som giver talrige muligheder og udfordringer for alle afdelinger i organisationen. Den digitale transformation, som hotel- og restaurationsbranchen gennemgår, skal ikke forstås som en enkelt bølge af forandringer, men som en konstant realitet.

Hvis vi accepterer, at digitalisering skal betragtes som en permanent tilstand af forandring og udvikling, har denne opfattelse betydning for den måde, vi designer og planlægger, hvordan hospitality-medarbejdere skal lære at implementere digitale værktøjer i deres arbejdsliv. Hvis hospitality-virksomheder ønsker at udvikle sig, er de nødt til at opgive og justere

traditionelle, hierarkiske måder at strukturere organisationen på. Fordi digitalisering kan karakteriseres som en konstant forandring, kan det betale sig at designe en organisationsstruktur, der omfavner forandringens muligheder. Mens hierarkiske strukturer er gode til at opretholde status quo i organisationen, er decentraliserede, dynamiske netværksstrukturer bedre til at byde digitale forandringer velkommen i organisationen. Den såkaldte nye it-model fremmer den dynamiske og livlige igangværende forandring af it i hotel- og restaurationsbranchen. (GPi online, 2020).

Når man designer et læringsforløb om digitalisering i hotel- og restaurationsbranchen, er det værd at genoverveje læringsprocessen. I stedet for at vælge et klassisk kursus med en start og en slutning, hvor deltagerne ofte kun husker et minimum af kursets mål, kan man argumentere for, at det giver mere mening at støtte og pleje vaner og processer i praksis på en måde, der gør det mere overkommeligt for medarbejderne at tage digital læring til sig og foretage bæredygtige digitale forandringer på lang sigt. Det betyder, at læringsansvarlige skal bekymre sig mere om, hvad der sker efter kurset? Hvordan kan vi sikre, at eleverne får succes, ikke bare under kurset, men også EFTER kurset er slut? Hvad er medarbejdernes roller, når de skal lære at digitalisere? Hvordan kan vi undervise medarbejdere og hospitality-aktører i kontinuerlig, livslang læring?

Der kan være mange svar på disse to nøglespørgsmål. Nogle af disse svar kan findes i teorien om coworkership, der tager udgangspunkt i den skandinaviske forskning i organisationskommunikation og også i den teori, som Etienne Wenger kalder Communities of Practice. (Wenger-Trayner, E. og B. 2015).



37. Ressourcer i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Digitale ressourcer Udtrykket refererer normalt til alt indhold, der (Redecker, C., er udgivet i computerlæsbart format. I DigCompEdu., forbindelse med DigCompEdu skelnes der 2017) mellem digitale ressourcer og data. Digitale

ressourcer i denne henseende omfatter enhver form for digitalt indhold, der er umiddelbart forståelige for en menneskelig bruger, mens data skal analyseres, behandles og/eller fortolkes for at være brugbare for undervisere.

Digitale ressourcer eller digitale kilder henviser til enhver form for information eller medie, der er lagret eller transmitteret i et digitalt format, f.eks. på en computer eller på internettet. Det kan være tekstdokumenter, billeder, lyd- og videofiler og datasæt. Digitale ressourcer bliver stadig vigtigere i akademisk forskning, da de giver hurtig og nem adgang til en bred vifte af information fra forskellige kilder. (Studysmarter.co.uk, 2023).

Når man designer et kursus, er der mange ting, man skal tage i betragtning. Den didaktiske relationsmodel tilbyder en ramme, som læringsdesignere kan overveje (Hiim & Hippe, 2011). Der er seks indbyrdes forbundne kategorier i modellen, der skal overvejes:

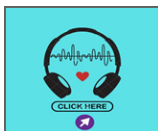
1) Læringsbetingelser

Hvilken forhåndsviden har eleverne? Hvad vil være nyt for dem? Hvad er deres interesser? Er der særlige behov for nogle elever, der skal tages hensyn til?

For at sikre, at undervisningen er tilpasset vores gruppe af elever, er det vigtigt at kortlægge læringsbetingelserne. Dette er også en af grundene til vores anbefaling om, at online-læringsmodulet skal struktureres omkring The Digital Competence Framework for Citizens (Vuorikari, 2022). Det giver eleverne mulighed for at vurdere sig selv (<http://mydigiskills.eu/>) og giver lærerne værdifuld viden om elevernes digitale færdigheder.

2) Indstilling

Indstillinger er faktorer, der enten øger eller mindsker mulighederne for læring. Det er afgørende for læringsudbyttet at vurdere indstillingerne, når man designer modulet. Hvilken software vil være tilgængelig for os ud over Moodle (f.eks. til videooptagelse, konferencer osv.)? Vil de lærende være spredt ud i forskellige organisationer, eller vil de mødes i et klasselokale?



3) Målsætninger

Læringsmålene er afgørende for udformningen af modulet og e-aktiviteterne. Læringsmålene skal defineres som viden, færdigheder og kompetencer, som eleverne skal have opnået, når de afslutter kurset. Den europæiske kvalifikationsramme (EQF) bør overvejes for at sikre det rette læringsniveau i de forskellige partnerlande.

4) Indhold

Indholdet i undervisningen kan være cases, teoretiske modeller, statistiske databaser osv. Det er med andre ord, hvad undervisningen handler om. Lærere og/eller læringsdesignere vælger et bestemt indhold til eleverne - men nogle gange har eleverne også indflydelse på indholdet. Hvis de digitale færdigheder, der kræves, er organisationsspecifikke (såsom specifikke bookingsystemer osv.), skal læringsmodulet helst være tilpasset elever fra specifikke organisationer.

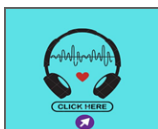
Digitalt indhold	Enhver form for indhold, der findes i form af digitale data, som er kodet i et maskinlæsbart format, og som kan oprettes, vises, distribueres, ændres og gemmes ved hjælp af digitale teknologier. Eksempler på digitalt indhold omfatter: websider og websites, sociale medier, data og databaser, digital lyd, såsom mp3'er, og e-bøger, digitale billeder, digital video, videospil, computerprogrammer og software. I DigCompEdu-rammen er digitalt indhold opdelt i digitale ressourcer og data.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017)
-------------------------	---	----------------------------------

5) Læringsproces

Når man designer læring, er det nødvendigt at betragte den som en proces i tid. Hvad forventes de lærende at gøre? Hvad forventes lærerne at gøre? Arbejder eleverne individuelt? I grupper? Og så videre.

6) Vurdering

Der kan foretages en vurdering af læringsprocessen, af læringsmålene og af det læringsniveau, som den lærende har opnået. Det er vigtigt at overveje elementer af vurdering i designet af online-læringsmodulet. Skal der være evalueringer af elevernes forståelse af visse dele af kurserne (f.eks. ved hjælp af multiple choice quizzes) i løbet af kurserne? Hvordan skal lærerfeedback eller peer-to-peer-feedback integreres? Og i hvilke e-aktiviteter? Vil der være en vurdering som en eksamen til sidst? Eller en certificering?



38. Kilder til bæredygtig gæstfrihedspædagogik Digitalisering

Digitalt miljø En kontekst eller et "sted", der er muliggjort af teknologi og digitale enheder, der ofte transmitteres via internettet eller andre digitale midler, f.eks. mobiltelefonnetværk. Digitale miljøer bruges normalt til interaktion med andre brugere og til at få adgang til og udgive brugerskabt indhold. Registreringer og beviser for en persons interaktion med et digitalt miljø udgør deres digitale fodaftryk. Redecker, C., DigCompEdu. (2017)

Digitale ressourcer eller digitale kilder henviser til enhver form for information eller medie, der er lagret eller transmitteret i et digitalt format, f.eks. på en computer eller på internettet. Det kan være tekstdokumenter, billeder, lyd- og videofiler og datasæt. Digitale ressourcer bliver stadig vigtigere i akademisk forskning, da de giver hurtig og nem adgang til en bred vifte af information fra forskellige kilder. (Studysmarter.co.uk, 2023).

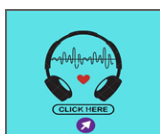
Inden for digitale ressourcer kan vi opdele elementer i to kategorier: **internetressourcer og offline digitale ressourcer.** (Studymaster.co.uk, 2023).

Ressourcer på internettet

- Hjemmesider
- Blogs
- Fora/chatrum
- Søgmaskiner
- Online biblioteker og databaser

Offline digitale ressourcer

- Fotos/billeder
- Videoer
- Lydoptagelser (Studymaster.co.uk, 2023).



Eksempler på offline digitale ressourcer

- Fotos/billeder: Fotos og andre former for billeder er digitale, fordi de består af pixels. Billeder kan skabes gennem fotografering (at tage billeder med et kamera) eller ved hjælp af kreative programmer som PhotoShop eller AutoCAD.

- Pixels er små farverige firkanter, der, når de arrangeres målrettet sammen, skaber digitale billeder. Hver pixel i et billede tildeles et nummer, som fortæller computeren, hvilken farve den skal have.

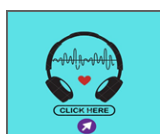
- Video: Videoer oprettes ved hjælp af elektronisk teknologi som smartphones eller videokameraer. De resulterende videoer behandles og gemmes som sekvenser af 1'ere og 0'ere i binær kode (som nævnt tidligere i artiklen).

(Studymaster.co.uk, 2023).

Eksempler på digitale ressourcer

Eksempler på digitale ressourcer	
Type af ressource	Eksempler på digitale kilder
Online databaser	JSTOR, ProQuest, EBSCO
E-bøger	Kindle, Nook, iBooks
Digitale arkiver	Internet Archive, Library of Congress Digital Collections
Sociale medier	Twitter, Facebook, Instagram
Online nyhedskilder	CNN, BBC, New York Times
Online videoer	YouTube, Vimeo, TED Talks
Online tidsskrifter	PLOS One, Natur, Videnskab
Webbaserede værktøjer	Google Drev, Dropbox, Canva

(Studymaster.co.uk, 2023).



39. Systemer i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

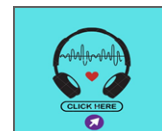
Digitale tjenester: Tjenester, der kan leveres via digital kommunikation, f.eks. internet, mobiltelefonnetværk, der kan omfatte levering af digital information (f.eks. data, indhold) og/eller transaktionstjenester. De kan være enten offentlige eller private, f.eks. e-government, digitale banktjenester, e-handel, musiktjenester (f.eks. Spotify), film/tv-tjenester (f.eks. Netflix). (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

Begrebet **digitalt system** henviser til elementer som hardware, software og netværk og brugen af dem. Der kan være mange forskellige komponenter, der udgør et system, f.eks. har en computer en central procesenhed, en harddisk, tastatur, mus, skærm osv. En perifer enhed er en digital komponent, der kan tilsluttes et digitalt system, f.eks. et digitalkamera eller en printer. (Digitaltechnologieshub.edu.au, 2023). Digitale systemer er designet til at lagre, behandle og kommunikere information i digital form. De findes i en bred vifte af applikationer, herunder processtyring, kommunikationssystemer, digitale instrumenter og forbrugerprodukter. Den digitale computer, også kaldet computeren, er et eksempel på et typisk digitalt system. En computer manipulerer information i digital, eller mere præcist, binær form. Et binært tal har kun to diskrete værdier - nul eller et. Hver af disse diskrete værdier repræsenteres af OFF- og ON-status for en elektronisk kontakt kaldet en transistor. Alle computere forstår derfor kun binære tal. Ethvert decimaltal (base 10, med ti cifre fra 0 til 9) kan repræsenteres af et binært tal (base 2, med cifrene 0 og 1). De grundlæggende blokke i en computer er den centrale procesenhed (CPU), hukommelsen og input/output (I/O). Computerens CPU er stort set det samme som et menneskes hjerne. (Oreilly.com, 2023).

Det system, der er valgt til kurset, er Learning Management System (LMS) Moodle.

Moodle er et stykke software, der gør det muligt for læringsdesignere og e-moderatorer at opbygge og færdiggøre personaliserede læringsmiljøer. Moodle gør det muligt at opsætte forskellige sider med forskellige e-aktiviteter. E-aktiviteterne kan være åbne i vilkårlig rækkefølge, eller de kan designes i en fortløbende proces, hvor én e-aktivitet skal være gennemført, før den næste åbnes for den lærende. På den måde understøtter LMS'et adgangen til læringsindhold og gør det muligt at designe læringsprocesser. Moodle understøtter forskellige typer

af e-aktiviteter som f.eks. quizzes, videomaterialer, chats, fora, peer-to-peer feedback, spørgeskemaer, wikis osv.



40. Betydningen af 8 læringsstile i pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen

Folk er uenige om, hvor mange stilarter der findes. For eksempel etablerede Neil Fleming, en newzealandsk lærer, i 1987 sin populære VARK-model, som omfatter:

- Visuelt lærende
- Auditiv indlæring
- Læse/skrive-elever
- Kinæstetiske (fysiske) elever
-

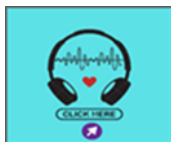
Specialist i menneskelig adfærd Scott Black tog Harvard-professor Howard Gardners forskning og omsatte den til praktisk brug og skabte en af de første målbare og forudsigelige måder at bestemme en persons overordnede læringsstil på. Processen starter utroligt nok med dine fingeraftryk. Inden for 24 til 48 timer kan Black producere en 36-siders rapport, der identificerer otte forskellige intellekter, og hvordan du personligt behandler visuel, auditiv og kinæstetisk information. Verma, E. (2023).

Her er **otte læringsstile** som foreslået af nogle forskere, når der bruges forskellige ord (rækkefølgen kan variere):

	Læringsstil	Forklaring
1	Den sproglige elev eller verbale elever (også kaldet sproglige elever)	Den sproglige elev er en, der lærer bedst gennem sproglige færdigheder, herunder læsning, skrivning, lytning eller tale. (Verma, E, 2023).
2	Naturforskeren eller natur/ natur-eleverne	Naturforskeren lærer ved at arbejde med og opleve naturen. Hvis det lyder meget som en videnskabsmand, er det fordi, det er sådan, videnskabsmænd lærer. Naturforskeren elsker oplevelser, elsker at observere verden omkring sig og indfanger den bedste information eller viden gennem eksperimenter. (Verma, E, 2023).
3	Den musikalske eller rytmiske elev eller den auditive (lyd) elev	Den musikalske eller rytmiske elev er en, der lærer ved hjælp af melodi eller rytme. Det er som en musiker, der lærer at spille ved at lytte til et stykke musik, eller en trommeslager, der hører beats i sit hoved og på gaden fra vilkårlige kilder, før han sætter det sammen i studiet. Men det kan også være en

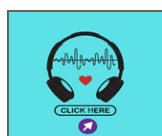
		person, der lærer bedst ved at nynne, fløjte, klappe med tåen, banke blyanten i bordet, vrikke eller lytte til musik i baggrunden. For denne person er musikken ikke en distraktion, men hjælper faktisk læringsprocessen. (Verma, E, 2023).
4	Den kinæstetiske elev eller den fysiske (taktile) elev	Den kinæstetiske elev er en person, der lærer bedst ved rent faktisk at gøre noget. Disse mennesker er også videnskabelige af natur og skal interagere med objekter for at lære om dem (eller lære om dem på den bedst mulige måde). (Verma, E, 2023).
5	Den visuelle eller rumlige elev eller den visuelle (rumlige) elev	En visuel eller rumlig elev er en person, der lærer bedst, hvis der er visuelle hjælpemidler til at guide læringsprocessen. For eksempel vil en person, der bedst kan lære af diagrammer, billeder og grafer, være en visuel eller rumlig elev. Disse mennesker har tendens til at være teknisk orienterede og gå ind i ingeniørfag. Et eksempel på denne type elev ville være en person, der bliver computeringeniør eller programmør. Men de bedste elever er dem, der lærer visuelt eller rumligt. Hvorfor er de det? Fordi det at være dygtig til programmering og IT kræver, at du er en stærk visuel eller rumlig elev. Næsten alt, hvad der har med computere at gøre, er konceptuelt, og derfor er det afhængigt af grafiske eller visuelle repræsentationer af komponenter, der faktisk ikke kan ses (f.eks. bytes). (Verma, E, 2023).
6	Den logiske eller matematiske elev eller den logiske (analytiske) elev	Den logiske eller matematiske elev skal klassificere eller kategorisere ting. De har også en tendens til at forstå relationer eller mønstre, tal og ligninger bedre end andre. Det er tydeligvis ingeniører, videnskabsfolk, matematikere og andre tekniske erhverv. (Verma, E, 2023).
7	Den interpersonelle elev eller sociale elev (også kaldet sproglige elever)	Den interpersonelle elev er en person, der lærer ved at relatere til andre. Ofte deler disse mennesker historier, arbejder bedst i teams og sammenligner deres ideer med andres ideer. På en måde hjælper andre dem med at finde på deres egne nye ideer. De er ofte naturligt gode ledere såvel som holdspillere. Man ser ofte disse mennesker inden for forskellige områder af psykologien eller samfundsvidenskaben. (Verma, E, 2023).
8	Den intrapersonelle elev eller solo-eleven	Den intrapersonelle, i modsætning til den interpersonelle, elev er en person, der arbejder og lærer bedst, når de er alene. De sætter sig individuelle mål, som er udfordrende, men ikke umulige. De motiveres også af indre kræfter snarere end ydre. De er ofte indadvendte individer,

	<p>men ikke altid. Disse mennesker går ofte ind i kreative områder, bliver iværksættere og nogle gange ejere af små virksomheder. Men de er normalt inden for områder eller brancher, der giver dem mulighed for at arbejde uden direkte tilsyn. (Verma, E, 2023).</p>
--	---



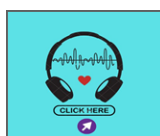
41. Praktiske cases om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen: Resumé

Opdateringerne vil være tilgængelige efter lanceringen af Sustainable Hospitality Digitalisation Course i projektpartnerens seks lande i 2023.



42. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen i Letland

Opdateringerne vil være tilgængelige efter lanceringen af Sustainable Hospitality Digitalisation Course på HOTEL SCHOOL Hotel Management College i Letland i 2023.

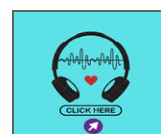


43. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen i Danmark

Opdateringerne vil være tilgængelige efter lanceringen af Sustainable Hospitality Digitalisation Course i Dania Academy, Danmark i 202

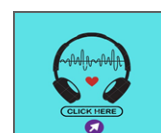
44. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen i Spanien

Opdateringerne vil være tilgængelige efter lanceringen af Sustainable Hospitality Digitalisation Course i Spanien i 2023.



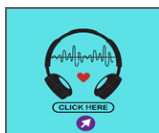
45. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen på Cypern

Opdateringerne vil være tilgængelige efter lanceringen af Sustainable Hospitality Digitalisation Course på Cypern i 2023.



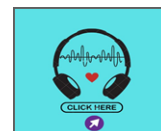
46. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen i Italien

Opdateringerne vil være tilgængelige efter lanceringen af kurset Sustainable Hospitality Digitalisation på Italian Hospitality School i Italien i 2023.



47. Praktisk case om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen i Sverige

Opdateringerne vil være tilgængelige efter lanceringen af Sustainable Hospitality Digitalisation Course i Sverige i 2023.



48. Review of Good and Best World Practices on Embedding of Digitalisation: Resumé

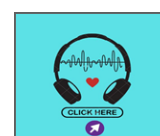
I denne del af håndbogen vil vi gerne præsentere nogle af de bedste praksisser fra hele verden, når det gælder digitaliseringsprocesser i hotel- og restaurationsbranchen. Det er vigtigt at understrege, at de beskrevne processer og praksisser er tæt forbundet med den generelle udvikling inden for digitalisering og derfor ikke kan adskilles fra den generelle udvikling, der påvirker de fleste erhvervssektorer. Udviklingen inden for det, der almindeligvis kaldes "bleeding edge-teknologier" som AI, VR, AR og lignende, er i høj grad drevet af den teknologiske udvikling i andre erhvervssektorer og bliver efterfølgende integreret i driften af hoteller, turistoperatører og andre aktører inden for hotel- og restaurationsbranchen.

I første omgang vil vi undersøge de overordnede påvirkninger fra indlejring af digitalisering i hotel- og restaurationsbranchen for at få et overordnet overblik over de teknologier og best practices, der påvirker branchen generelt. Herefter vil vi se nærmere på forskellige regioner rundt om i verden og beskrive, hvordan de griber indlejringen af de digitale muligheder an. Det er klart, at indlejningsprocessen/modenheden vil variere afhængigt af digital modenhed og kulturelle forskelle, hvilket vil have en betydelig indvirkning på den teknologiske tilpasningsevne.

I dette underkapitel vil vi give dig, læseren, et overblik over den seneste udvikling på verdensplan med hensyn til indlejring af digitalisering i hotel- og restaurationsbranchen.

-I dette underkapitel vil vi se på Kina. Vi har valgt det kinesiske marked som en selvstændig enhed, da den teknologiske udvikling her er i rivende udvikling. Mange af de tendenser, der beskrives ved at bruge det kinesiske marked som eksempel, vil derfor gælde for den asiatiske region som helhed.

-I dette underkapitel vil vi fokusere på det amerikanske marked med særligt fokus på det nordamerikanske marked. Historisk set stammer udviklingen af teknologiske fremskridt fra den amerikanske hotel- og restaurationsbranche, hvilket retfærdiggør et underkapitel med dette fokus.



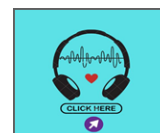
I deres seneste rapport om udviklingen af den nuværende tilstand af digitalisering på verdensplan sætter Harvard Business Review klart scenen for den overordnede tendens, der dominerer det stigende fokus på digitalisering - Covid19:

"Men i dette års undersøgelse - den tredje årlige fra Harvard Business Review Analytic Services - rapporterer forbløffende 95% af lederne om en øget betydning af en digital transformationsstrategi inden for deres branche - den højeste procentdel registreret til dato. Hvad kan forklare stigningen? Med et ord: Covid-19. Den globale pandemi har på mørkeste vis understreget nødvendigheden af at bruge teknologi som en løftestang til at ændre, hvordan organisationer opnår deres mål. Covid-19 har sat vores digitale transformationsstrategier på prøve. Den voksende kløft mellem dem, der er i stand til hurtigt og succesfuldt at reagere på forandringer - og dem, der ikke er - validerer værdien af en digital transformationsstrategi. Med andre ord, hypen er ægte." (HBR, 2022).

Som med de udviklinger, der tidligere er beskrevet i det andet materiale fra dette projekt, er - og var - Covid19 den begivenhed, der satte gang i nødvendigheden af, at virksomheder fra alle brancher bliver digitale på en måde, der aldrig er set før. Det første skridt i definitionen af en best practice-ramme er således at komme overens med den ændrede virkelighed efter Covid19 - enten bliver man digital, eller også går man fallit! Det gælder selvfølgelig også i hotelbranchen, hvor virksomheder som den svenske tech-startup Digital Guest (se mere på www.digitalguest.com) har lavet en forretningsmodel, der går ud på at hjælpe hoteller med at gøre deres kundeservice 100 % digital ved hjælp af en simpel digital proces. Efter nedlukningerne har denne virksomhed, sammen med flere andre iboende tech-virksomheder, hjulpet især hotelbranchen med at blive langt

mere digital end tidligere. Og dette synes at antyde et mønster, nemlig at den teknologiske udvikling, der påvirker hotelbranchen, synes at komme udefra snarere end indefra. Tag for eksempel den revolution, som sociale medier (SOME) har haft på hotel- og restaurationsbranchen, hvor store SOME-enheder som Facebook og YouTube førte an i at ændre, hvordan hoteller og turistoperatører håndterede deres marketingindsats, men også hvordan denne teknologiske revolution fuldstændig ændrede, hvordan operatører - store som små - inden for hotel- og restaurationsbranchen interagerede med deres gæster. Fra næsten 0% digital interaktion med gæsten tvang de sociale medier radikalt sektoren til at acceptere, at kundeservice ikke nødvendigvis var noget, der foregik i den psykiske sfære, men også skulle foregå online for at tilfredsstille de stadig mere teknologikyndige kunder.

Ud over erhvervslivet ændrede Covid19 også uddannelsessektoren permanent. Millioner af skolebørn samt studerende fra universiteter og andre uddannelsesinstitutioner gik fra psykisk til virtuel tilstedeværelse. For de fleste skete dette skift over natten, da pandemien langsomt, men sikkert lukkede samfund og institutioner ned over hele verden. Dette påvirkede også, hvordan mange af os arbejdede under Covid19, da det at have et hjemmekontor og holde møder online blev almindeligt i de fleste virksomheder. Det gælder stadig i høj grad, da et stort antal medarbejdere stadig foretrækker at arbejde hjemme, og virksomhederne er stadig nødt til at tilpasse deres kultur og ledelsesstil derefter (HBR, 2022). Især onlinemøder har været, og er stadig, en udfordring for hoteller, der har været stærkt afhængige af konferenceaktiviteter, da flere og flere konferencegæster flytter deres møder online og dermed negerer behovet for et psykisk konferencelokale. Spørgsmålet er, om konferencegæsterne stadig vil foretrække fysiske møder i fremtiden, eller om det virtuelle alternativ vil blive mere tillokkende for virksomhederne. Faktum er, at der er mange fordele for virksomheder ved at blive digitale, især når man tænker på de omkostningsbesparelser, det medfører.



Udover Covid19 har den generelle teknologiske udvikling - især inden for "bleeding edge technologies" - gjort det endnu vigtigere for virksomheder at blive mere digitalt orienterede. Denne teknologiske udvikling kan ikke stå alene, men skal ledsages af en kultur- og strategiændring i virksomheden. I deres seneste rapport om digitaliseringen af hotelbranchen siger Hotel Tech Reports klart, at en forudsætning for en vellykket digitalisering af hoteller er, at man overvejer:

"Digital transformation handler ikke kun om teknologiinvesteringer, men henviser til de måder, hvorpå organisationer omstrukturerer sig selv for at tilpasse og

ændre virksomhedskulturen for at styrke innovationer, der udnytter teknologi og fører deres virksomheder til nye vækstniveauer ... Digitale transformationer involverer en vis digitalisering af aktiver og/eller øget brug af teknologi, men for at en transformation skal lykkes, skal den også holistisk involvere kulturelle og operationelle ændringer. Det kan betyde en ændring i ledelsen, indførelse af en ny forretningsmodel, udvikling af virksomhedskulturen eller en revurdering af, hvordan virksomheden leverer værdi til sine kunder."

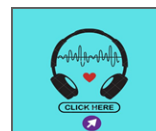
Kilde: Hotel Tech Rapport, 2022

For at opnå dette med succes skal hoteller (og andre hotelvirksomheder som standard) overveje følgende elementer for at få det fulde potentiale ud af en digital transformation (Hotel Tech Rapport, 2022):

Trin 1: Vælg et specifikt mål for din digitale transformationsindsats, og hold dig loyalt til det gennem hele processen, f.eks. højere kundetilfredshed, øget omsætning, lavere omkostninger osv.

Trin 2: Sørg for at måle fremskridt i forhold til dette mål, og sæt standarder for, hvordan det skal nås.

Trin 3: Respekter de kulturelle forandringer, der følger med det teknologiske skift. Teknologi kan ikke adskilles fra den kulturelle virkelighed, som den skal trives i. Hvis du introducerer det mest sofistikerede bookingsystem i branchen, men dine medarbejdere ikke er i stand til at forstå dets funktionaliteter (eller endnu værre dets betydning), er du sikker på at fejle! (LM, 2022)



Opsummer bedste praksis på verdensplan:

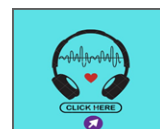
- Bliv digital eller forsvind: Covid19-pandemien gjorde det nødvendigt for aktører i hotel- og restaurationsbranchen at omstrukturere deres forretning til at være mere teknologisk drevet. Mantraet under Covid19 blev "go digital or go away". Det første best practice-råd er derfor at overveje, om din virksomhed har ændret sin forretningsmodel til at blive mere digitalt orienteret. Hvis ikke, kan det give problemer med at forblive konkurrencedygtig i den nærmeste fremtid, da det teknologiske imperativ vil få stigende momentum.

I bestræbelserne på at blive mere digitalt drevne SKAL virksomheder i hotel- og restaurationsbranchen anlægge en holistisk tilgang, der omfatter overvejelser om, hvordan man integrerer forandringen, så den stemmer overens med virksomhedens strategi og kultur. At blive digital vil ikke give de resultater, du forventer, hvis dine medarbejdere ikke er med på det.

- Det kulturelle aspekt, der er nævnt ovenfor, vil også være med til at afgøre, om du vælger at gå videre med din digitaliseringsindsats eller ej. Teknologisk dygtighed ligger ikke kun i en virksomheds evne til at bruge de nyeste teknologiske muligheder, men også i at forstå og acceptere behovet for digitalisering - nu og i fremtiden.

Som nævnt i begyndelsen af dette kapitel er det en ganske uoverskuelig opgave at generalisere den teknologiske udvikling i hele verden, da både kulturelle og tekniske forskelle spiller en afgørende rolle. Man må dog erkende, at for eksempel Covid-19, som er nævnt som en afgørende game changer for den teknologiske udvikling inden for hotel- og restaurationsbranchen (og faktisk også flere andre brancher), var et globalt fænomen, som påvirkede alle dele af kloden. Endelig skal det understreges, at digitalisering er afgørende for alle erhvervssektorer som et middel til at opnå fremtidig konkurrenceevne. Som EIB (Den Europæiske Investeringsbank) konkluderer i rapporten om den digitale tidsalder:

"Digitalisering er forbundet med bedre virksomhedsresultater. Digitale virksomheder har tendens til at have højere produktivitet end ikke-digitale virksomheder, have bedre ledelsespraksis, være mere innovative, vokse hurtigere og skabe højere betalte job. En stor barriere, der er specifik for Europa, er en ugunstig fordeling af virksomhedsstørrelser. Der er mange små virksomheder i EU, som ikke investerer i digitale teknologier. Disse virksomheder betragter arbejdsmarkedsregler, forretningsregler og manglen på ekstern finansiering som store hindringer for investeringer, hvilket yderligere kan forværre forsinkelsen i indførelsen af digital teknologi." (EIB, 2020)



49. God praksis for indlejring af digitalisering: Kina

Ligesom det var en opgave at beskrive digitaliseringsudviklingen på verdensplan, som skulle håndteres med forsigtighed (på grund af kultur, digital formåen osv.), må man tage de samme hensyn, når det gælder Kina. Landets enorme udstrækning gør det nødvendigt at være forsigtig, når man forsøger at generalisere. Der er for eksempel stor forskel på den digitale tilpasningsevne i Shanghai-regionen ved kysten og i regioner og byer i for eksempel det øvre Mongoliet. I Vesten tænker vi normalt på Kina som ét land, men i betragtning af, at vi taler om næsten 1/5 af verdens befolkning, er vi nødt til at erkende, at der vil være store forskelle inden for Kina, når vi beskæftiger os med digitalisering.

I det store og hele synes der at være fem specifikke megatrends, der driver best practice-indsatsen for digitalisering i Kina (Mckinsey, 2021), og vi vil udforske dem nedenfor som en måde at diskutere best practice-metoder for hotelbranchen, da disse megatrends påvirker alle virksomheder i Kina på samme måde.

Megatrend 1: Den store integration af detailhandlen

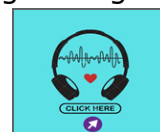
Selvom det kan virke som et mærkeligt sted at starte, når man beskæftiger sig med hotel- og restaurationsbranchen, kan udviklingen inden for detailhandlen i Kina dog være en værdifuld lektie for operatører inden for hotel- og restaurationsbranchen - behovet for bekvemmelighed og effektivitet har været en drivende faktor for succesen i detailhandlen i Kina. Kunderne påvirkes af denne udvikling i deres forventninger, og hotel- og restaurationsbranchen i Kina bliver nødt til at tilpasse sig gæsternes krav.

Megatrend 2: Virtualisering af tjenester

Efter Covid-19-pandemien, der holdt Kina lukket i mere end to år, er det virtuelle domæne i stadig vækst - især inden for uddannelse, hvor digitaliseringen har taget et stort spring fremad i Kina. Dette gælder især for dele af landdistrikterne i Kina, hvor efterspørgslen efter kvalificerede lærere har været et vedvarende problem, der blev afhjulpet af det digitale skift, som Covid-19 satte i gang. Som tidligere nævnt i underkapitlet om den verdensomspændende udvikling, var Covid-19 langt den game-changer, der indvarslede skiftet til digitalisering af tjenester, og i Kina var dette særligt tydeligt. Igen er dette en tendens, som hotelbranchen er nødt til at tilpasse sig for at tilfredsstille deres kunders behov.

Megatrend 3: Mobilitetsrevolutionen

Som med Megatrend nummer 1 om detailbranchen er dette ikke direkte relateret til hotelbranchen, men forgreningerne af mobilitetsrevolutionen vil trods alt påvirke især restaurantsektoren i Kina. Kort sagt omfatter mobilitetsrevolutionen skiftet til selvkørende biler, som vil erstatte den menneskelige faktor i betjeningen af køretøjer, og brugen af droner for eksempel. Det vil åbne uendelige muligheder for levering af take-away i især de større byer i Kina.



Megatrend 4: Digitalisering af det sociale liv

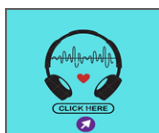
Enhver, der har været i Kina for nylig, vil erkende, at livet leves i to kategorier - den "virkelige" verden og den virtuelle verden. Det nye her er, at de to synes at smelte sammen i stadig højere grad, hvilket betyder, at hotelvirksomheder ikke længere kan se deres tjenester som værende overvejende fysiske eller virtuelle. Turistattraktioner skal for eksempel tilpasse banebrydende teknologier som Virtual Reality-ture i produktporteføljen for at tilfredsstille kravene fra deres kunder, der selv lever i et krydsfelt mellem den "virkelige" og den virtuelle verden. Det samme gælder for hoteller, restauranter og eventsteder, hvor virtuelle møder vil vinde frem på det kinesiske marked. Og nej, vi tænker ikke på et standard

Zoom-møde med alt, hvad det indebærer, men på virtuelle møder, der nærmer sig den "virkelige" oplevelse så meget, at man næsten ikke kan se forskel!

Megatrend 5: IOT (tingenes internet)

I hvor høj grad hotel- og restaurationsvirksomheder i Kina kan lære af især fremstillingsvirksomheder i forhold til at bruge IOT-teknologi som en del af deres forretningsmodel, vil definere, hvordan de forbliver konkurrencedygtige i fremtiden. Det gælder især for hotel- og restaurantsektoren, hvor IOT-teknologi i høj grad kan forbedre bæredygtighedsindsatsen i hele sektoren i Kina.

Sammenfattende vil de 5 megatrends, der er beskrevet ovenfor, definere best practice for hotel- og restaurationsvirksomheder på det kinesiske marked. Ikke alle sektorer i hotel- og restaurationsbranchen vil blive lige påvirket af de forskellige megatrends, men med det kvantespring, som den digitale udvikling har taget i Kina i løbet af de sidste 15 år, er det sikkert at sige, at det at have et digitalt DNA er altafgørende for at overleve på det kinesiske hotel- og restaurationsmarked.



50. God praksis for indlejring af digitalisering: med fokus på USA

Som med Kina og synet på digitaliseringsudviklingen i hele verden, må vi også starte med at sige, at de samme faktorer påvirker den digitale udvikling i USA.

Generelt ser den teknologiske udvikling på tværs af sektorer - sammenlignet med Europa - ud til at være bedre i USA. Som en nylig rapport fra EIB (Den Europæiske Investeringsbank) konkluderer:

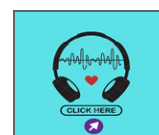
"Indførelsen af digitale teknologier i Europa er langsom sammenlignet med USA. I denne rapport gennemgår vi beviserne for, hvor EU's og USA's virksomhedssektorer står med hensyn til digitaliseringsaktiviteter ved hjælp af nye datasæt på virksomhedsniveau ... Et vigtigt resultat er, at etablerede EU-virksomheder halter efter deres amerikanske kolleger med hensyn til digitaliseringsaktiviteter". (EIB, 2020)

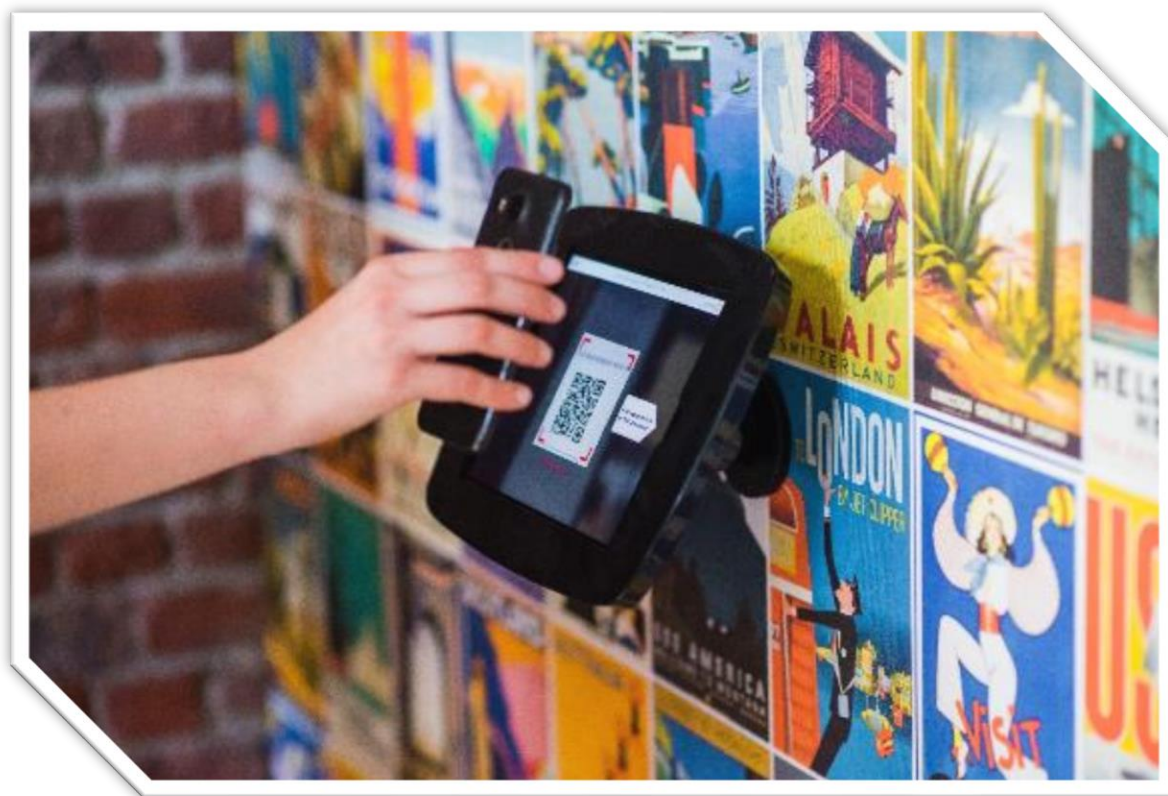
Rapporten understreger dog ikke, på hvilke specifikke områder inden for f.eks. hotel- og restaurationsbranchen denne forskel er tydelig. Det har heller ikke været muligt at finde pålidelige rapporter eller forskning om de specifikke forhold omkring digitaliseringsindsatsen i hotelbranchen i USA, men vi antager, at de

samme forhold, som påvirker det globale hotelmarked generelt, også vil være at finde i den amerikanske hotelbranche, såsom integration af "bleeding edge technologies".

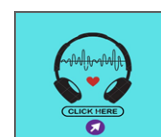
Et område, hvor især hoteller i USA er nødt til at oppe sig, er dog det skift, som Covid-19 har forårsaget i forhold til fremtidens møder. Indtil Covid-19 ramte, blev møder overvejende betragtet som en fysisk øvelse, der genererede en betydelig del af hotellernes indtægtsstrømme, men udviklingen efter Covid-19 har set et skift i forbrugernes præferencer. Dette er dog ikke kun en tendens, der påvirker hoteller i USA, men noget, der skal adresseres som en forretningsmulighed fra forskellige dele af hospitality-fødekæden. I deres rapport om hotel- og restaurationsbranchen fra 2023 kalder Deloitte disse nye rejsende for "laptop luggers", og de beskriver tydeligt de muligheder, de giver hotel- og restaurationsbranchen generelt.

Mange rejseudbydere har opdaget denne tendens og skræddersyr deres tilbud, så de opfylder denne gruppes nye behov. Nogle flyselskaber gentænker deres rutekort for at imødekomme voksende hybride forretningsmodeller og fritidsrejser. 17 Hotelmærker, der primært har henvendt sig til forretningsrejsende, investerer i bedre infrastruktur til fjernarbejde, ændrer værelsesindretningen for at få mere arbejdsplads på værelset, tilbyder et bredere udvalg af tjenester og aktiviteter osv. for at tiltrække fritidsrejsende. 18 Private udlejere forventer længere ophold og mere international efterspørgsel fremover og tilskriver det stigende fjern- og hybridarbejde. Laptop-luggere udgør en lukrativ mulighed for at rejse. Og dette mønster kan føre til en positiv feedback-loop, da flere udbydere tilpasser deres tilbud for at tiltrække disse rejsende, hvilket giver de rejsende mere incitament til at drage fordel af det. (Deloitte, 2023).





Figur 43. Ssource Proxyclick Visitor Management System på pexels.com



51. God praksis for indlejring af digitalisering: Sydamerika

I Sydamerika, som i de fleste lande i verden, ramte pandemiens restriktioner turistsektoren næsten som ingen anden industri, og behovet for at finde alternativer har ført til, at digitalisering er blevet en af grundpillerne i genopretningen og reaktiveringen af hoteller og restauranter.

En af udfordringerne for sektoren er at investere i digitale transformationsprocesser, som for mange hoteller, især de uafhængige, var påbegyndt før pandemien. Ud over at integrere løsninger og ansætte talenter til at udvikle deres digitale fodaftryk kan hoteller skabe synergier med deres kolleger, søge om statsstøtte eller samarbejde med teknologileverandører (González, V, 2022).

Hotelbranchen skal udnytte de data, der kommer ud af den digitale interaktion, for at forstå denne nye forbruger, der er drevet af fremkomsten af mobile enheder og sociale netværk, og som omfatter turister, der rejser for fornøjelsens skyld,

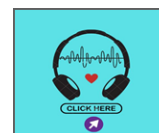
men også dem, der rejser i forbindelse med forretning eller arbejde. Men sektoren skal også være parat til at levere en oplevelse, der tilpasser sig både den digitalt indfødte, for hvem det ikke er noget problem at søge efter eller booke et hotel på en app, og den traditionelle forbruger, der først lige er ved at komme ind i den digitale sfære.

I den forstand er der opstået alternativer som Ayenda, der ikke kun genererer salg, men også udvikler en hel digital tilstedeværelse for at nå nutidens bemyndigede forbruger.

Ayenda er den største latinamerikanske hotelkæde i regionen målt på antallet af hoteller. Med mottoet "lige hvad du har brug for" tilbyder den standardiseret indkvartering med et højt niveau af basale tjenester, overkommelige priser, et bookingsystem via digitale kanaler og forskellige steder på hver destination. De opererer i øjeblikket i Colombia, Peru og Mexico.

Ayenda har 450 hoteller i Peru, Colombia og Mexico, og deres største udfordring er at øge brugernes digitale accept og tillid, når de søger efter og booker overnatning. "Hvad angår den aktuelle situation med hensyn til digitalisering i de forskellige sydamerikanske lande, hvor de opererer, ser de Mexico som et mere tilpasset land, hvor det er meget lettere for borgerne at downloade en app og booke overnatning. På andenpladsen kommer Colombia, hvor der stadig er behov for mere uddannelse i denne type digitale færdigheder. Endelig er Peru et land med stort potentiale og mulighed for vækst.

Olaclick er et andet godt eksempel på en startup, der har hjulpet med integration og transformation i nogle områder af Latinamerika med fokus på restauranter. Tre europæiske partnere besluttede sig for at udvide og hjælpe med deres forretningsidé.



Da sundhedskrisen begyndte, så de, hvordan små virksomheder led mere end digitale. Restauranter lukkede deres døre. Forbrugernes vaner var ved at ændre sig fuldstændigt, men de fleste restauranter havde ingen idé om, hvordan de skulle tilpasse sig de ændringer, som pandemien medførte, sagde de.



Figur 44. Kilde: fra det spanske team

Olaclick er en enkel platform, der med få trin gør det muligt for restauranter og små køkkener med hjemmelivering at begynde at sælge næsten uden omkostninger og ved hjælp af den førende kommunikationskanal, WhatsApp.

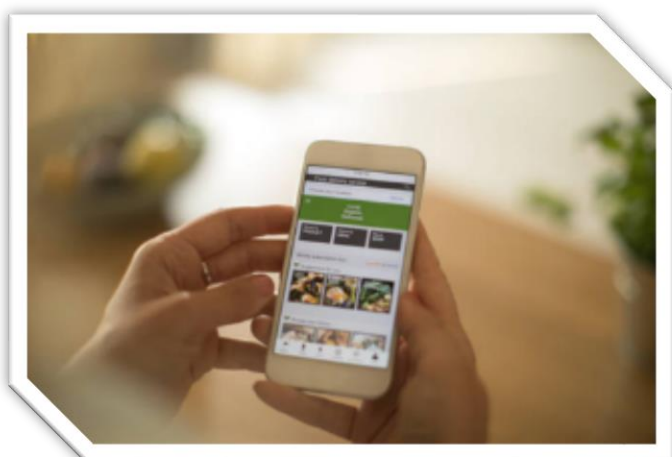
"Det giver virksomheder mulighed for at udvikle deres

egen kommercielle strategi, med deres egen salgskanal, med kontrol over marginer og sikring af deres fremtidige levedygtighed. Deres online digitale tilstedeværelse er klar på mindre end 10 minutter," siger den spanske medstifter under et besøg i Miami (Cano, 2021).

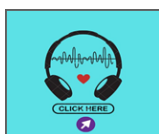
I Latinamerika foretages 80 % af alle restaurantbestillinger via den traditionelle telefon. Ifølge direktøren giver hans nye platform mulighed for at skabe e-handel og nå forbrugeren direkte.

De opererer hovedsageligt i Lima

(Peru), men også i Brasilien, Mexico og Colombia. Brasilien står i øjeblikket for 60% af markedet.



Figur 45. Kilde: fra det spanske team



52. God praksis for indlejring af digitalisering: Indien

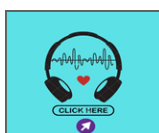
Selvom den er accelereret siden pandemiens begyndelse, har teknologiintegrationen været relativt langsom i rejse- og hotelbranchen sammenlignet med andre sektorer. Men det er ikke længere tilfældet. Tidligere havde kun en håndfuld hoteller innovativ teknologi på værelserne, men i dag er indiske hotelejer begyndt at modernisere deres nuværende hotelinfrastruktur for at imødekomme COVID-relateret social distancering og hygiejnekrav for at sikre sikkerheden for både gæster og ansatte.

Hotelbranchen bliver smartere med indførelsen af kontaktløs check-in, QR-baserede menuer og multikanalkommunikation, som tidligere blev betragtet som nyheder. Og når vi taler om teknologi, så er AR/VR-turen til overnatningsstedet en af de ting, der har ændret gæstfriheden, og som giver gæsterne et digitalt miljø, hvor de kan visualisere sig selv, før de booker deres ferie, hvilket resulterer i en problemfri oplevelse for gæsterne. I de kommende måneder og år vil vi se en stigning i teknologiske funktioner, der letter en gnidningsfri rejseoplevelse.

Derudover er der et voksende behov for at være mere miljøvenlig, bevare naturressourcerne og reducere CO₂-udslippet, og indførelsen af grønne metoder og bæredygtige tendenser, som f.eks. bofællesskaber, vinder hurtigt frem. Folk er i stigende grad opmærksomme på miljømæssige udfordringer. Derfor leder de efter alternative overnatningsmuligheder, såsom øklandsbyer, backpacker-hostels, hytter på landet, affaldsfrie gårde osv. Til det formål tilbyder hotelbranchen, og især backpacker-hostels, oplevelsesbaserede ophold, der fremmer en fælles livsstil for de rejsende.

Der er ingen tvivl om, at forsyninger er dyre i hotel- og restaurationsbranchen. Høje udgifter og uholdbar praksis presser fortjenstmargenerne og bringer virksomhedens økonomiske sundhed og langsigtede levedygtighed i fare. Med implementeringen af teknologier som smart udstyr og sensorer er hotelbranchen i fuld gang med at strømline driften, optimere omkostningerne gennem realtidsovervågning og rettidig indgriben i tilfælde af problemer. Fra maskiner til madbakker kan brugen af innovativ teknologi hjælpe med at administrere aktiver og lagerbeholdning i realtid, give personalet besked om servicebehov og muliggøre langsigtet planlægning, hvilket i sidste ende forbedrer gæsteoplevelsen.

Prognosen for investeringer og vækst i 2021 i den indiske rejse- og turistsektor i Indien var en vækst på 8,8% for at nå 2.827,5 milliarder INR (63,7 milliarder USD) (Gilani, V. ,2. november 2022). Så indiske hoteller har en fantastisk mulighed for at lære af sektoren på verdensplan og investere tidligt i et



præstationsbaseret bæredygtighedssystem, der vil hjælpe hotellet med løbende at forbedre sin effektivitet og præstation.

Den største udfordring for sektoren er, at den er fragmenteret, med undtagelse af nogle få store aktører. Mindre hoteller er ikke i stand til at visualisere den bredere effekt af deres aktiviteter. Med begrænset viden og kapacitet til at investere i teknologiske tiltag er det absolut nødvendigt for dem at beregne omkostningerne og besparelserne ved forskellige tiltag nøjagtigt for at maksimere deres ROI.

Nogle af de gode praksisser, der er blevet implementeret i Indien med henblik på digitalisering og bæredygtighed i hotel- og restaurationsbranchen, omfatter:

RateGain, som er en af verdens største behandlere af hotelbookinger, prisintelligens og kunders rejseintention, blev grundlagt i 2004 og har hovedkontor i Indien. I dag arbejder RateGain med Top 23 af 30 hotelkæder, Top 25 af 30 online rejsebureauer og alle de største biludlejningsfirmaer, herunder 8 globale Fortune500-virksomheder. RateGain Travel Technologies Limited er en global udbyder af SaaS-løsninger til rejse- og hotelbranchen, som arbejder med over 2200+ kunder i over 100+ lande og hjælper dem med at accelerere indtægtsgenerering gennem akquisition, fastholdelse og udvidelse af wallet share (RateGain Technologies Limited w.d.).

Hovedformålet med denne virksomhed og dens praksis er at fokusere på gæstfrihed ved at hjælpe virksomheder med at fremskynde indtægtsgenerering gennem erhvervelse, fastholdelse og udvidelse af tegnebogens andel.

Virksomheden tilbyder rejse- og gæstfrihedsløsninger på tværs af et bredt spektrum af vertikaler, herunder hoteller, flyselskaber, online rejsebureauer ("OTA'er"), metasøgningsfirmaer, ferieboliger, pakkeudbydere, biludlejning, jernbaner, rejseadministrationsselskaber, krydstogter og færger.

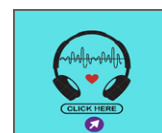
Produktet er udviklet af RateGain Technologies Limited:

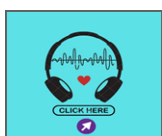
- DHISCO Switch Connectivity: software til hoteldistribution hjælper med at styrke eksisterende forretning eller udforske nye markedsmuligheder



Figur 46. Kilde: fra det spanske team

- Guest Experience Management: er en prisvindende udbyder af sociale medieløsninger til hotelbranchen.
- Optima: en rate intelligence-plattform i realtid, som gør det muligt for revenue managers at holde øje med konkurrencen og markedstendenserne.
- Parity+: Det er et brugerdefinerbart og intuitivt rate parity-system til hoteller, der analyserer deres rate parity-status quo, definerer strategier til at minimere indtægtstab og forbedrer brandets omdømme med branchens eneste closed-loop rate parity-løsning.
- RezGain: Det er en smart distributionskanaladministrator, der forbinder efterspørgselspartnere med udbudspartnere.
- Smart Distribution: Det er en disruptiv platform, der udnytter AI til at opdage ny efterspørgsel og forenkle og fremskynde kortlægning og kanalopsætning





Figur 47. Kilde Markus Spiske på pexels.com

53. God praksis for indlejring af digitalisering: Europa

Turisme er en vigtig økonomisk aktivitet i EU, der bidrager med omkring 10 % til EU's økonomi, og hotel- og restaurationsbranchen er en af de sektorer, der er relateret til turisme.

Turisme- og hotelbranchen i EU står også over for forandringer som følge af den digitale revolution. Mange kunder planlægger og booker i dag selv rejser, f.eks.

ophold eller fly, via online-rejsebureauer, søgemaskiner og metasøgemaskiner, og de gør i stigende grad brug af mobilteknologi og apps.

Nogle deler deres hotel- og restaurantoplevelser gennem personlige udvekslinger på sociale medier, rejseblogs eller kommercielle kanaler som TripAdvisor.

De fleste virksomheder, der betjener turister og hotelkunder, har forstået behovet for at tilpasse deres produkter til ændringerne i markedets funktion og har som følge heraf lanceret forskellige online- og automatiserede tjenester.

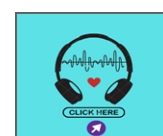
Mange virksomheder, der betjener turister, tilbyder også forskellige online og automatiserede tjenester. Automatisering og robotter bruges også i hotel- og restaurationsbranchen, f.eks. til at lade gæsterne tjekke ind, til at besvare kundernes spørgsmål, til at tilbyde information om lokale attraktioner, vejret eller flyrejser eller til at tilbyde virtuelle rundvisninger på et hotel. Nogle restauranter bruger endda robotter til at servere maden. Andre har erstattet deres papirmenuer med tablets.

Den digitale transformation har også lettet overgangen til grøn turisme. Digitale værktøjer, for eksempel sociale medier, chatbots og digitale assistenter, letter udbredelsen af information om dimensionerne af bæredygtig udvikling inden for turisme, udbredelse af god praksis på området og fremme af mål for bæredygtig udvikling inden for turisme- og hotelbranchen.

Det globale innovationslandskab ændrer sig hurtigt på grund af den voksende betydning af digitalisering, immaterielle investeringer og Kinas fremkomst.

Mange af de førende digitale teknologivirksomheder er baseret uden for Europa, hovedsageligt i USA eller Kina. EU-virksomheder tegner sig for omkring 20% af de største F&U-virksomheder, men er sjældnere blandt de største globale teknologivirksomheder inden for områder som forbrugerelektronik, cybersikkerhed, digital infrastruktur og tjenester. I denne henseende halter EU's virksomheder bagefter med at indføre digitale teknologier, især i byggesektoren og inden for Internet of Things (IoT)-teknologier.

En anden vigtig oplysning er, at det går langsomt med at indføre digitale teknologier i Europa sammenlignet med USA i rapporten "Who is prepared for the new digital age?", som er udarbejdet af Den Europæiske Investeringsbank (European Investment Bank 2020).



I denne rapport blev data om status for EU's og USA's erhvervssektorer med hensyn til digitaliseringsaktiviteter gennemgået, og en af hovedkonklusionerne er, at EU-baserede virksomheder halter bagefter deres amerikanske modparter med hensyn til digitaliseringsaktiviteter.

Men i Europa er der store initiativer i gang for at integrere digitalisering og bæredygtighed i hotelbranchen, nogle eksempler er som følger:

Miljøvenlige rejsepakker i Holland

I Holland bruger turistsektoren Carmacal til at måle sit CO₂-fodafttryk.

En videreudvikling af traditionelle regnemaskiner, der gør det muligt for rejsearrangører at skabe miljøvenlige rejsepakker.

Carmacal er et innovativt B2B-værktøj, der under CARMATOP-projektet er blevet udviklet primært for at gøre det muligt for rejsearrangører nemt og intuitivt at måle det komplette og detaljerede CO₂-fodafttryk af deres rejsepakker (Segittur 2022).

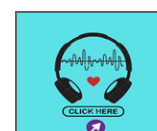
I modsætning til andre beregnere, som kun måler generelle emissionsfaktorer og primært fokuserer på flytransport eller indkvartering, gør Carmacal det muligt at beregne CO₂-påvirkningen holistisk, da den inkluderer transport, indkvartering og aktiviteter, som turisten foretager på destinationen. For at bruge det skal rejsearrangører købe årlige brugerlicenser og kan få adgang til værktøjet via en onlineforbindelse.



Figur 48. Kilde: fra det spanske team

Værktøjet gør det muligt for operatører at skabe rejsepakker baseret på bæredygtighedskriterier, ud over de sædvanlige variabler som pris, kvalitet og bekvemmelighed:

- **Mobilitet** : gør det muligt at vælge transportmiddel blandt 25 muligheder og dets egenskaber for at opnå en mere præcis forudsigelse.
- **Indkvartering** : giver en database med flere hotelkæder, der estimerer deres indvirkning på et individuelt og personligt grundlag, og hvis det ikke er inkluderet, giver det mulighed for at kategorisere indkvarteringen og beregne en gennemsnitlig værdi i henhold til dens egenskaber.



●Aktiviteter: Identificerer de aktiviteter, der har den største indvirkning med hensyn til generering af kuldiioxidemissioner.

Initiativet er udviklet af ANVR, en sammenslutning af hollandske rejsearrangører, som kræver, at alle deres medlemmer opfylder minimumskrav til bæredygtig praksis.

Den har modtaget flere globale priser og er vinder af:

- Green Feather 2015, for det bedste hollandske initiativ inden for bæredygtig turisme.
- Tourism for Tomorrow 2016, tildelt af World Travel & Tourism Council (WTTC, World Travel & Tourism Council)
- Verdensturismeorganisationens 2017-pris for innovation inden for forskning og teknologi

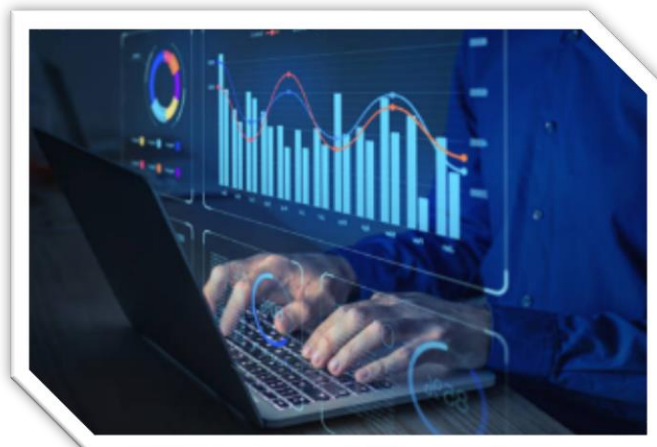
Big Data & Analytics-teknologier i Barcelona og Berlin

Online sporing for at optimere administrationen af turistindkvartering i destinationen ved hjælp af Big Data & Analytics-teknologier.

Implementeringen af dette værktøj til overnatningssektoren blev brugt i samarbejde med en virksomhed, der specialiserer sig i webscraping-teknologi til at overvåge turistovernatningernes digitale platforme og registrere udbuddet af turistovernatninger, der markedsføres på destinationen (Segittur 2022).

Webscraping-systemerne eller -softwaren udfører automatisk forespørgsler i realtid via API'erne på platforme som Airbnb eller HomeAway.

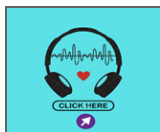
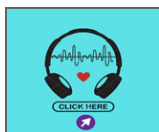
Disse uddragne og kompilerede oplysninger integreres i det samme katalog for efterfølgende at sammenligne de opnåede resultater på et bestemt tidspunkt med de historiske data, der er gemt på en platform eller i et datalager. Til sidst opdateres oplysningerne med henblik på analyse og opnåelse af resultater.



Figur 49. Kilde fra spansk hold

Brugen af web scraping-teknikker er et innovativt alternativ til at måle og forstå fænomenet turistindkvartering, et andet alternativ til hoteller, såvel som til at

identificere ulovlige boliger og forstå den reelle effekt af den regulering, der er implementeret på destinationen med hensyn til turistindkvartering.



54. God praksis for indlejring af digitalisering: Andre lande

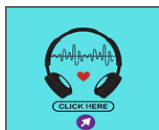
Rumænien - simulerede træningsvirksomheder inden for grundlæggende erhvervsuddannelse:

Det nationale center for udvikling af erhvervsuddannelser (NCTVETD) i Rumænien anvender konceptet med den simulerede træningsvirksomhed i de grundlæggende erhvervsuddannelser. Det simulerede træningsfirma er en interaktiv metode til at lære og tilegne sig entreprenørskabsfærdigheder ved at integrere tværfaglig viden. Eleverne bliver bedt om at danne grupper, der koordineres af en lærer, og oprette en virtuel virksomhed med alt det nødvendige personale og alle de nødvendige aktiviteter. De registrerer den virtuelle virksomhed på den elektroniske platform kaldet Romanian Coordination Centre of Training Firms (ROCT) og simulerer alle registreringstrin for en rigtig virksomhed og dens økonomiske aktiviteter. De foretager interne og eksterne transaktioner og simulerer alle aktiviteter vedrørende betalinger, herunder social sikring, sygesikring og skatter. Konceptet med simulering af træningsfirmaer placerer de studerende som hovedaktører i alle relaterede aktiviteter og er blevet en meget succesfuld tilgang til projektbaseret arbejde. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

SOLAS, Irland - en spilbaseret tilgang til videreuddannelse SOLAS, Further Education and Training Authority i Irland, har udviklet en innovationsfond, der skal støtte FET-udbydere i at engagere sig i industrien og tilpasse deres tilbud til behovet for omskoling og opkvalificering.

I den forbindelse leder Galway Roscommon Education and Training Board (GRETB) i øjeblikket et innovationsprojekt, der har til formål at introducere en spilbaseret tilgang til videreuddannelse og træning i akvakultur. Projektet vil tilvejebringe digitale ressourcer til støtte for akvakulturindustrien, herunder en akvakultursimulator og en række spilbaserede ressourcer. Simulatoren vil bruge virkelige hændelser til at fremme anvendt problemløsning og risikogenkendelse. De spilbaserede ressourcer vil tilskynde til aktiv problemløsning ledsaget af et

pointssystem for at skabe en vej til at løfte eleverne til mere komplicerede opgaver, der afspejler det specialiserede teoretiske indhold i enhederne. Disse ressourcer vil informere udviklingen af akkrediteret on-the-job-træning og CPD-muligheder inden for branchen, samtidig med at de understøtter undervisning og læring, der fører til akkrediterede akvakulturpriser, som allerede er blevet udviklet i samarbejde med Bord Iascaigh Mhara, det irske statsagentur, der er ansvarlig for at udvikle den irske fisk- og skaldyrsindustri.g (FET)



55. Lærredet af færdigheder og kompetencer til at udbyde digitale kurser

DigCompEdu skelner mellem seks stadier eller niveauer, som underviseres digitale kompetence typisk udvikler sig langs. For hvert trin er der en rollebeskrivelse, som afspejler det særlige fokus for brug af digital teknologi, der er typisk for kompetencetrinnet. Disse rollebeskrivelser relaterer sig også til en undervisers relative styrker og roller inden for et professionelt fællesskab.

Newcomer (A1)

Nyankomne er bevidste om potentialet i digitale teknologier til at forbedre pædagogisk og professionel praksis. Men de har haft meget lidt kontakt med digitale teknologier og bruger dem primært til forberedelse af lektioner, administration eller organisatorisk kommunikation. Newcomers har brug for vejledning og opmuntring til at udvide deres repertoire og anvende deres eksisterende digitale kompetencer i den pædagogiske verden[/collapsed].

Explorer (A2)

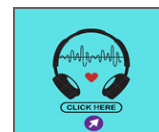
Udforskere er bevidste om potentialet i digitale teknologier og er interesserede i at udforske dem for at forbedre pædagogisk og professionel praksis. De er begyndt at bruge digitale teknologier inden for nogle områder af digital kompetence, men uden at følge en omfattende eller konsekvent tilgang. Udforskere har brug for opmuntring, indsigt og inspiration, f.eks. gennem kollegers eksempel og vejledning, indlejret i en fælles udveksling af praksis.

Integrator (B1)

Integratorer eksperimenterer med digitale teknologier i en række sammenhænge og til en række formål og integrerer dem i mange af deres praksisser. De bruger dem kreativt til at forbedre forskellige aspekter af deres professionelle engagement. De er ivrige efter at udvide deres repertoire af praksisser. De arbejder dog stadig på at forstå, hvilke værktøjer der fungerer bedst i hvilke situationer, og på at tilpasse digitale teknologier til pædagogiske strategier og metoder. Integratorer har bare brug for lidt mere tid til at eksperimentere og reflektere, suppleret med fælles opmuntring og vidensudveksling for at blive eksperter.

Ekspert (B2)

Ekspertter bruger en række digitale teknologier selvsikkert, kreativt og kritisk til at forbedre deres professionelle aktiviteter. De vælger målrettet digitale teknologier til bestemte situationer og forsøger at forstå fordelene og ulemperne ved forskellige digitale strategier. De er nysgerrige og åbne over for nye ideer og ved, at der er mange ting, de ikke har prøvet endnu. De bruger eksperimenter som et middel til at udvide, strukturere og konsolidere deres repertoire af strategier. Ekspertter er ryggraden i enhver uddannelsesorganisation, når det handler om at innovere praksis.



Leder (C1)

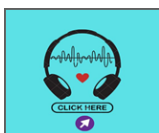
Lederne har en konsekvent og omfattende tilgang til at bruge digitale teknologier til at forbedre pædagogisk og professionel praksis. De benytter sig af et bredt repertoire af digitale strategier, hvorfra de ved, hvordan de vælger den mest hensigtsmæssige i en given situation. De reflekterer løbende over og videreudvikler deres praksis. De udveksler erfaringer med kolleger og holder sig opdateret om nye udviklinger og ideer. De er en kilde til inspiration for andre, som de videregiver deres ekspertise til.

Pioneer (C2)

Pionerer sætter spørgsmålstegn ved tilstrækkeligheden af nutidens digitale og pædagogiske praksis, som de selv er ledere af. De er bekymrede over begrænsningerne eller ulemperne ved disse praksisser og drevet af impulsen til at innovere uddannelse endnu mere. Pionerer eksperimenterer med meget innovative og komplekse digitale teknologier og/eller udvikler nye pædagogiske tilgange. Pionerer er en unik og sjælden art. De fører an i innovationen og er en rollemodel for yngre lærere.

For hver af de 22 kompetencer findes der niveaubeskrivelser og færdighedserklæringer, der gør det muligt for undervisere at forstå deres kompetenceniveau og deres specifikke udviklingsbehov.

Detaljeret information er tilgængelig her: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu/digcompedu-framework/digcompedu-proficiency-levels_en



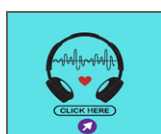
56. Oversigt med færdigheder til at designe digitale kurser

Skabelse af digitalt indhold

Tabel 6: Digitale kompetencer til skabelse af digitalt indhold, Kilde DigCompEdu (2017).

Progression		Kompetencerklæringer
Newcomer (A1)	Kun lidt brug af strategier, der fremmer elevernes skabelse af digitalt indhold	Jeg overvejer ikke eller kun meget sjældent, hvordan man kan fremme elevernes skabelse af digitalt indhold.
Explorer (A2)	Opmuntre eleverne til at bruge digitale teknologier til at skabe indhold	Jeg opfordrer eleverne til at udtrykke sig ved hjælp af digitale teknologier, f.eks. ved at producere tekster, billeder og videoer.
Integrator (B1)	Implementering af aktiviteter, der fremmer elevernes skabelse af digitalt indhold	Jeg implementerer læringsaktiviteter, hvor eleverne bruger digitale teknologier til at producere digitalt indhold, f.eks. i form af tekst, fotos, andre billeder, videoer osv. Jeg opfordrer eleverne til at udgive og dele deres digitale produktioner.

<p>Ekspert (B2)</p>	<p>Strategisk brug af en række pædagogiske strategier til at fremme elevernes skabelse af digitalt indhold</p>	<p>Jeg bruger en række forskellige pædagogiske strategier til at gøre det muligt for eleverne at udtrykke sig digitalt, f.eks. ved at bidrage til wikier eller blogs, ved at bruge ePortfolios til deres digitale kreationer.</p> <p>Jeg gør eleverne i stand til at forstå konceptet med copyright og licenser, og hvordan man genbruger digitalt indhold på en passende måde.</p>
<p>Leder (C1)</p>	<p>Omfattende og kritisk fremme af elevens skabelse af digitalt indhold</p>	<p>Jeg opdager og modvirker plagiering, f.eks. ved hjælp af digitale teknologier.</p> <p>Jeg reflekterer kritisk over mine pædagogiske strategiers egnethed til at fremme elevernes kreative digitale udtryk og tilpasser mine strategier i overensstemmelse hermed.</p>
<p>Pioneer (C2)</p>	<p>Brug af innovative formater til at fremme elevernes skabelse af digitalt indhold</p>	<p>Jeg vejleder eleverne i at designe, udgive og licensere komplekse digitale produkter, f.eks. hjemmesider, blogs, spil eller apps.</p> <p>Jeg reflekterer over, diskuterer, re-designer og innoverer pædagogiske strategier til at fremme elevens digitale udtryk og skabelse.</p>



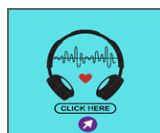
57. Oversigt over færdigheder til at levere det faglige indhold ved hjælp af digitalisering og om bæredygtige digitaliseringsmidler

Oprettelse og ændring af digitalt indhold

Tabel 7: Oprettelse og ændring af digitalt indhold for at levere det faglige indhold ved hjælp af digitalisering og om bæredygtige digitaliseringsmidler på basis af DigCompEdu (2017).

Fremskridt		Kompetencerklæringer
Newcomer (A1)	Afstå fra at modificere digitale ressourcer	Jeg kan gøre brug af digitale ressourcer, men jeg plejer ikke at ændre dem eller skabe mine egne ressourcer.
Explorer (A2)	Oprettelse og ændring af ressourcer ved hjælp af grundlæggende værktøjer og strategier	Jeg bruger office-software til at designe og ændre f.eks. regneark og quizer. Jeg laver digitale præsentationer til undervisningsbrug.
Integrator (B1)	Oprettelse og ændring af ressourcer ved hjælp af nogle avancerede funktioner	Når jeg skaber digitale ressourcer (f.eks. præsentationer), integrerer jeg nogle animationer, links, multimedier eller interaktive elementer. Jeg foretager nogle grundlæggende ændringer af de digitale læringsressourcer, jeg bruger, for at tilpasse dem til læringskonteksten, f.eks. redigering eller sletning af dele, tilpasning af de generelle indstillinger. Jeg adresserer et specifikt læringsmål, når jeg udvælger, ændrer, kombinerer og skaber digitale læringsressourcer.
Ekspert (B2)	Tilpasning af avancerede digitale ressourcer til en konkret læringskontekst	Jeg integrerer en række interaktive elementer og spil i mine selvskabte undervisningsressourcer. Jeg modificerer og kombinerer eksisterende ressourcer for at skabe læringsaktiviteter, der er skræddersyet til en konkret læringskontekst og et konkret læringsmål samt til elevgruppens karakteristika. Jeg forstår de forskellige licenser, der er knyttet til digitale ressourcer, og ved, hvilke tilladelser jeg har til at ændre ressourcerne.
Leder (C1)	Skabe, samskabe og modificere ressourcer i henhold til læringskonteksten ved hjælp af en	Jeg skaber og ændrer komplekse og interaktive digitale læringsaktiviteter, f.eks. interaktive regneark, online evalueringer, online kollaborative læringsaktiviteter (f.eks. wikis, blogs), spil, apps, visualiseringer.

	række avancerede strategier.	Jeg skaber læringsressourcer sammen med kolleger.
Pioneer (C2)	Oprettelse af komplekse, interaktive digitale ressourcer	Jeg laver mine egne apps eller spil for at understøtte mine uddannelsesmål.



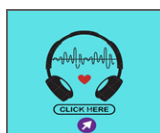
58. Oversigt over færdigheder til at undervise elever Hvordan man integrerer digitalisering i studierne, opgaverne, i arbejdsområdet

Selvreguleret læring

Tabel 8: Kompetencer inden for selvreguleret læring til at instruere elever i, hvordan man integrerer digitalisering i studierne, opgaverne og arbejdsområdet på baggrund af DigCompEdu (2017).

Fremskridt		Kompetencerklæringer
Newcomer (A1)	Bruger i ringe grad digitale teknologier til selvreguleret læring	Jeg overvejer ikke eller kun meget sjældent, hvordan eleverne kan bruge digitale teknologier i selvregulerede aktiviteter eller opgaver.
Explorer (A2)	Opmuntre eleverne til at bruge digitale teknologier i selvregulerede læringsaktiviteter	Jeg opfordrer eleverne til at bruge digitale teknologier til at understøtte deres individuelle læringsaktiviteter og opgaver, f.eks. til informationssøgning eller præsentation af resultater.
Integrator (B1)	Implementering af digitale teknologier i designet af selvregulerede læringsaktiviteter.	Jeg opfordrer eleverne til at bruge digitale teknologier til at indsamle beviser og registrere fremskridt, f.eks. til at producere lyd- eller videooptagelser, fotos, tekster. Jeg bruger digitale teknologier (f.eks. ePortfolios, elevernes blogs) til at give eleverne mulighed for at registrere og fremvise deres arbejde. Jeg bruger digitale teknologier til elevernes selvevaluering.
Ekspert (B2)	Brug af digitale miljøer til omfattende understøttelse af selvreguleret læring	Jeg bruger digitale teknologier eller miljøer (f.eks. ePortfolios, blogs, dagbøger, planlægningsværktøjer) til at give eleverne mulighed for at styre og dokumentere alle faser af deres læring, f.eks. til planlægning,

		informationssøgning, dokumentation, refleksion og selvevaluering. Jeg hjælper eleverne med at udvikle, anvende og revidere passende kriterier for selvevaluering med støtte fra digitale teknologier.
Leder (C1)	Kritisk refleksion over de digitale strategier, der bruges til at fremme selvreguleret læring	Jeg reflekterer over, om mine digitale strategier er hensigtsmæssige til at fremme selvreguleret læring, og jeg forbedrer løbende mine strategier.
Pioneer (C2)	Udvikling af nye digitale formater og/eller pædagogiske tilgange til selvreguleret læring	Jeg udvikler nye digitale formater og/eller pædagogiske tilgange til at fremme selvstyret læring.



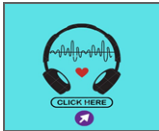
59. Kompetenceramme for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed for erhvervsuddannelsesundervisere

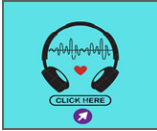
Kompetencerammen for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed for erhvervsuddannelsesundervisere er baseret på DigCompEdu (Redecker, C., DigCompEdu., 2017), der også tager højde for DigComp 2.0, 2.1, 2.2.


Tabel 9: Kompetenceramme for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed for erhvervsuddannelsesundervisere, tilpasset fra DigCompEdu af forfatterne.

1 Professionelt engagement		
1.1.	Organisatorisk kommunikation	At bruge digitale teknologier til at forbedre organisatoriske kommunikation med elever, forældre og tredjeparter for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen At bidrage til i fællesskab at udvikle og forbedre organisatoriske kommunikationsstrategier for at sikre en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.
1.2	Professionelt samarbejde	At bruge digitale teknologier til at samarbejde med andre undervisere, dele og udveksle viden og erfaringer og i fællesskab innovere pædagogisk praksis for at fremme en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en engageret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.
1.3	Reflekterende praksis	Individuelt og kollektivt at reflektere over, kritisk vurdere og aktivt udvikle sin egen og sit uddannelsesfællesskabs digitale pædagogiske praksis for at sikre en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i fællesskabet/organisationen.
1.4	Digital Kontinuerlig Professionel udvikling (CPD)	At bruge digitale kilder og ressourcer til løbende Professionel udvikling af sig selv og involverede deltagere og interessenter for at sikre bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.
2 Digitale ressourcer		
2.1	Udvælgelse af digitale ressourcer	At identificere, vurdere og udvælge digitale ressourcer til undervisning og læring for at sikre en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en

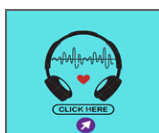
		<p>dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At overveje det specifikke læringsmål, konteksten, den pædagogiske tilgang og elevgruppen, når man udvælger digitale ressourcer og planlægger deres anvendelse for at fremme bæredygtig digitalisering af hospitaler og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>
2.2.	Oprettelse og ændring af Digitale ressourcer	<p>At modificere og bygge på eksisterende åbent licenserede ressourcer og andre ressourcer, hvor dette er tilladt for at sikre bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At skabe eller medskabe nye digitale uddannelsesressourcer til fremme af bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At overveje det specifikke læringsmål, konteksten, den pædagogiske tilgang og elevgruppen, når man designer digitale ressourcer og planlægger deres anvendelse for at fremme bæredygtig digitalisering af hospitaler og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>
2.3.	Håndtering, beskyttelse og deling af digitale ressourcer	<p>At organisere digitalt indhold og gøre det tilgængeligt for elever, forældre og andre undervisere for at fremme en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en engageret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At beskytte følsomt digitalt indhold effektivt for at sikre en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At respektere og anvende regler om privatlivets fred og ophavsret korrekt for at sikre en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At forstå brugen og skabelsen af åbne licenser og åbne uddannelsesressourcer, herunder deres korrekte tilskrivning for at sikre en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>
3.	Undervisning og læring	
3.1	Undervisning	<p>At planlægge og implementere digitale enheder og ressourcer i undervisningsprocessen for at forbedre effektiviteten af undervisningsinterventioner til fremme af bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>

		<p>At styre og orkestrere digitale undervisningsinterventioner på passende vis for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At eksperimentere med og udvikle nye formater og pædagogiske metoder til undervisning for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>
3.2	<p>Vejledning</p> 	<p>At bruge digitale teknologier og tjenester til at forbedre interaktion med eleverne, individuelt og kollektivt, inden for og uden for lærings-sessionen for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og dedikeret uddannelsesproces i samfundet / organisationen.</p> <p>At bruge digitale teknologier til at tilbyde rettidig og målrettet vejledning og hjælp til at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At eksperimentere med og udvikle nye former og formater til at tilbyde vejledning og støtte til at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>
3.3.	<p>Samarbejdsbaseret læring</p>	<p>At bruge digitale teknologier til at fremme og forbedre elevernes samarbejde for at fremme en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At gøre eleverne i stand til at bruge digitale teknologier som en del af samarbejdsopgaver, som et middel til at forbedre kommunikation, samarbejde og fælles vidensskabelse for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>
3.4	<p>Selvreguleret læring</p>	<p>At bruge digitale teknologier til at understøtte selvregulerede læringsprocesser, dvs. at gøre det muligt for eleverne at planlægge, overvåge og reflektere over deres egen læring, give bevis for fremskridt, dele indsigter og komme med kreative løsninger.</p>
4.	Vurdering	
4.1.	<p>Vurderingsstrategier</p>	<p>At bruge digitale teknologier til formativ og summativ evaluering.</p> <p>vurdering til fremme af bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>

		At forbedre mangfoldigheden og egnetheden af vurderingsformater og tilgange til at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.
4.2.	Analyse af dokumentation	At generere, udvælge, kritisk analysere og fortolke digital evidens om elevers aktivitet, præstation og fremskridt for at informere undervisning og læring med henblik på at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.
4.3.	Feedback og planlægning	At bruge digitale teknologier til at give målrettet og rettidig feedback til eleverne for at fremme en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen. At tilpasse undervisningsstrategier og yde målrettet støtte, baseret på de beviser, der genereres af de digitale teknologier, der bruges til at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen. At gøre elever og forældre i stand til at forstå den evidens, som digitale teknologier giver, og bruge den til beslutningstagning for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.
5. Styrkelse af de lærende		
5.1.	Tilgængelighed og inklusion 	At sikre tilgængelighed til læringsressourcer og -aktiviteter for alle elever, herunder elever med særlige behov, for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en engageret uddannelsesproces i samfundet/organisationen. At overveje og reagere på elevernes (digitale) forventninger, evner, anvendelser og misforståelser samt kontekstuelle, fysiske eller kognitive begrænsninger for deres brug af digitale teknologier til at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.
5.2.	Differentiering og personalisering	At bruge digitale teknologier til at imødekomme elevernes forskellige læringsbehov ved at give eleverne mulighed for at udvikle sig på forskellige niveauer og i forskellige hastigheder og at følge individuelle læringsveje og mål for at fremme bæredygtig digitalisering af hotelbranchen og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.

5.3.	Aktivt engagerende elever	<p>At bruge digitale teknologier til at fremme elevernes aktive og kreativt engagement med et emne til fremme af bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og dedikeret uddannelsesproces i samfundet / organisationen.</p> <p>At bruge digitale teknologier i pædagogiske strategier, der fremmer elevernes tværgående færdigheder og dybe tænkning. og kreative udtryk for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At åbne op for læring i nye, virkelige sammenhænge, som involverer eleverne selv i praktiske aktiviteter, videnskabelige undersøgelser eller kompleks problemløsning, eller på andre måder øger elevernes aktive engagement i komplekse emner for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>
6. Fremme af elevernes digitale kompetencer		
6.1.	Information og medier læsefærdighed	<p>At indarbejde læringsaktiviteter, opgaver og vurderinger, der kræver, at eleverne formulerer informationsbehov; at de finder information og ressourcer i digitale miljøer; at organisere, behandle, analysere og fortolke information; og at sammenligne og kritisk evaluere troværdigheden og pålideligheden af information og dens kilder for at fremme en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>
6.2.	Digital kommunikation & samarbejde	<p>At indarbejde læringsaktiviteter, opgaver og evalueringer, der kræver, at eleverne effektivt og ansvarligt bruger digitale teknologier til kommunikation, samarbejde og borgerdeltagelse for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p>
6.3.	<p>Skabelse af digitalt indhold</p> 	<p>At indarbejde læringsaktiviteter, opgaver og vurderinger, der kræver, at eleverne udtrykker sig gennem digitale midler, og at de ændrer og skaber digitalt indhold i forskellige formater for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.</p> <p>At lære eleverne, hvordan ophavsret og licenser gælder for digitalt indhold, hvordan man henviser til kilder og angiver licenser for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfrihed og en</p>

		dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.
6.4.	Ansvarlig brug	At træffe foranstaltninger til at sikre elevernes fysiske, psykiske og sociale velbefindende, mens de bruger digitale teknologier til at fremme en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en engageret uddannelsesproces i samfundet/organisationen. At gøre eleverne i stand til at håndtere risici og bruge digitale teknologier sikkert og ansvarligt for at fremme en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en engageret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.
6.5.	Digital problemløsning	At indarbejde læringsaktiviteter, opgaver og evalueringer, der kræver, at eleverne identificerer og løser tekniske problemer eller overfører teknologisk viden kreativt til nye situationer for at fremme bæredygtig digitalisering af gæstfriheden og en dedikeret uddannelsesproces i samfundet/organisationen.



60. Sådan underviser du i bæredygtig gæstfrihed digitalt

Bæredygtig turisme ser i dag ud til at kunne opfange et emblematiske heuristisk felt og forene behovene og perspektiverne i både et videnssamfund og et grønt samfund, hvor dimensionen af grøn viden bliver et fælles gode, og uddannelse bliver den proces, der udløser forandring: Pædagogik, videnskaben om uddannelse og træning, åbner op for multistakeholder-perspektiver, der sigter mod at designe effektive uddannelsessystemer til at reagere på disse udfordringer og gøre bæredygtig uddannelsesplanlægning til nøglen til at se på fremtiden med håb.

I de seneste årtier har turistsektoren, ud over altid at have bekræftet en konstant væksttendens, oplevet, at efterspørgslen har ændret sig i forhold til nye krav og måder at bruge ressourcer på.

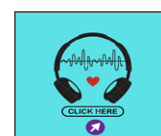
Digitale undervisnings- og læringsmetoder spiller en vigtig rolle i at fremme bæredygtighed i turismeuddannelser. Uddannelse spiller en central rolle i omdannelsen af individer og samfund i retning af bæredygtighed. Uddannelse for bæredygtig udvikling er en uddannelsesmæssig vision om at balancere

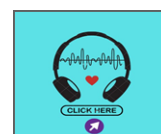
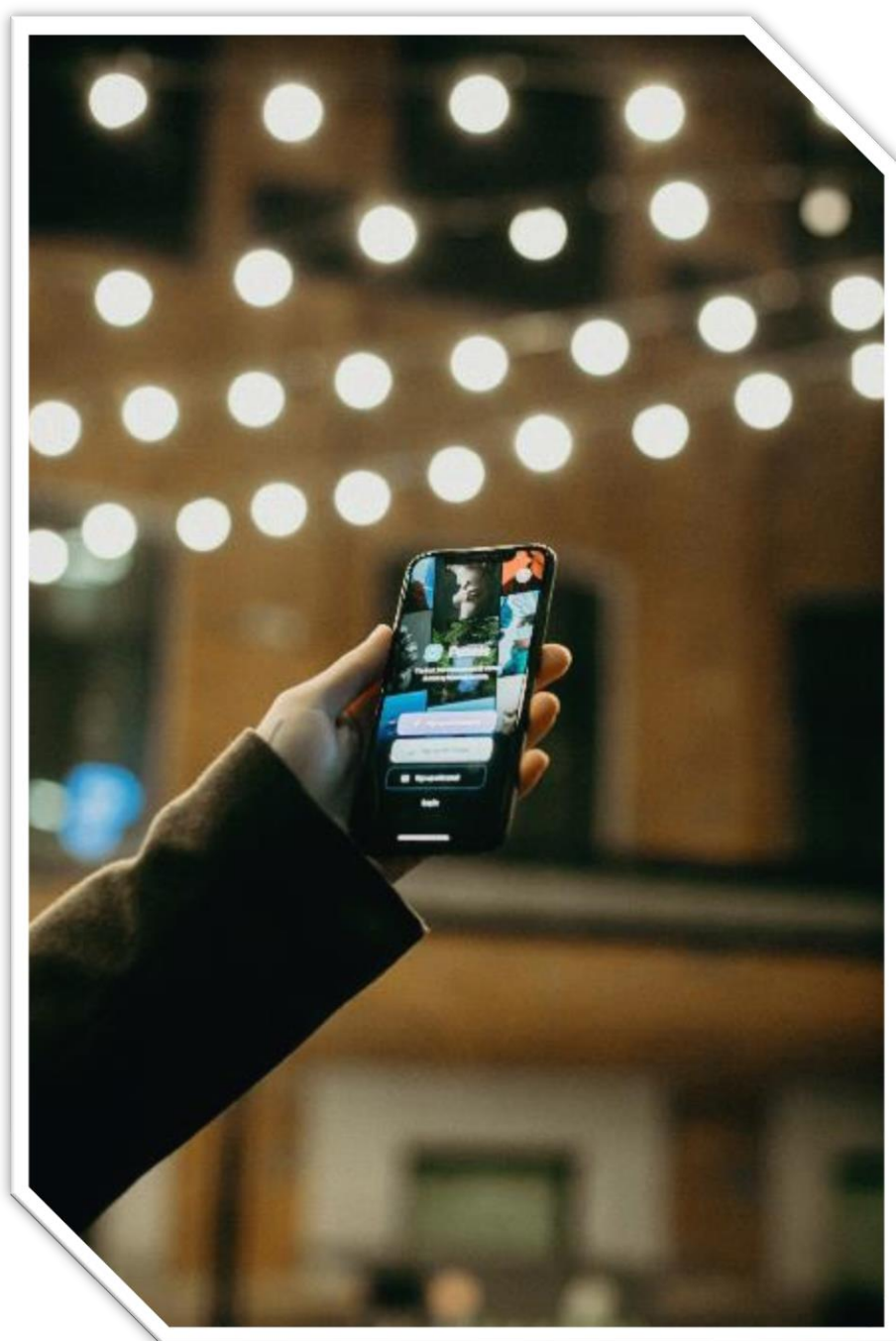
menneskelig og økonomisk velfærd med kulturelle traditioner og respekt for jordens naturressourcer. Den anvender resultaterne fra bæredygtighedsvidenskaben i uddannelsespraksis og guider valget af læringsmål, undervisningsindhold og undervisnings- og læringsmetoder.

Bæredygtighedsvidenskab er en ny og uafhængig videnskabelig disciplin, der forsøger at indarbejde videnskabelig forskning i fysisk, socialt og moralsk komplekse domæner med en unik problemløsningsdagsorden.

Teknologibaseret læring (også kendt som eLearning, online læring og digital læring) har været genstand for omfattende diskussioner og forskning (Bristow et al., 2011, Strauss og Hill, 2007). Dette begreb omfatter applikationer som virtuelle læringsmiljøer, webinarer, blogs, wikis, crowdsourcing, mobil læring og brug af sociale medier i klasseværelset (London & Hall, 2011).

Videregående uddannelsesinstitutioner har investeret i sådanne teknologier for at holde trit med de hurtige teknologiske forandringer og denne nye generation af højteknologiske studerende, som Prensky (2001) kalder "digitalt indfødte" (s. 1). Nyere forskning anerkender, at et radikalt skift i læringsprocessen er nødvendigt for at udnytte brugen af teknologi, især Web 2.0 (Liburd & Christensen, 2013) for at udvikle nyere måder at undervise og lære på (Dabbagh & Kitsantas, 2012). Men disse teknologier, der hurtigt ændrer sig, udgør en udfordring for undervisere, der kæmper for at engagere de studerende og implementere mere fleksible læringsformer (Eastman, Iyer, & Eastman, 2011). Der findes forskning, som viser forholdet mellem digitale værktøjer, og hvordan de studerende udnytter dem i deres læringsaktiviteter (diFilipo, 2011, Kay og Lauricella, 2011), men kun lidt er udført specifikt fra et gæstfrihedsperspektiv.





Figur 50. Kilde cottonbro studio at pexels.com

61. Sådan designer du kursus og materialer 'Bæredygtig digitalisering af hotelbranchen'

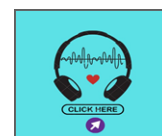
Bæredygtighed er et tilbagevendende tema i turismelitteraturen og -økonomien. Som følge heraf er der en voksende erkendelse af behovet for at inkludere SE i

læseplanen for erhvervs- og turismestuderende. Der er dog meget få undersøgelser af, hvordan "bæredygtighed" er indlejret i TE's læseplaner.

En undersøgelse af business/turisme-pensummet på et australsk universitet ved hjælp af fortolkende metodologi viste tre nøgleproblemer: (1) et overfyldt pensum; (2) personalets og de studerendes modstand mod bæredygtighed; og (3) realiteterne i en kompleks institution med flere campusser. Miljøholdningerne på et erhvervs- og turismeprogram blev udforsket ved hjælp af New Environmental Paradigm Scale. I mellemtiden undersøgte man behovet for at undervise i bæredygtighed, og hvordan man implementerer undervisning i bæredygtighed på tværs af læseplanen for hotel- og turisme. Resultaterne viste forskellige tilgange til undervisning i bæredygtighed: flere valgfrie kurser i bæredygtighed, tildeling af bæredygtighed til visse hovedfag og akademisk autonomt til professorer, der inkorporerer bæredygtighed i læseplanen for hotel- og turismefag osv.

Siden det akademiske år 2017-2018 har Institut for Ledelse ved Universitetet i Torino inkluderet kurset Eco-Management of Tourism i sit uddannelsesstilbud. Det bidrager til uddannelsen af fagfolk, der er i stand til at komme ind i turistsektoren og udvikle svar på de skiftende krav, der kommer fra sektoren. Til dette formål var kurset rettet mod principperne for bæredygtig turisme og smagens økonomi. Kursets undervisningsmetode kombinerer traditionel frontalundervisning med kooperative læringsaktiviteter eller projektarbejde, der giver eleverne mulighed for at udvikle deres bløde færdigheder, måle sig selv med virkelige problemer og etablere relationer med interessenter. I 2020-2021 har vi bemærket en stigende interesse fra de studerende i kurset Eco-Management of Tourism og projektarbejdsaktiviteter. Spredningen af pandemien har fået os til at omformulere arbejdsmetoderne for at forene undervisningsaktiviteterne med de gældende bestemmelser for at imødegå pandemien, i betragtning af spredningen af smart working og begrænsningerne i mobilitet eller adgang til arbejdspladser. Da projektideerne var blevet defineret i detaljer, dvs. præsentationen af forskellige kontekster og tildelingen af mål, blev det fastslået, at det var de studerende, der identificerede de interessenter, lokale eller ej, der skulle involveres for at opnå det ønskede resultat ved hjælp af smarte arbejdsværktøjer, der i mellemtiden er blevet almindelige. Ved kursets afslutning kunne vi konstatere, at de studerendes teams havde nået de opstillede mål og i nogle tilfælde havde overgået forventningerne. Generelt værdsatte vi indholdet og de valgte displayløsninger, og vi foreslog derfor de studerende at udgive deres værker, både for at huske et atypisk år og for at fremhæve, hvordan reaktionen på objektive vanskeligheder er blevet forvandlet til en mulighed for at skabe et fremragende værk. Bogen, der er udgivet af universitetet i Torino, har titlen "A methodological proposal to design sustainable tourism routes. Projektarbejdet på

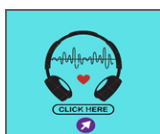
Eco Management of Tourism-kurset A.Y. 2020/2021" indvier serien "Paths of sustainable tourism".



Den nye treårige uddannelse i "Hospitality Innovation and e-Tourism" under overskriften bæredygtig turisme blev født på Ca' Foscari i samarbejde med SIO - Scuola Italiana di Ospitalità. Dette er universitetets første professionaliseringsgrad med øjeblikkelig adgang til arbejdsmarkedet og med en stærk digital orientering, hvilket er vigtigt i betragtning af indvirkningen på turismeverdenen såsom bookingplatforme for rejser og turistophold, service management platforme for turisme og det stærke forhold til sociale medier og digital markedsføring. Blandt projektpartnerne er også TH Resorts, Club Med, Rocco Forte Hotels, Hilton Italia, Federalberghi og Confcommercio.



Figur 51. Kilde: Karolina Grabowska på pexels.com



62. Hvordan man integrerer digitaliseringsprocessen, emnet bæredygtig digitalisering i erhvervsuddannelser og kurser inden for hotel- og restaurationsbranchen, og hvordan man leverer kurser med andet indhold ved hjælp af digitalisering

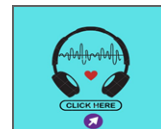
Digitalisering har mange iøjnefaldende fordele, for eksempel øjeblikkelig åbenhed over for data, enkel og hurtig korrespondance og mulighed for at dele og handle data, bedre åbne døre og udvidet ligetilhed og opfattelighed. Pointen med digitalisering er at videreudvikle adgang og fremme bevaring. At omfavne avanceret innovation er nyttigt for enhver banebrydende virksomhed. Den grundlæggende forvirring omkring avanceret forandring er, at det vil være tilstrækkeligt at udstyre sig med de nuværende innovationer for at få succes.

Digitalisering er vigtigere, end det ser ud til, når sandheden skal frem. Digitalisering er vigtig, fordi den hjælper med at opgradere informationshåndteringen, videreudvikle informationslagringen, optimere transmissionen og videreudvikle effektiv hjælp. Det fungerer også med informationsdeling og gendannelse, og det har vist sig at være den mest acceptable tilgang til at beskytte data i en længere periode. Gæstfrihedsbranchen omfatter forskellige områder inden for hjælpebranchen, f.eks. boliger, rejsebranchen, mad- og drikkeadministrationer og endda forlystelsesparker. I 2020 var størrelsen på det verdensomspændende hotelmarked 3486,77 milliarder amerikanske dollars, og det forventes at stige til 4132,5 milliarder amerikanske dollars i 2021.

En af de grundlæggende måder, hvorpå denne branche lige nu håber at udjævne sit arbejde og sine produkter, er ved at digitalisere. Digitalisering kan hjælpe dig med at føre tilsyn på en mere effektiv, økonomisk og gennemførlig måde. Det kan hjælpe med at udvide din markedsindgang og mængden af direkte aftaler samt med at skaffe sædvanlige kunder. Digitalisering hjælper os designere i forberedelsen og udviklingen af logier. Vi mener, at det er en ekstraordinær fordel for begge parter, da det tillader administratorer eller finansielle bagmænd at tage del i vores plantanker fra starten og at møde dem på en usædvanlig slående måde. Helt konkret kan digitaliseringen hjælpe med at give de besøgende en unik oplevelse under deres besøg. Det betyder ikke, at overnatningssteder på et senere tidspunkt vil blive teknokratiske steder. Faktisk kan selv et stilfuldt, venskabeligt refugium med nøje koordinerede, avancerede komponenter helt udfolde sin

nyttige virkning uden at afsløre, at der er innovation involveret. Efter vores mening er det skæbnen for digitaliseringen af logier.

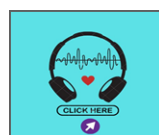
I hvilke eksplicite regioner er digitalisering i indkvartering klar til at give fordele Formelt computeriseret - bruges til at formidle formelt kursusbaseret indhold (for eksempel 'Præsentation af GDPR') til slutkunden uden kritisk tilknytning til (eller støtte fra) læringseksperter, ledsagere eller chefer.



Casual computeriseret - giver fantastiske chancer for at hjælpe afslappet arbejdsmiljø med at samle op, ved hjælp af diskussioner. I seriøse informationsorganisationer er uformel computeriseret læring forbundet med information til lederne. Den kooperative medietilgang (se nedenfor) kan spille en vigtig rolle i informationsdeling mellem kompetente netværk. Stigningen i tilfældig systemadministration ved hjælp af online-enheder giver mulighed for informationsdeling inden for foreninger såvel som eksternt.

Blandet eller opretholdt læring - hvor formel og uformel læring kan kombineres ("blandes") med forskellige former for læring. For eksempel kan det meste af læringsindholdet formidles gennem øjen-til-øje-samtaler eller instruktion eller potentielt gennem tekstmateriale, men diskursen med forskellige studerende, samarbejdsøvelser og søgning efter/adgang til understøttende materiale er helt styret på nettet. En berømt blanding er "flipped" study hall-modellen, hvor informationsbevægelsen sker online, ikke samtidig med at samtalen om denne læring sker samtidigt, tæt på og personligt eller i et virtuelt hjemlokale.

(7places, dato n/a), (CIPD, 2022).



Figur 52. Kilde Anna Shvets på pexels.com

63. Design af curriculumindhold i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

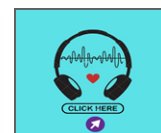
I takt med at onlineuddannelse tager verden med storm, bliver design af læseplaner afgørende, da uddannelsesinstitutioner stræber efter at designe læringsoplevelser, som de moderne tech-savvy studerende vil relatere til og værdsætte. De dage er forbi, hvor onlinelæring kun betyder at deltage i et Zoom-opkald til synkrone sessioner. Der skal være asynkront engagement af høj kvalitet som en integreret del af den studerendes rejse.

Undervisnings- og læringsmetoder spiller en vigtig rolle i at fremme bæredygtighed i turismeuddannelser. Bæredygtighed er integreret i turisme- og hospitality management-programmerne på mange universiteter rundt om i verden for at imødekomme behovet for bæredygtig turismeudvikling. De bæredygtighedskompetencer, der blev nævnt, omfattede følgende: kritisk tænkningsskompetence, systemtænkningsskompetence og problemløsningskompetence. Forventningskompetence og strategisk tænkningsskompetence blev ikke nævnt. De vigtigste kompetencer var følgende tænkningsskompetencer på højere niveau: analyse, evaluering og skabelse. Disse færdigheder kan ses som dele af grønne og bløde færdigheder. Hvad angår de

bløde kompetencer, blev samarbejdsevner og interpersonelle kommunikationsevner fremhævet.

Kurset skal uddanne en innovativ professionel person, der er bestemt til prestigefyldte internationale modtagelsesstrukturer netop for at foreslå en anden slags turisme: ikke mere hit-and-run, derfor bæredygtighed, opmærksomhed på de sociokulturelle aspekter af territoriet, interkulturelle færdigheder og store færdigheder til at styre den digitale transformation af turistindustrien".

Kurset sigter mod at uddanne fagfolk med et solidt sprogligt og kulturelt fundament, med specifikke færdigheder i at analysere territoriet og miljøet, også fra et socioøkonomisk og ledelsesmæssigt perspektiv, der er i stand til at planlægge, styre og lede aktiviteter og virksomheder, projekter og processer til udvikling af bæredygtig og ansvarlig turisme og til forbedring af den historiske og menneskelige kapital i territorierne. Kurset skal tilbyde en grundlæggende forberedelse i økonomi, geografi, antropologi og sociologi, humaniora og jura relateret til turismens sektorielle indbyrdes afhængighed med kulturarv, miljø, gastronomi, transport, med særlig opmærksomhed på national incoming.



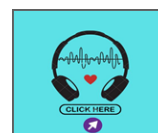
I dag er begrebet digital læring blevet globalt. Overgangen til den digitale læringsmodel har uundgåeligt krævet, at vi genovervejer vores praktiske og ekspertmæssige rolle i klasseværelset. Undervisere har stadig brug for at overføre deres viden, men nu foregår det meste af deres teoretiske vidensoverførsel uden for klasseværelset. Det er vigtigt for alle undervisere at forstå, at vi ikke mister noget, men at det især er i klasseværelset, at vores ekspertprofil kommer til udtryk. Digitaliseringen af vores indhold har ændret vores undervisningspraksis, og hvad der undervises i på holdet. Det flippede klasseværelse er en mulighed for at reflektere over komplementariteten mellem arbejde i klassen (synkron tid) og arbejde uden for klassen (asynkron tid). Organisering af læringstid og læringsrum er to centrale komponenter i lærernes aktiviteter. Denne blanding af læringsstile kræver, at man redesigner elevernes læringsrejse. Det er en endeløs proces, da det at finde den perfekte balance mellem den synkrone og asynkrone tid er nøglen til at bevare elevernes motivation.

At motivere vores studerende til at lære på egen hånd foran en computer er en anden udfordring. I takt med at vi digitaliserer vores indhold, leder vi også efter nye måder at innovere for de studerende i deres asynkrone læringstid. Denne tid skal ikke være passiv læring, der bare består i at se videoer. Storytelling og gamification er velkendte tendenser i uddannelsesverdenen.

Endelig har digitaliseringen tvunget os til at se på vores kurser med friske øjne, til at gentænke, til at tage risici, til at prøve nye ting, til at samarbejde, til at modtage feedback og til at lære. Det er den slags opskrifter, der kan føre til innovation.



Figur 53. Kilde Sanket Mishra på pexels.com



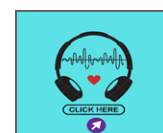
64. Sådan designer du digitale kurser, materialer og workshops til erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen

Erhvervsuddannelserne bør drive forandringerne i retning af biologiske systemer med tilknyttede evner. Det kræver nye organisationer på nationalt og globalt plan, opdaterede erhvervsuddannelsesplaner, der forpligter til evner og kompetencer inden for digitalisering og miljø, vidensrammer for evner på højt niveau, kritikcirkler og mere hensigtsmæssige administrationsplaner. Eksisterende rammer for erhvervsuddannelser kan ikke gennemføre og drive sådanne ændringer hurtigt uden styrkeområder for en privat-offentlig sammenslutning. Arbejdet med globale, sektorielle og provinsielle partnere bør støttes. Hastigheden af fremskridt kræver koordinering af begyndende og fortsatte erhvervsuddannelsesrammer, bedre forbindelse mellem nationer og med

arbejdsmarkeder, udvikling og forskellige former for forberedelsesleverandører. Erhvervsuddannelserne bør være åbne for langvarige studerende og nå ud til grupper i fare. Den skal være endnu bedre til at imødekomme individuelle behov og læringsveje. Erhvervsuddannelserne skal engagere sig i genopbygningen af økonomien.

Forpligtende eksplicite læringskontraster for de studerende. Underviser/mentor-assistance på højt niveau. Dette studie arbejder med refleksion over arbejde, test af naturlige tilbøjeligheder og undersøgelse af udforskningsbaserede undervisningssystemer. Skabe vurderinger, der passer til alle grader af læring. At skabe en understudy-stemme for at videreudvikle instruktion og læring. At skabe elever som studerende. At skabe kontakt til eleverne. Lær levedygtige systemer, der sikrer, at dine elever er med til at udvikle sig. Overvågning af testende måder at opføre sig på.

Effektive metoder til at komme i kontakt med og støtte elever, der har problemer. Genkende forhindringer og tilbyde systemer til at fremme de studerendes læring og præstationer ved hjælp af en svarbaseret tilgang. At vise det grundlæggende - at udvikle lærere. Dette studie beskæftiger sig med de grundlæggende elementer i undervisning som forberedelse, at få input, vejledningsstrategier og opbygning af et lokalt område med studerende. Effekten af skader på læring. Den nye instruktør. Forstå, hvad realisering er i det 21. århundrede, og flyt din træning ind i et andet rum af fælles indsats og handling. Skab et positivt og solidt læringssamfund for at tiltrække lærere i moderne undervisningsmetoder og praksis. Uddannelse, vurdering, standarder, indarbejdede projekter. (ETF, 2020).



65. Hvordan man designer materialer og feltworkshops om digitalisering til studier af hotel- og restaurationsvirksomheder

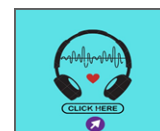
Overalt i verden er folk begyndt at se fordelene ved avancerede forandringer. Inden for uddannelse giver denne forandring mulighed for fjernundervisning, -læring og -evaluering, hvilket kan hjælpe med at gøre skolegang mere tilgængelig. Efter at have gjort alt, hvad der skulle til for at gennemføre denne forandring, er dette vores tanker om, hvad alle brands bør vide om denne cyklus. Der er absolut ingen tvivl om, at internettet ikke kan erstatte ansigt til ansigt-kommunikation, men de fordele, det giver enkeltpersoner ekspertmæssigt og inden for uddannelsesscenen, kan ikke overses. I hotel- og restaurationsbranchen bør man

afholde workshops ansigt til ansigt for at få mere interaktion med sine kolleger, men det bør også være muligt på afstand. På det tidspunkt, hvor det er helt på nettet, kan koordinatorene inddrage det som en chance for at vise, hvordan effektive fjernklasser kan fungere. Underviserne kan så bruge det som et benchmark for deres undervisning.

Digitaliseringen i hotelbranchen er stadig i sin vorden. Ikke desto mindre skal der skelnes mellem to områder af digitalisering: digitalisering af grundlæggende processer og den digitalisering, der kan bruges direkte af de besøgende. Selv i hovedregionen har vi bemærket større huller i graden af indgang. Mange overnatningssteder har ingen robotiseret indhentning eller arbejdsstyrke i bestyrelsesprocesserne, på trods af at de ville have mulighed for at skabe imponerende kompetencegevinster og reservere midler efterfølgende. Brugen af avancerede fremskridt til at skabe en oplevelse for den besøgende er i øjeblikket stadig meget ualmindelig. Men det er netop i front-end, at vi ser, at mennesker og innovation forbliver tæt forbundet fremover, ligesom det er tilfældet i vores fortløbende liv. Kroerne opdager det kun gradvist, da hotelbranchen ikke er et område, der er fast forbundet med IT-området, det er snarere en gruppeforretning. Mange hotelejer ser dette som et sammenstød mellem to universer, der ikke er levedygtige i forhold til hinanden.

Den mest almindelige måde at skabe denne digitale vækstmulighed på, vi lærte mange ting om den digitale forandringsproces, som vi måske gerne vil dele. Når du har præsenteret resten af din gruppe for de midler, der er beskrevet her, vil du være parat til at starte vejen mod en digital forandring. Workshopassistance er demonstrationen af at arbejde med eller lede medlemmer gennem et forløb med samskabelse og dynamisk diskurs for at hjælpe dem med at nå frem til et specifikt mål sammen. Det forventes, at workshopfacilitatorer bruger de rette evner og teknikker til forskellige omstændigheder for at garantere, at folk bliver ledet i modsætning til overvåget eller kontrolleret gennem en workshop. At arbejde med en workshop er på ingen måde en simpel opgave, men selv en uerfaren workshopleder kan opnå ekstraordinære resultater ved at følge disse 18 enkle trin. Fra tilrettelæggelse af workshoppen til engagement efter workshoppen - her er cyklussen i en nøddeskal, som vil blive uddybet nedenunder:

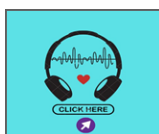
- Lær medlemmerne at kende
- Karakteriser årsagen
- Sæt et umiskendeligt mål
- Planlæg for mere end en dag
- Planlæg for det uforudsete
- Sæt tingene på plads
- Gennemfør en registrering



- Gennemgå retningslinjerne
- Del planen og fastlæg forudsætningerne
- Saml betro med en isbryder
- Arbejd med, ikke kontrollér
- Support (interaktive medier) dokumentation
- Undersøgelse af objektiv fuldbyrkelse
- Komplet gennemgang af emner og formidling af de efterfølgende faser
- Læg det højere perspektiv og formidl fremskridt
- Start og lås fast
- Feedback

Det kræver substans, instrumenter, støtte til undervisere og elever og fænomenal korrespondance at få det frem. Ikke desto mindre kan denne fremgangsmåde hjælpe facilitatorerne med at formidle vigtig vejledning og fortsætte med at sætte fokus på vigtige styrkeområder.

(Meylan, C., dato n/a), (Timico, dato n/a).



66. Hvordan man indfører digitalisering i arbejdsmiljøer i hotelbranchen

At studere digitalisering i hotelbranchen betyder, at man kommer ind i en førende og voksende sektor i den italienske og globale økonomi, der tilbyder vigtige professionelle muligheder.

Turismeverdenen har brug for kvalificerede operatører, der er i stand til at forstå et konkurrencepræget og komplekst marked, der kræver færdigheder inden for forskellige discipliner - humaniora, økonomi, forretning og jura - for at kunne designe "skræddersyede" produkter, forbedre sit område for at være konkurrencedygtig, holde trit med nye teknologier og innovationer, styre bæredygtighed og kvalitet.

Endelig øges graden af digitalisering af rejsen. Brugere gør i højere grad brug af det digitale på forskellige stadier af rejsen. For eksempel stiger antallet af digitale bookinger, især de direkte. Allerede i 2020 fremhævede observatoriets undersøgelse af en stikprøve på over 600 italienske overnatningssteder fænomenet med en vækst på 12 procentpoint i forekomsten af direkte bookinger

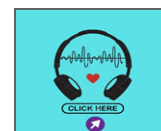
(61% i 2020, 49% i 2019), især digitale (fra 10% i 2019 til 26% i 2020). Selv under opholdet er brugen af værktøjer som mobil check-in eller skip-the-line til attraktioner steget for at fremskynde operationer og garantere fysisk distancering. Kontoret var navet i arbejdets økosystem i årtier, indtil Covid-19-pandemien ændrede det for altid. Efter mere end to års arbejde på afstand og i hybride miljøer har vi spurgt møbeldesignere og iværksættere, hvordan fremtiden for det fysiske kontor vil se ud.

Selv før udbruddet af den globale pandemi, der ændrede den måde, vi arbejder på, var kontorverdenen i gang med en subtil forandring, der senere skulle vise sig at være uigenkaldelig. Før 2020 konkurrerede virksomhederne allerede om at tilpasse sig den udvikling, som digitaliseringen medførte.

I et stykke tid havde teknologien faktisk forvandlet arbejdsredskaber til mobile enheder - såsom telefoner, laptops og tablets. Muligheden for at arbejde hjemmefra og økonomien i selvstændig virksomhed var allerede en realitet, og selv dengang tog folk ofte på kontoret eller i kontorfællesskaber udelukkende på grund af den menneskelige interaktion.

Det var scenariet i den præ-pandemiske arbejdsverden. Den massive nedlukning, vi er blevet pålagt, og udbredelsen af nye tilgange til arbejdet har fremskyndet en proces, der allerede var i gang. Det er derfor legitimt at spørge, hvad vi forventer af kontoret i dag, og hvordan arbejdspladsen vil være indrettet i fremtiden.

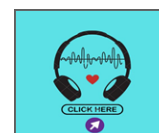
For at imødegå de mange udfordringer, som hotelbranchen står over for i dag, investerer virksomhederne i stigende grad i digitale platforme. Hensigten med denne investering er at skabe en bedre oplevelse for slutkunden ved at designe et arbejdsmiljø, der har medarbejdertilfredshed og succes i centrum.



Ifølge IDC's 2021 Hospitality and Travel Survey[1] siger næsten en fjerdedel af operatørerne i hotel- og rejsesektoren (24,1%), at de har øget deres it-budgetter for at kunne følge med gæsternes ønsker. Omkring 22% af operatørerne siger, at IT-udgifterne vil blive styrket for at forbedre driftseffektiviteten, for at automatisere arbejdsgange og for at tilbyde kunderne stadig mere teknologiske og kontaktløse nye funktioner. Ifølge rapporten vil 50% af virksomhederne i rejse- og hotelbranchen i 2026 være i stand til at finde løsninger, der er i stand til helt at automatisere intelligente aktiviteter og åbne kommunikationen mellem medarbejdere og dataprocesser.



Figur 54. Kilde The Lazy Artist Gallery på pexels.com



67. Hvordan kan man skelne mellem opgaver og aktiviteter inden for digitalisering af hotelbranchen og bæredygtig digitalisering af hotelbranchen

Mange accepterer, at der ikke er mange måder at være fantasifuld på, når det gælder hotelbranchen. Under alle omstændigheder påvirker de digitale forandringer alle virksomheder.

Digitalisering påvirker i høj grad almindelige organisationer. Det er en ekstraordinær tilgang til at forbedre kundernes oplevelse. Ved at inkorporere digitale arrangementer hjælper man organisationer med at blive kundeorienterede ved at formidle opfindsomme arrangementer som aftaler og reservationer, lønninger eller betalinger, forbedring af personaleadministration, dedikationsprogrammer og så videre.

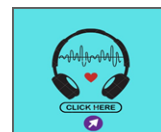
Digitaliseringen åbner en lang række muligheder for hotel- og restaurationsbranchen og skaber ekstraordinære forandringer og udvikling. Flere og flere hotel- og turistbrancher samarbejder med programmeringsingeniører for at give deres gæster kreative arrangementer, og store aktører har proaktivt kastet sig ud i avancerede tiltag ved hjælp af nye innovationer som IoT, VR og store mængder information, og resultaterne er meget tydelige: større tilfredshed hos gæsterne, bedre indsigt, bedre forudsigelser og bedre administration.

Med den ekstraordinære idé om digitalisering er der et par spørgsmål, som hotelbranchen bør tænke over, når de omfavner avancerede innovationer, som omfatter sikkerhed, beskyttelse, udgifter og menneskelig kontakt i venlighed. Sikkerhed er et centralt spørgsmål i forbindelse med avancerede ændringer i enhver branche, herunder gæstfrihed. Eftersom avancerede innovationer, for eksempel kunstig intelligens og IoT, er usædvanligt forbundet med

Sikkerhed er endnu en vigtig komponent, da dybt tilpassede administrationer er afhængige af, at kundernes tilbøjeligheder og opførsel bliver gemt væk og fulgt gennem avancerede innovationer. Kunderne er i stigende grad opmærksomme på deres informationssikkerhed, og ethvert brud på kundeinformation kan føre til en nødsituation i hjerteligheden.

Digitaliseringsforandringerne i hotelbranchen er større end på noget andet tidspunkt, og det er den ideelle mulighed for hotelbranchen og organisationer til at omfavne denne forandring.

Mens digital bæredygtighed er en vigtig idé i hotelbranchen. FN karakteriserer praktisk hotelindustri som "hotelindustrien, der vurderer sine nuværende og fremtidige økonomiske, sociale og naturlige effekter og tager hensyn til kravene fra gæster, forretningen, klimaet og værtsnetværk." Når vi overvejer bæredygtighed, er det enkelt at overveje de økologiske aspekter. Ikke desto mindre, som definitionen foreslår, henviser supportability-standarder også til de naturlige perspektiver såvel som de monetære og socio-sociale vinkler.



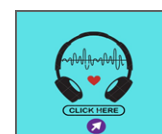
Når man tænker på de naturlige dele af hotel- og turistbranchen, påvirker mange hotelvirksomheder i høj grad klimaet gennem brugen af energi, vand og forskellige aktiver. For eksempel er mange hoteller skyldige i at bruge uforholdsmæssigt meget energi på aircondition, belysning, brændstof og andet hardware. Ligeledes producerer de en masse affald og foretager urimelige indkøb. Denne praksis er med til at flyve rejsebranchen. Derfor er det fundamentalt at sætte fokus på økologisk bæredygtighed og moderere den almindelige arv og biodiversitet for at holde rejsebranchen fornuftig.

Endnu en vigtig del af den praktiske gæstfrihedsbranche er den økonomiske effekt på de nærliggende netværk. En vigtig finansiel idé i den økonomiske rejsebranche

kaldes spillage. Spild sker, når feriegæster brænder penge af på et rejsemål, og pengene ikke bliver i det lokale område, men flyder ud. Et eksempel på dette er, når velgørenhedsorganisationer køber deres aktiver uden for lokalområdet eller har deres hovedkvarter et andet sted. En sådan praksis fratager lokalbefolkningen chancen for at udvikle sig, fordi de afvises fra produktionsnetværket. Derfor er venlighedsorganisationer nødt til at arbejde tæt sammen med lokalbefolkningen for at hjælpe deres økonomi.

Til sidst vil vi virkelig gerne overveje de socio-sociale dele af vedligeholdelsen. Gæstfrihedsindustrien kan påvirke den socio-sociale gyldighed af nærliggende netværk i indvendingerne, da kun en lille del af den ægte kultur er henvendt til de besøgende. Det er vigtigt, at gæstfrihedsorganisationer overvåger den sociale arv og skik i værtsnetværkene og er respektfulde over for sådanne sociale vinkler.

Weinert, B. (2018), Noida, M. (2022), Johnson, C. SC. (2021).



68. TWIN TRANSITION: How to Merge Green Skills and Digitalisation Skills Effectively for Increasing Sustainability of Hospitality

Dette kapitel kan også findes i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

Den dobbelte grønne og digitale omstilling: Hvordan bæredygtige digitale teknologier kan muliggøre et CO₂-neutralt EU i 2050. (Europa-Kommissionen, 2022).

Forholdet mellem de to overgange.

Ideelt set forstærker den grønne og den digitale omstilling hinanden. For eksempel kan distributed ledger-teknologi, som ligger til grund for blockchain og dermed kryptovalutaer, bruges til materialesporing og hjælpe den cirkulære økonomi med bedre vedligeholdelse og genbrug. (Europa-Kommissionen, 2022).

Og Digital Twins, virtuelle pendanter til den virkelige verden, kan blandt andet modellere trafik for at optimere trafikstrømme, reducere køer og reducere emissioner i processen.

Men nogle gange kan de to overgange også kollideres. Digitalisering bruger elektricitet, og mange digitale teknologier er ressourceintensive og skaber spild. Der kan opstå utilsigtede konsekvenser, f.eks. at ejere af hybridbiler kører mere,

fordi det er billigere. Telearbejde vil skære ned på kontorpladsen, men kan føre til, at medarbejderne bygger separate arbejdsrum derhjemme og opvarmer eller afkøler mere plads, end hvis de var på kontoret. (Europa-Kommissionen, 2022). For at få mest muligt ud af den dobbelte omstilling er der brug for proaktiv og integreret ledelse. Den digitale omstilling vil hovedsageligt blive ført an af den private sektor på grund af dens enorme økonomiske potentiale. For at udnytte fordelene ved den grønne omstilling og begrænse dens skadelige virkninger er det nødvendigt, at staten og civilsamfundet engagerer sig. (Europa-Kommissionen, 2022).

Krav til en vellykket grøn og digital omstilling

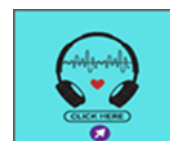
Forfatterne har opstillet en række krav for at vise, under hvilke betingelser dette engagement kan blive en succes. Disse er af social, teknologisk, miljømæssig, økonomisk og politisk karakter. (Europa-Kommissionen, 2022).

Et krav er at øge det samfundsmæssige engagement i behovet for forandring for at opnå omstillingerne. Det kan ikke gennemtvinges oppefra og ned, advarer forskerne.

At gøre den dobbelte omstilling retfærdig og inkluderende kan gøre det lettere at acceptere den. Ikke alle er i stand til at købe dyre solpaneler på taget, men alle skatteydere giver tilskud til det. At gøre denne teknologi overkommelig for alle er nøglen til en retfærdig og effektiv omstilling. (Europa-Kommissionen, 2022).

Flere data betyder også flere bekymringer om privatlivets fred. Disse skal løses ved at anonymisere dataindsamling og dataminimering, hvor man kun indsamler så meget data, som det er strengt nødvendigt. (Europa-Kommissionen, 2022).

Et andet sæt krav er teknologiske. Det nødvendige infrastrukturmiljø skal etableres, begyndende med højhastighedsbredbåndinternetadgang for alle. Interoperabilitet mellem enheder skal sikres, og fordelene skal deles ligeligt, så små og mellemstore virksomheder inkluderes lige så meget som store virksomheder. (Europa-Kommissionen, 2022).



Når det kommer til miljøkrav, kan bevidstgørelse og højere miljøstandarder holde utilsigtede konsekvenser og rebound-effekter i skak. (Europa-Kommissionen, 2022).

Økonomisk set er det nødvendigt med markeder, der muliggør det, for at undgå at sidde fast i en "dødens innovationsdal", hvor forskningsgevinster ikke materialiserer sig i anvendt form. Der bør skabes et regulatorisk økosystem, som sætter høje grønne standarder og internaliserer eksterne omkostninger ved forurening og emissioner. Opkvalificering af arbejdsstyrken er nødvendig for fuldt ud at udnytte potentialet i digitale teknologier. (Europa-Kommissionen, 2022).



Figur 55. Kilde: Guide til tilslutningsfly på pexels.com



69. Sådan måles bæredygtig digitalisering af hotelbranchen

Dette kapitel kan også findes i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

Digitalisering giver adgang til et integreret netværk af information, der kan gavne samfundet og virksomhederne. Men beviserne for bæredygtighed i erhvervslivet er mindre undersøgt.

Målene for bæredygtig udvikling, der blev introduceret i 2015 som en del af FN's 2030-dagsorden, har potentiale til at hjælpe med at lukke de nuværende huller i digitaliseringen, hvis de underliggende problemer løses. Ideen om datadrevet styring, der blev introduceret i 2030-dagsordenen for bæredygtig udvikling, understreger behovet for at "øge tilgængeligheden af rettidige, pålidelige og disaggregerede data af høj kvalitet betydeligt inden 2030". Digital transformation

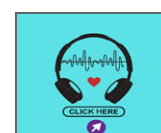
beskrives som "den gennemgribende transformation af forretningsmæssige og organisatoriske aktiviteter, processer, kompetencer og modeller på en strategisk og prioriteret måde, med nuværende og fremtidige forandringer for øje, for fuldt ud at udnytte de forandringer og muligheder, der ligger i en blanding af digitale teknologier og deres accelererende indvirkning på tværs af brancher." (ElMassah, S.; Mohieldin, M., 2020).

Ved hjælp af en regressionsmodel identificerede forfatterne bånd. Undersøgelsen viser, at båndene mellem sådanne indikatorer:

- IKT-baseret kvalitetsuddannelse (verdensmål 4) og IKT-baseret beskæftigelse (verdensmål 8);
- IKT-baseret ligestilling (verdensmål 5) med IKT-baseret beskæftigelse (verdensmål 8) og IKT-baserede udgifter til forskning og udvikling (verdensmål 9);
- IKT-baseret beskæftigelse (verdensmål 8) hænger sammen med IKT-baseret kvalitetsuddannelse (verdensmål 4).
- og IKT-baseret ligestilling mellem kønnene (SDG 5);
- IKT-baserede udgifter til forskning og udvikling (SDG 9) har en forbindelse til IKT-baseret ansvarligt forbrug (SDG 12) og IKT-baseret ligestilling mellem kønnene (SDG 5);
- IKT-baseret ansvarligt forbrug (SDG 12) og IKT-baserede udgifter til FoU (SDG 9). (Burinskienė, A., Seržante, M., 2022).

Ifølge undersøgelsens resultater har digitalisering en forbindelse til beskæftigelsesfrekvenser gennem uddannelse og ligestilling; uddannelse er afhængig af udgifter til forskning og udvikling, og ligestilling er også afhængig af udgifter til forskning og udvikling; udgifter til forskning og udvikling er også stærkt forbundet med ansvarligt forbrug og omvendt; og ansvarligt forbrug er stærkt forbundet med udgifter til forskning og udvikling. Alle disse forbindelser er dannet som et resultat af brugen af informations- og kommunikationsteknologi. De resultater, der er blevet præsenteret, har praktisk betydning.

Undersøgelsen kunne gentages ved at revidere links til landeniveau og på et udvidet tidsintervalniveau. (Burinskienė, A., Seržante, M., 2022).



70. Måling af bæredygtighed

Dette kapitel kan også findes i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

"Hvis der ikke findes perfekte mål for performance, bruger organisationer proxyer - indikatorer, der tilnærmer sig eller repræsenterer performance i mangel af perfekte mål" (Gray et al. 2015, s. 19).

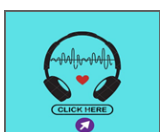


Måling er ikke bare et teknisk foretagende, men det har betydelige adfærdsmæssige konsekvenser, fra ekstremt positive til utroligt negative. (Gray et al. 2015, 20)

"Ofte antager den nuværende evalueringsslitteratur og ledelsespraksis, at der findes en social verden uden for evaluatoren, som kan tilgås og måles. Det er afgørende at kaste lys over, fordi det kan føre til en naiv og ensidig empirisme, hvor målinger har tendens til at blive opfattet som sande repræsentationer af virkeligheden. Men når vi forsøger at måle opfattelser, holdninger og engagement, involverer processen subjektiv fortolkning og observation". (Buhman & Likely, s. 12).

Ifølge Buhman & Likely (s. 12) er der brug for en vis "sund skepsis", når man beskæftiger sig med måling og evaluering, og det er værd at overveje, hvordan man kan

lægge større vægt på de kvalitative og fortolkende tilgange, der i øjeblikket er underrepræsenteret i evaluering.



71. Måling af bæredygtig gæstfrihed

Dette kapitel kan også findes i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

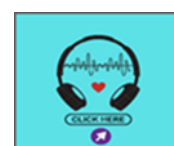
Der er et populært ordsprog, der siger, at kun det, der bliver målt, bliver gjort eller styret. Det betyder, at måling og evaluering i stigende grad bliver en grundlæggende og obligatorisk del af projekter, og at det at have en god målemetode ofte er en indgang til at få nye projektideer godkendt. Derfor er det afgørende at etablere målemetoder og standarder, som hotel- og restaurationsbranchen kan blive enige om. Ellers vil det populære ordsprog betyde, at bæredygtig gæstfrihed ikke bliver gjort eller styret. (Heal, G., 2012).

Geoffrey Heal understreger, at det kan være misvisende at anvende et af de sædvanlige mål for økonomisk præstation - bruttonationalprodukt (BNP), arbejdsløshed, inflation. "For eksempel er nogle dele af Indien ved at løbe tør for vand, og grundvandsspejlet falder. Landmændene er nødt til at bore dybere brønde for at finde vand og bruge mere arbejdskraft og energi. Men fordi disse ekstra udgifter øger BNP, ser vandmanglen ud til at øge Indiens BNP og gøre landet mere velstående." (Heal, G., 2012).

En målemodel er Human Development Index (HDI), der måler velfærden for medlemmer af et samfund - det er baseret på data inden for tre velfærdsområder - sundhed, uddannelse og indkomst. Modellen adresserer ikke miljømæssig bæredygtighed direkte, men tager en bredere samfundsmæssig og regenerativ tilgang og kan muligvis kombineres med andre bæredygtige dimensioner.



Figur 57. Kilde: dcbel at pexels.com



72. Måling af digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen

Dette kapitel kan også findes i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

"Begrebet digital bæredygtighed opstod i 2000'erne, og Bradley talte for det som en måde at opnå bæredygtig udvikling på ud fra digitale artefakter og arkivers perspektiv. Som foreslået af FN (s. 37) henviser bæredygtig udvikling til "udvikling, der opfylder nutidens behov uden at gå på kompromis med fremtidige generationers evne til at opfylde deres egne behov" (Wut, T.M. et al, 2021).

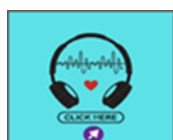
Ifølge Wuts forskningsartikel er der stadig et forskningshul, når det kommer til at undersøge, hvordan man måler digitaliseringen af hotelbranchen. (Wut, T.M.; Lee, D.; Ip, W.M.; Lee, S.W. Digital Sustainability in the Organization: Udvikling og validering af skala. Sustainability 2021, 13, 3530. <https://doi.org/10.3390/su13063530>). "Selvom digital bæredygtighed giver en stor mulighed for at fremme bæredygtig udvikling af organisationer, er tidligere forskning i måling af digital bæredygtighed og relaterede empiriske modeller begrænset. Fraværet af en skala til måling af digital bæredygtighed har også begrænset muligheden for empirisk at undersøge digital bæredygtighed og dens tilknyttede antecedenter og konsekvenser i organisationer." (Wut, T.M. et al, 2021).

Covid-19 har ramt især hotel- og restaurationsbranchen meget hårdt. Men krisen og den nye normaltilstand har lært branchen og de studerende at arbejde online via konferenceprogrammer som Google Meet, Teams, Zoom, Skype osv., og de digitale teknologier har været en måde at overleve på under pandemien og en måde at vokse på i kølvandet på pandemien.

Wut foreslår en bred og en snæver definition af digital gæstfrihed:

Wuts enkle definition antyder, at "digital bæredygtighed er den bæredygtige brug af digitale ressourcer". Men en bredere måde at forstå feltet på kunne være at se digital gæstfrihed som "organisatoriske aktiviteter, der søger at fremme målene for bæredygtig udvikling gennem kreativ anvendelse af teknologier, der skaber, bruger, transmitterer eller kilder elektroniske data". (Wut, T.M. et al, 2021).

I tråd med den enkle, snævre definition kan det være nyttigt at forstå bæredygtig digitalisering som en økonomisk investering i organisationens fremtid. Digital gæstfrihed kan kategoriseres i fire hovedtemaer - indholdsproduktion, muliggørende teknologi, bevaring af indhold og fremme af digital bæredygtighed i organisationen. (Wut, T.M. et al, 2021).



Da praksis med digital bæredygtighed varierer fra virksomhed til virksomhed, har forskere søgt efter en fælles måde at måle og evaluere den på. Med denne kontekstuelle variation i tankerne foreslår Wut et al. en målemodel. Hans undersøgelse udvikler en skala over digitale bæredygtighedsmålinger, som er baseret på en omfattende litteraturgennemgang og giver et værktøj til

Skalaen består af fire dele:

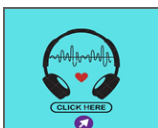
*indhold,
konservering,
forfremmelse,
teknologi. (CybercomGroup, 2023).*

virksomhedsledelse "til at fornemme accept og forhindringer for digital bæredygtighed blandt medarbejdere i en organisation inden for områderne indholdsproduktion, bevaring, promovning og teknologiske muligheder". (Wut, T.M. et al, 2021).

"Digitaliseringen gør det lettere at beregne og visualisere, om forbruget er bæredygtigt, baseret på forskellige antagelser, såsom retfærdighed, plads til andre arter, forurening og overforbrug af naturressourcer."
CybercomGroup. (2023).



Figur 58. Kilde: Anna Nekrashevich på pexels.com



73. Måling af digitalisering af bæredygtig gæstfrihed

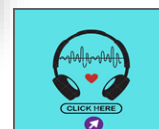
Dette kapitel kan også findes i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

Digitalisering spiller en rolle i den stigende forbrugertrend, hvor mange virksomheder presser folk til at købe mere, end de egentlig ønsker, for at øge salget og profitten, ofte med en negativ indvirkning på planeten. (CybercomGroup, 2023).

"Der er evidens for, at behandlingen af borgere som blot forbrugere, hvis lykke afhænger af forbruget af produkter, bidrager til en stigning i psykisk sygdom." Vi har brug for en dosis realistisk sans, når vi arbejder med digitalisering af bæredygtig gæstfrihed, fordi det både er en drivkraft for mere forbrugerskisme og en drivkraft for mere bæredygtigt forbrug og et gæstfrihedssamfund baseret på samarbejde og deling. Man kan argumentere for, at digital bæredygtighed bør ses som mere end et traditionelt bæredygtighedskoncept, der ofte materialiseres som en tilføjelse til eksisterende praksis, i stedet bør det anvendes til fundamentalt at gentænke organisation, forretningsmodeller og markedsfunktioner.

"Digitalisering kan være en meget stærk og disruptiv katalysator, der kan være med til at accelerere forskellige tendenser. Der er ikke noget iboende bæredygtigt i digitalisering: Faktisk sker meget digitalisering i dag med det formål kun marginalt at forbedre ikke-bæredygtige systemer, og det accelererer faktisk ikke-bæredygtige livsstile og værdier". (CybercomGroup, 2023).

"Meget af den nuværende digitalisering er inkrementel eller lineær, hvilket betyder, at den fokuserer på at forbedre effektiviteten af de nuværende systemer. Hvis disse systemer bidrager til bæredygtighed, så bidrager digitalisering i den sammenhæng også til bæredygtighed. Men trinvist arbejde bør antages at være ikke-bæredygtigt; det bør ikke, som det ofte er tilfældet, antages at være bæredygtigt eller neutralt." (CybercomGroup, 2023).



Figur 59. Kilde Thuong D på pexels.com 1

74. Indikatorer for bæredygtig gæstfrihed

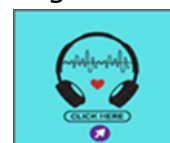
Dette kapitel kan også findes i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

Formålet med at opstille indikatorer er at få data eller viden om, hvordan hotelvirksomheden, en afdeling, et produkt eller et projekt præsterer eller klarer sig i forhold til forventninger, mål eller planer som f.eks. gennemsnitlig hotelbelægning. Indikatorer er ikke begrænset til økonomiafdelinger i hotelbranchen, men kan bruges i enhver afdeling eller disciplin både foran og bagved scenen, så længe afdelingen eller projektet har målbare resultater og fungerer på en måde, hvor input og output kan isoleres på en måde, der gør indikationsresultatet troværdigt og relativt præcist. (Brown, T., 2021).

Så brugen af indikatorer gør det muligt for aktører i hotelbranchen at lære af deres handlinger og se, hvilke af deres investeringer i bæredygtig gæstfrihed, der betaler sig mest. Indikatorer understøtter også motivationen hos de professionelle, fordi det giver dem mulighed for at følge processen. Et eksempel kunne være i 2022, hvor branchen lider under høje energipriser. I disse tider er det værdifuldt at have realtidsindikatorer for energipriser for at kunne justere den daglige drift, så den passer, når energipriserne er lave i løbet af dagen og natten. Heldigvis har hotel- og restaurationsbranchen en tradition for at arbejde med indikatorer som online anmeldelser, RevPar, RevPas og ALOS (gennemsnitlig opholdslængde). Desværre er bæredygtig gæstfrihedspraksis mere kompleks at måle og evaluere, da processer ikke altid kan isoleres fra andre dele og discipliner. Med en stigende mængde tilgængelige data fra den øgede digitalisering af hospitality bliver det mere og mere vigtigt ikke kun at have indikatorer, men at have de rigtige og mest intelligente målinger.

Den øgede mængde data og mulige indikatorer er en kæmpe mulighed. Men det kan også føre til forvirring. Ifølge Agyeiwaahs forskningspapir med titlen *Identifying Core Indicators of Sustainable Tourism: "Fremskridt mod en mere bæredygtig turistsektor på virksomhedsniveau har været langsomme, selvom en række undersøgelser har udviklet en række forskellige indikatorer. Faktisk er der udviklet så mange indikatorer, at industrien synes at være overvældet af valgmuligheder, hvilket fører til passivitet, dårlig beslutningstagning eller vedtagelse af den nemmeste løsning."* (Agyeiwaah, E., Mckercher, B., Suntikul, W., 2017).

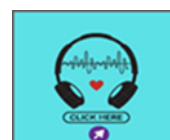
Artiklen argumenterer også for, at det skal overvejes, om hver virksomhed skal beslutte og udvikle sine egne indikatorer afhængigt af stedet, konteksten og den specifikke virksomhed. Artiklen foreslår en række indikatorer som f.eks. affaldshåndtering, jobskabelse, opretholdelse af samfundets integritet og livskvalitet.



Ifølge den systematiske litteraturgennemgang af bæredygtighedsindikatorer på hoteller af Reem et al. fra 2022 er der kun lidt viden om grønne indikatorer, der styrer den bæredygtige praksis i den globale hotelbranche. (Reem, M., 2022).

Undersøgelsen fandt dog ikke mindre end 356 hotelbæredygtighedsindikatorer såsom certificeringer, badges, uddannelse, energirevisioner, belægningsgrad, forbrugsomkostninger pr. seng, gennemsnitligt affald pr. portion, serveringsaffald, antal portioner til hvert måltid, antal gæster, design af bygning og infrastruktur, show-up-indikator, genbrugsindikator, portionsstørrelsesindikator, poolareal pr. seng.

(Kilde: https://fslmjournals.taylors.edu.my/wp-content/uploads/APJIHT/APJIHT-2022-11-1/APJIHT-111_P7.pdf)



Figur 60. Kilde Julia M Cameron på pexels.com

75. Indikatorer for digitalisering og indikatorer for bæredygtig digitalisering i hotelbranchen

Dette kapitel kan også findes i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

I hotelbranchen fokuserer mange af vores nuværende regler og strukturer på økonomisk vækst og forsømmer bæredygtighed og regenerative overvejelser. Derfor accelererer digitaliseringen ofte den manglende bæredygtighed. Desuden medfører digitaliseringen nye udfordringer som privatlivets fred, cybersikkerhed og cybermobning. Samtidig med at vi tilskynder til digital bæredygtighed, er vi også nødt til at modvirke digital ikke-bæredygtighed." (CybercomGroup, 2023).

Cybercoms Digital Sustainability Report påpeger, at der er to forskellige indikatorer for digitalisering:

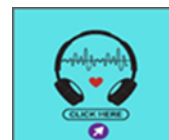
1. den traditionelle tilgang, hvor f.eks. en leverandør af solpaneler kun rapporterer om påvirkningen fra produktionen og påvirkningen fra brugen af produkterne.
2. den nettopositive tilgang, hvor solpanelleverandøren også angiver den effekt på markedet og forbruget, som produkterne har, f.eks. at drive udviklingen mod at gøre det lettere at skifte til elbiler.

Selvom det gør det sværere at angive og måle præcist den bredere nettopositive tilgang, er det vigtigt at understrege et fokus på de betydelige indirekte virkninger ved at levere løsninger i hospitalets leverandørindustrier såsom hotelbygningsindustrien, der kan bygge smarte bygninger, der producerer mere vedvarende energi, end de bruger, og som lettere kan deles med lokalsamfundets interessenter.

Velkendte bæredygtighedsindikatorer som CSR-rapporteringsstandarder, mærkning, ranglister og indkøbskriterier passer ikke godt til den nye generation af løsningsudbydere. (CybercomGroup, 2023).

Løsningsudbyderne er de virksomheder, der forsøger at nærme sig digital bæredygtighed fra et positivt perspektiv, og det repræsenterer et skift fra at minimere negative output til at sigte mod at øge positive output gennem kerneforretningen. Løsningsperspektivet hævder, at hvis virksomheder kun forventedes at reducere deres egne emissioner, ville produktionen af bæredygtige løsninger på et tidspunkt lide under det. (CybercomGroup, 2023).

"Virksomheder, byer og stater bør opfordres til at rapportere, ikke kun deres egne udledninger, men også deres bidrag til reduktioner i andre dele af økonomien. Dette ville give mulighed for klimapositiv rapportering og katalysere handling blandt virksomheder, der har løsninger, der kan hjælpe med at reducere drivhusgasemissioner betydeligt, men som ikke er store udledere (såsom mange IT- og biotekvirksomheder). (CybercomGroup, 2023).



77. Relevans for GRI (Global Reporting Initiative Standards og andre metrikker)

Dette kapitel kan også findes i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

De globale standarder for bæredygtighedspåvirkninger

STANDARDE FOR GLOBALT RAPPORTERINGSINITIATIV De globale standarder for bæredygtighedspåvirkninger

GRI-standarderne gør det muligt for enhver organisation - stor eller lille, privat eller offentlig - at forstå og rapportere om deres indvirkning på økonomi, miljø og mennesker på en sammenlignelig og troværdig måde og dermed øge gennemsigtigheden i deres bidrag til bæredygtig udvikling. Ud over virksomheder er standarderne yderst relevante for mange interessenter - herunder investorer, politiske beslutningstagere, kapitalmarkeder og civilsamfundet.

Standarderne er designet som et brugervenligt modulært sæt, der giver et omfattende billede af en organisations væsentlige emner, deres relaterede påvirkninger, og hvordan de styres. (GRI, Global Reporting Initiative, 2023)

De universelle standarder - der nu er revideret til at omfatte rapportering om menneskerettigheder og miljømæssig due diligence i overensstemmelse med mellemstatslige forventninger - gælder for alle organisationer;

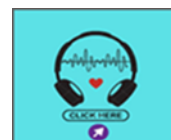
De nye sektorstandarder muliggør en mere konsekvent rapportering om sektorspecifikke påvirkninger;

Topic Standards - der er tilpasset til at blive brugt sammen med de reviderede Universal Standards - oplister oplysninger, der er relevante for et bestemt emne. GRI-standarderne gør det muligt for organisationer at rapportere oplysninger om de væsentligste konsekvenser af deres aktiviteter og forretningsforbindelser for økonomien, miljøet og mennesker, herunder konsekvenser for deres menneskerettigheder. Sådanne påvirkninger er af primær betydning for bæredygtig udvikling og for organisationernes interessenter, og de er i fokus for bæredygtighedsrapportering.

Indvirkningen af en organisations aktiviteter og forretningsforbindelser på økonomi, miljø og mennesker kan have negative og positive konsekvenser for organisationen selv. Disse konsekvenser kan være operationelle eller omdømmemæssige, og derfor i mange tilfælde økonomiske. For eksempel bidrager en organisations høje forbrug af ikke-vedvarende energi til klimaforandringer og kan samtidig resultere i øgede driftsomkostninger for organisationen på grund af lovgivning, der søger at flytte energiforbruget til vedvarende kilder.

Selv om de ikke er økonomisk væsentlige på rapporteringstidspunktet, vil de fleste, hvis ikke alle, af de påvirkninger, som en organisations aktiviteter og forretningsforbindelser har på økonomien, miljøet og mennesker, i sidste ende blive økonomisk væsentlige. Derfor er påvirkningerne også vigtige for dem, der er interesserede i organisationens

økonomiske resultater og langsigtet succes. At forstå disse påvirkninger er et nødvendigt første skridt til at bestemme relaterede økonomisk væsentlige problemer for organisationen.



Bæredygtighedsrapportering er derfor afgørende for finansiel og værdiskabende rapportering. Information, der gøres tilgængelig gennem bæredygtighedsrapportering, giver input til at identificere økonomiske risici og muligheder relateret til organisationens påvirkninger og til økonomisk værdiansættelse. Dette hjælper til gengæld med at foretage økonomiske væsentlighedsvurderinger om, hvad der skal indregnes i regnskabet.

GRI 1: Fundament 2021

GRI 2: Generelle oplysninger 2021

GRI 3: Væsentlige emner 2021

GRI 11: Olie- og gassektoren 2021

GRI 12: Kulsektoren 2022

GRI 13: Landbrug, akvakultur og fiskeri 2022

GRI 201: Økonomiske resultater 2016

GRI 202: Tilstedeværelse på markedet 2016

GRI 203: Indirekte økonomiske påvirkninger 2016

GRI 204: Indkøbspraksis 2016

GRI 205: Anti-korruption 2016

GRI 206: Konkurrenceforvridende adfærd 2016

GRI 207: Skat 2019

GRI 301: Materialer 2016

GRI 302: Energi 2016

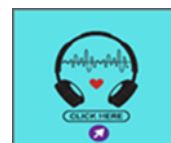
GRI 303: Vand og spildevand 2018

GRI 304: Biodiversitet 2016

GRI 305: Emissioner 2016

GRI 306: Spildevand og affald 2016

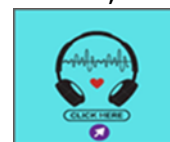
- GRI 306: Affald 2020
- GRI 308: Miljøvurdering af leverandører 2016
- GRI 401: Beskæftigelse 2016
- GRI 402: Arbejds- og ledelsesforhold 2016
- GRI 403: Sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen 2018
- GRI 404: Træning og uddannelse 2016
- GRI 405: Mangfoldighed og lige muligheder 2016
- GRI 406: Ikke-diskrimination 2016
- GRI 407: Foreningsfrihed og kollektive forhandlinger 2016
- GRI 408: Børnearbejde 2016
- GRI 409: Tvunget eller obligatorisk arbejde 2016
- GRI 410: Sikkerhedspraksis 2016
- GRI 411: Oprindelige folks rettigheder 2016
- GRI 413: Lokalsamfund 2016
- GRI 414: Social vurdering af leverandører 2016
- GRI 415: Offentlig politik 2016
- GRI 416: Kundesundhed og -sikkerhed 2016
- GRI 417: Markedsføring og mærkning 2016
- GRI 418: Beskyttelse af kundernes privatliv 2016



Indeks for bæredygtige brands

Sustainable Brand Index™ er Europas største brandundersøgelse om bæredygtighed. Undersøgelsen måler interessenternes opfattelse af et brands bæredygtighed på tværs af brancher og lande.

Sustainable Brand Index™ rangerer hvert år brands på bæredygtighed. Ranglisterne viser, hvordan brands opfattes på bæredygtighed af deres vigtige interessenter. Brands udvælges uafhængigt baseret på markedsandel, omsætning og generel brand awareness. Sustainable Brand Index™ er en uafhængig undersøgelse, der blev grundlagt i 2011, og som består af næsten 1.600 brands, 36 brancher og 80.000 forbrugerinterviews i hele Europa (Norden, Holland og Baltikum). (Sustainable Brand Index, 2022).



Indeks for klimaindsats

Finans- og investeringsvirksomheder kan yde vigtig støtte og kapital til de virksomheder, teknologier og forretningsmodeller, der vil hjælpe med at dekarbonisere den globale økonomi. MSCI Climate Action Indexes udvider MSCI's sortiment af klimaindeks og tilbyder investorer et bredere udvalg af løsninger, der kan hjælpe dem med at opfylde deres netto-nul-forpligtelser og integrere klimahensyn i globale aktieporteføljer. Indeksene er designet til at hjælpe institutionelle investorer, der ønsker at investere i omstillingen og finansiere virksomheders emissionsreduktion for at drive forandring i realøkonomien. MSCI Climate Action Indexes bruger en ny vurdering af en virksomheds netto-nul-målsætning og klimarisikostyring til at udvælge den bedste halvdel af virksomheder i hver GICS®1-sektor.

Indeksene omfatter virksomheder i alle sektorer, som tager konkrete skridt til at reducere deres CO2-udledning og omstille deres forretning til en netto-nul-verden. Denne serie af globale aktieindekser er designet til institutionelle investorer, der søger en konsekvent ramme for at reducere CO2-udledningen ved at støtte virksomheder baseret på deres parathed til at føre an i overgangen til lav CO2-

Global Destination Sustainability Index: GDS-indekset

udledning sammenlignet med deres konkurrenter.

Global Destination Sustainability Index (GDS-Index) er et program på destinationsniveau, der måler, benchmarker og forbedrer bæredygtighedsstrategien og -præstationen for turisme- og eventdestinationer. Formålet er at inspirere, engagere og gøre det muligt for destinationer at blive mere regenerative, blomstrende og modstandsdygtige steder at besøge, mødes og trives i.

Omfang: I modsætning til andre standarder og ranglister blev GDS-Index - oprindeligt - skabt specifikt til event- og mødebranchen og er det eneste program af sin art i verden. Siden 2020 har vi integreret fritidsturisme i kriterierne, hvilket gør det relevant for alle destinationer inden for fritids- og forretningsturisme.

Oprindelse: GDS-indekset blev skabt i 2015 af femten visionære skandinaviske byer, MCI og International Congress and Convention Association (ICCA). (GDSM 2020).



78. Simulation og det virtuelle læringsmiljø (VLE) i erhvervsuddannelserne

Teknologier, der kan simulere virkeligheden, såsom **augmented reality (AR) eller mixed reality (MR) og virtual reality (VR)**, omdefinerer grænsefladen mellem undervisere, elever og maskiner. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Simulationsteknologier er især gavnlige for studerende med mere visuelle eller praktiske læringsstile, eller som måske mangler personlig adgang til visse ressourcer på grund af deres placering eller socioøkonomiske baggrund. (EC, 2020).

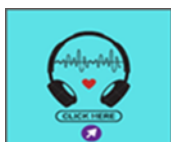
AR og VR har et stort potentiale til at hjælpe eleverne med at visualisere abstrakte videnskabelige begreber¹⁶⁷, såsom den menneskelige anatomi eller fødekæder, ved at gengive dem som fuldstændige 3D-modeller, der kan overlejres over den virkelige verden. Eleverne kan interagere, dreje og studere en model, så meget de vil; lærerne kan derefter lede eleverne hen til bestemte dele af modellen, give yderligere tips eller fakta og tildele opgaver baseret på modellen - for eksempel at finde et menneskeligt organ i forhold til leverens position. Gennem virtuelle headsets kan eleverne også frit eksperimentere med virtuelle kemikalier¹⁶⁸ og se resultaterne med det samme. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

AR-apps på mobile enheder bliver også mere og mere tilgængelige, så eleverne kan udforske solsystemet, forstå geometri og lære om planters livscyklus. Lærere kan også skabe deres egne AR-applikationer, f.eks. skattejagts-eventyr, der indeholder gruppearbejde og problemløsningsaktiviteter. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Kunstig intelligens/læringsanalyse finder stigende anvendelse inden for uddannelse og træning og er en vigtig støtte til de typer af ændringer, der er beskrevet ovenfor. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Digitale teknologier giver mulighed for at indsamle og analysere relevante data om eleverne i større omfang og hurtigere end nogensinde før. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Det giver også mulighed for at indsamle nye typer af data. I virtual reality-simuleringen af sprøjtemaling er det for eksempel muligt at indsamle data om malingens dybde og spredning i stedet for at forlade sig på vejlederens erfaring til at bedømme malingen, som det tidligere har været tilfældet.



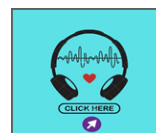
79. Faktorer, der påvirker det virtuelle læringsmiljø (VLE) og arbejdsmiljøet i pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen

I dette kapitel opsummeres de vigtigste faktorer, der påvirker det virtuelle læringsmiljø (VLE). Når læring sker i et virtuelt miljø, står både elever og undervisere over for flere problemer, der kan kompromittere læringsresultaterne. I akademisk litteratur og praksis er der en løbende debat om, hvilken form for læring, virtuel eller face-to-face, der giver de bedste resultater (Nortvig et al., 2018).

En af de nøglefaktorer, som Kerimbayev (2020) har identificeret, er de uddannelses- og informationsteknologiske faktorer i det 21. århundrede. Der er mange spændende teknologiske udviklinger og funktioner, der kan gøre virtuelle læringsmiljøer attraktive for både elever og undervisere. Der er flere værktøjer og muligheder, som er tilgængelige og kan integreres i det virtuelle læringsmiljø for at understøtte pædagogiske tilgange og interaktion:

- Studerendes direkte kommunikation - blogs, chats, fora og sociale netværk kan integreres i VLE for at sikre interaktivitet og social kommunikation. Kommunikationen behøver ikke at være formel og kun relateret til studieindhold. Chatrum og virtuelle kaffebarer kan oprettes til daglige, uddannelsesmæssige ikke-relaterede diskussionsemner,
- Der er fem grundlæggende fordele ved at bruge virtual reality i klasseværelset: synlighed (f.eks. 3D-grafik), sikkerhed (f.eks. at styre et fly), involvering, fokusering (360-graders panoramaudsigt) og muligheden for at bruge virtuelle forelæsere,
- Virtueltlaboratorium - muliggør eksperimenter uden en virkelighedskomponent,
- Kunstig intelligens - for eksempel stemmeassistenter, der giver de studerende besked om deres opgaver, repeterer begreber fra studiet og besvarer spørgsmål,
- Gamification og virtuelle spil - spil kan være et interaktivt og sjovt værktøj, der understøtter læring. Spil, konkurrencer og quizzer kan alle understøtte den pædagogiske indsats.

Virtuel læring kan være et effektivt læringsværktøj, hvis der sikres flere sociale og interaktive faktorer i processen. Rovai (2002) foreslår, at VLE og arbejdsmiljøet fra et pædagogisk synspunkt skal sikre, at der er interaktion og sociale bånd, der dannes i det virtuelle miljø.



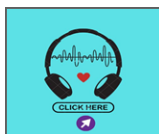
Mere specifikt klassificerer han de sociale og interaktive faktorer i fire grupper:

- 1) Ånd - der skal være et fælles mål, og samarbejdsbaseret læring, tillid og sammenhold skal være til stede i det virtuelle klasseværelse,
- 2) Tillid - der skal være troværdighed omkring processen, resultaterne og interaktionerne,
- 3) Interaktion - undervisere kan bruge flere værktøjer til at sikre, at eleverne har mulighed for at interagere med hinanden og underviseren,
- 4) Fælles læringsforventninger - der er et fælles formål med at lære.

En underviser eller en institution kan tilbyde en række værktøjer til at interagere, lære, opleve og øve sig i en social kontekst, men det er de adfærdsmæssige faktorer i brugen af et virtuelt miljø og teknologi, der vil sikre VLE's succes. Som konkluderet af Cairns et al. (2020) letter teknologien nye former for forbindelser og relationer, men der bør være justerede pædagogiske tilgange til undervisning i virtuelle miljøer. Men hvis de studerende ikke introduceres ordentligt til læringsmiljøet, dets muligheder og dets anvendelser, lider deres læringsrejse (Cassidy, 2016), og de studerende ender med at få lavere studieresultater og lavere tilfredshed med det virtuelle læringsmiljø generelt. Underfaktoren til dette er den teknologiske læringsparathed, der opsummerer den sociale, følelsesmæssige og fysiske udvikling og eksistensen af færdigheder, der er nødvendige for at lære i et virtuelt miljø. Succes i et teknologiunderstøttet miljø afhænger af den overordnede holdning til teknologi, motivation for at lære og opleve, selvtilstrækkelighed, selvkontrol, social og følelsesmæssig udvikling, elevkontrol og disciplin samt individuelle karakteristika (Jena, 2016). Hvis en elev er følelsesmæssigt, socialt og fysisk klar til at bruge teknologi i undervisningen, så bliver processen lettere. Det er op til undervisere og uddannelsesinstitutioner at sikre, at der er tilstrækkeligt introduktionsmateriale til at lette rejsen i VLE, før eleverne bliver kompetente brugere af teknologi.

I den pædagogiske tilgang til at undervise i bæredygtig digitalisering af hospitalet i det virtuelle læringsmiljø afhænger succes i høj grad af undervisere, administration, vejledere, støttepersonale inden for mental sundhed, instruktionsdesignere, IKT-specialister og andre interessenters interaktion. Den lærende selv, uanset hvor klar og teknologisk erfaren han/hun er, kan ikke sikre en vellykket læringsrejse på egen hånd. Det er teamets samarbejdende og interaktive natur, der kan skabe virkelig berigende virtuelle miljøer, som opfylder lige så vigtige læringsmæssige som social-emotionelle behov (Caprara & Caprara,

2022). Læringsmiljøet og den pædagogiske tilgang skal opfylde elevernes og undervisernes forskellige behov, og det er en holdindsats at sikre det.



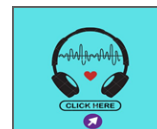
80. Drivkræfter i pædagogikken for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen

Pædagogik er af mange og i lang tid blevet forvekslet med den faktiske undervisning i et klasseværelse. Pædagogik har en græsk oprindelse og betyder et sæt metoder til at undervise i relationerne og "interaktionerne mellem lærere, elever og læringsmiljøet og læringsopgaverne." (Murphy, 2008. s. 35). Undervisning er på den anden side den praktiske del og den faktiske handling, mens vi kan sige, at pædagogik er det teoretiske aspekt af det. Der har været mange diskussioner om at definere de korrekte pædagogiske principper, som en lærer skal anvende i klasseværelset, men der er ingen konsensus om, hvilke præcise principper der skal anvendes. Hvert klasseværelse og hvert uddannelsesniveau kræver forskellige tilgange. Som underviser på sekundær- og tertiærniveau i mere end 10 år har jeg lært, at vi er nødt til at være fleksible og tilpasse os de studerendes niveau og baggrund. Generelt skal vi som undervisere dog huske på, at et åbent, samarbejdende og deltagende miljø, hvor de studerende kan blive involveret, giver dem flere muligheder for meningsfuld læring. Pædagogikken skal opmuntre eleverne til at tænke ud af boksen, være kreative og generelt være i stand til positivt at ændre deres måde at tænke og forstå på og give dem de færdigheder, der er brug for i moderne samfund (Esteban-Guitart, M. 2019). Mange forfattere har opsummeret pædagogikkens drivkræfter til uddannelsesmæssige principper og praksisser, psykologiske tilgange til læring og højniveau-tænkning.

Hotelbranchen har gennemgået store forandringer det seneste årti, og digitaliseringen var en af de vigtigste. De fleste aspekter af hotelbranchen er blevet digitaliseret med teknologier som AI, VR/AR, blockchain, big data analytics og computer connectivity-teknologier, som er nogle af de digitale teknologier, der bruges i øjeblikket (Narayan, R., 2022). Hotelbranchen har fundet hjælp i digitale teknologier til mange af de problemer, der var relevante i sektoren, såsom lav produktivitet, mangel på uddannet personale og stigende driftsomkostninger. Teknologi er derfor blevet en vigtig søjle i branchen, og det har en effekt på, hvordan uddannelse og pædagogik skal reagere og forandres. Et vigtigt aspekt af den transformation, der er i gang, er at huske på, at pædagogikken skal være

ledetråden i alle de ændringer, der skal ske i klasseværelset, og ikke omvendt. Det betyder, at vi ikke anvender teknikker og værktøjer bare for teknologiens skyld, men at de skal have en pædagogisk understøttelse og begrundelse.

Vi har været vidne til en eksplosion af viden og teknikker inden for uddannelse og hotel- og restaurationsbranchen. Det er vigtigt, at undervisere kombinerer disse to verdener for at skabe en bæredygtig udvikling, der vil gavne de studerende og branchen. For at det kan ske, er vi nødt til at anvende de pædagogiske drivkræfter, som vi har nævnt ovenfor, i et digitalt miljø. Et klasseværelse uden teknologi er i dag forældet, og det giver ikke de studerende de digitale færdigheder, de har brug for. Det vil til gengæld gøre dimittenderne uarbejdsdygtige og devaluere værdien af en eksamen og uddannelse generelt. Akademiske institutioner har indset ovenstående og har investeret i nye teknologier og uddannelse af deres personale. Det er dog svært for universiteterne at holde trit med den teknologiske udvikling, da de mangler finansiering, og bureaukratiet ikke tillader dem at handle så hurtigt, som de burde.

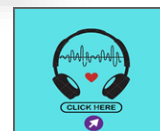


Den vigtigste enkeltaktør i uddannelsessystemet er underviseren selv. For at lede en bæredygtig digitalisering af gæstfriheden er underviseren nødt til at gå forrest i denne proces. Det er ikke en let opgave, da denne transformation kræver uddannelse, men frem for alt en kulturel transformation. Uddannelsesinstitutioner skal gå fra at forsøge at bevare status quo til at udfordre den. Underviserne skal tilegne sig teknisk-pædagogiske færdigheder, som vil gøre undervisning og læring til en fornøjelig øvelse, mere interaktiv og kreativ. Deres undervisning vil fokusere mere på kritisk tænkning og innovation ved hjælp af digitale værktøjer og mindre på den traditionelle formidling af akademisk viden.

Digitaliseringen af hotelbranchen sker nu og ændrer den måde, hotelbranchen fungerer på og interagerer med sine kunder. Den måde, som fremtidens hotelmedarbejdere og ledere uddannes på, skal ændre sig i takt med det, og derfor skal pædagogikken i den bæredygtige digitalisering af hotelbranchen tilpasses. Teknologi er i stand til at tilbyde nye og innovative trænings- og uddannelsesmetoder, som alle relevante interessenter er nødt til at bruge.



Figur 61. Kilde Emiliano Arano på pexels.com

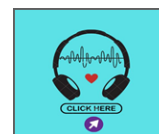


81. Succesfaktorer i pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen

Den nuværende verden og udviklingen i forretningspraksis kræver, at pædagogiske metoder og teknologiske fremskridt i det videregående uddannelsessystem uundgåeligt må ændres (Timoshenko, 2021). Derudover er det nødvendigt med en hurtig udvikling af uddannelsesforhold og et miljø, der er gearet til en koordineret udvikling af intellektuelle, logiske og analytiske færdigheder. En helt ny, udviklende pædagogik skal lægge vægt på elevernes tilpasningsdygtige færdigheder (soft skills), som hjælper eleverne med at opbygge deres følelsesmæssige intelligens (E.I.).

For at studerende og undervisere kan nå deres personlige og institutionelle mål, ses pædagogiske strategier stadig som de vigtigste vejledende principper. Der er ingen tvivl om, at alle aspekter af samfundet, herunder uddannelse, har undergået forandringer som følge af væksten i informations- og kommunikationsteknologier (Portuguez Castro & Gómez Zermeño, 2020). Brugen af netværksforbundne gadgets og internettet har påvirket konventionelle undervisnings- og læringsstrategier. Som følge heraf er der udviklet mange pædagogiske tilgange, som afspejler denne udvikling og skaber nye problemer, der påvirker uddannelsesprocedurerne.

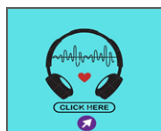
IKT er en nøglekomponent i ideen om smart turisme, som søger at udvikle nye processer ved at maksimere og optimere inddragelsen af alle interessenter (Rodrigues et al., 2022). Udtrykket "digitaliseret" henviser til den måde, turisme foregår på i det 21. århundrede. Tendenser i rejse- og turistsektoren er uløseligt forbundet med digitaliserede tekniske og ikke-tekniske evner (Khanyisani & Thabo, 2018). Den teknologiske motor, der har drevet branchens innovation i de seneste ti år, har været den digitale revolution. Nye procedurer og produkter er blevet udviklet som et resultat af den digitale transformation. I den litteratur, der findes på nuværende tidspunkt, og som forskningsartikler og uddannelsesspecialister er fortalere for, er der opstået pædagogiske praksisser, der lægger stor vægt på nye modeller og paradigmer. I de senere år har forskning i digital dannelse spredt sig over hele verden. Opdatering af undervisernes pædagogiske strategier for at imødegå de nuværende huller, der er skabt af informationsalderen (IA) og videnskulturen (KC) i deres undervisningspraksis inden for turisme- og hospitality management-uddannelserne, giver en række problemer. Enhver person skal besidde visse evner for at kunne fungere i de digitale omgivelser, der nu er almindelige, især i turistsektoren. Sådanne færdigheder kan omfatte enkle operationelle procedurer som at bruge Trip Advisor til at foretage reservationer eller få rejseplaner til kommende rejser. Der bør implementeres en undervisningsmetode af høj kvalitet, som skitserer idealerne i en række aktuelle læseplaner.



Ifølge Skantz-Åberg et. al (2022) er der syv tilbagevendende elementer i lærernes professionelle digitale kompetence: teknologisk kompetence, fagforståelse, holdninger til teknologibrug, pædagogisk kompetence, kulturel bevidsthed, kritisk tilgang og professionelt engagement, hvor de to førstnævnte er mere udbredte. Processen skal understøttes af bæredygtig turismepædagogik, især med hensyn til elevernes faglige kompetencer, der er nødvendige for at løse nødsituationer.

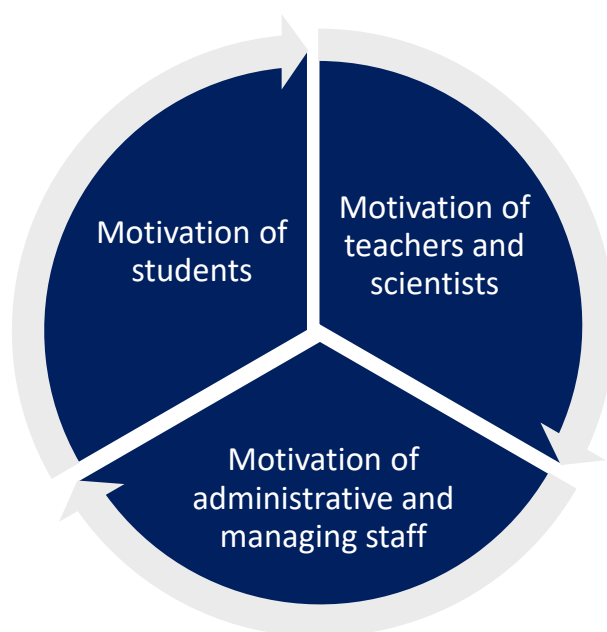


Figur 62. Kilde Gerd Altman på pexels.com



82. Motivation i pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen

Motivation i uddannelsesmæssig og pædagogisk sammenhæng refererer til "grunde, der udspringer af individers iboende værdier til at vælge at undervise og opretholde undervisning, og intensiteten af lærerens motivation, som er indikeret af den indsats, der bruges på undervisning, som påvirket af en række kontekstuelle faktorer" (Jan & Yin, 2016). Vedvarende motivation i pædagogik til bæredygtig undervisning i digitalisering af hotelbranchen er af stor betydning. Men det er forkert at antage, at motivation i pædagogik kun refererer til undervisere. Som foreslået af Blašková et al. (2016) har bæredygtig motivation i pædagogik tre dimensioner, som vist i figuren nedenfor.

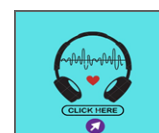


Figur 63. Dimensioner af bæredygtig motivation i pædagogik. Kilde: Forfatterens design baseret på Blašková et al (2016).

Som det fremgår af figuren, kan motivation i pædagogik kun betragtes som bæredygtig, hvis der lægges lige stor vægt på tre dimensioner - motivation hos lærere og forskere, administrativt og ledende personale og studerende.

Lærere og forskere skal være motiverede til at udføre deres undervisnings- og forskningsopgaver på en måde, der er af høj kvalitet. De skal engagere sig i personlige og professionelle udviklingsaktiviteter og sikre, at de undgår negative mål (som jobundgåelse, læringsundgåelse, opgaveundgåelse og andre).

Det administrative og ledende personale skal være motiveret til at yde service og sikre en bæredygtig udvikling af institutionen, dens programmer og personale. Personalet skal også være optaget af personlig og professionel vækst og udvikling. Motivationsfaktorer, der er med til at sikre personalets motivation, er kreativitet, deltagelse og at tage del i beslutningstagningen.



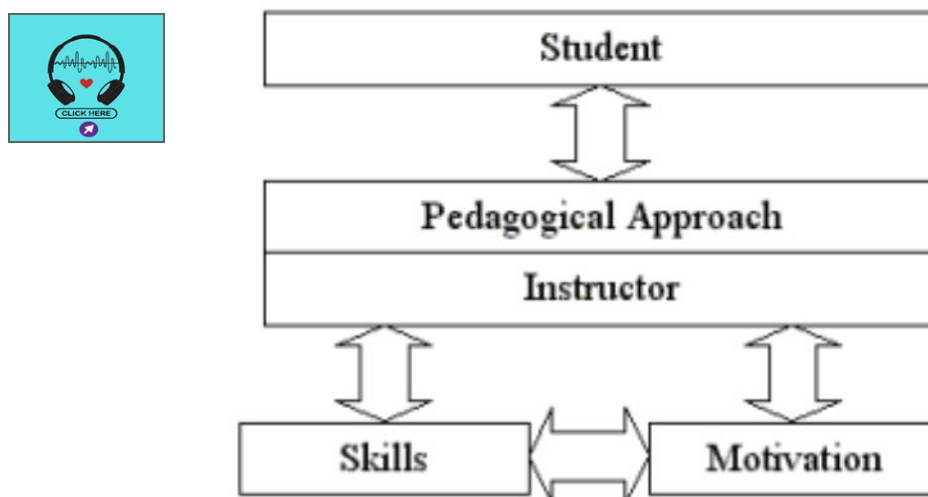
Elevmotivation refererer til motivation for at deltage i udviklingsaktiviteter, villighed og iver efter at tilegne sig viden og udvikle sig personligt og fagligt. Studerende motiveres primært af produktive kognitive læringsaktiviteter og aktivt engagement i læringsindhold og udvikling. Hvis det personlige mål primært er erhvervsuddannelse (som i tilfældet med digitalisering af bæredygtig gæstfrihed), motiveres de studerende af følelsen af at få praktisk viden, praktiske erfaringer

og en overordnet vurdering af, hvor godt programmet forbereder til fremtidig beskæftigelse.

I virtuelle læringsmiljøer (VLE) beskrives læring med begrebet "selvstyret e-læring" (SDEL). Ud fra et motivationsteoretisk perspektiv er det et meget komplekst miljø, hvor flere individuelle, gruppemæssige og eksterne faktorer kan påvirke motivationen, både for den lærende og for underviseren. Som opsummeret af Kim & Frick (2011) i SDEL- og VLE-sammenhæng, er motivation drevet af:

- Interne faktorer - der er specifikke interne faktorer, som opgaveengagement og opmærksomhed, relevans, self-efficacy eller tillid til opgaven og miljøet, og tilfredshed med opnåede resultater og processen, der påvirker motivationen,
- Eksterne faktorer - det overordnede klima i læringsmiljøet og design, støtte til at løse tekniske problemer, instruktion og orientering, engagerende og indbydende læringsmiljø og teknologikompetencer kan alle påvirke motivationen,
- Personligefaktorer - personlig lærings- eller undervisningsstil, instruktionsmedier, individuelle karakteristika og temperament, køn, alder samt opfattelse af sværhedsgraden og tidligere erfaringer kan alle påvirke motivationen.

Som opsummeret af Crumpacker (2001) ændrer og tilpasser de pædagogiske tilgange til læring og undervisning sig hurtigt under hensyntagen til den dynamiske udvikling inden for informations- og uddannelsesteknologi. Figur 64 viser rammerne for samspillet mellem studerendes og instruktørers motivation.

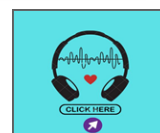


Figur 64. Rammen for studerendes og instruktørers motivation, Kilde: Crumpacker (2001)

Som det fremgår af figur 64, er motivation et resultat og en kombination af indre og ydre faktorer, færdigheder og pædagogisk tilgang.



Figur 65. Kilde: Thirdman at pexels.com 1

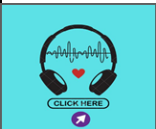


83. Engagement i bæredygtig gæstepædagogik Digitalisering

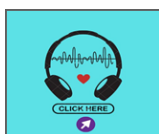
Elevernes engagement refererer generelt til, i hvor høj grad eleverne deltager i deres uddannelse, mentalt og fysisk (Axelson & Flick, 2011). Elevernes engagement betragtes af de fleste undervisere som en vigtig variabel i forhold til at forbedre elevernes præstationer og skabe et støttende miljø i klasseværelset. Elevernes engagement kan variere meget afhængigt af uddannelsesniveaue (f.eks. primær, sekundær og tertiær) eller selve konteksten, hvad enten det er formel eller online undervisning (Beer, Clark & Jones, 2010). Undervisere er konstant på udkig efter nye og innovative måder at øge de studerendes engagement på ved hjælp af stadig nye teknologier for at holde trit med digitaliseringen i hotel- og restaurationsbranchen. Ud fra min personlige erfaring har jeg indset, at det er blevet stadig sværere at holde de studerende engagerede, da de allerede bruger mange teknologier i deres dagligdag, og de forventer det samme af deres undervisere. De bliver mere utålmodige efter at forblive i en passiv rolle, hvor underviseren leverer informationerne, og de selv konsumerer

dem. Mens den fysiske del er let, da de er forpligtet til at deltage i formel uddannelse, skal den mentale del vindes.

Der er forskellige kategorier af engagement, som vi kan se i tabellen nedenfor. En underviser er nødt til at have disse i tankerne og forsøge at arbejde med dem efter bedste evne. Det fysiske engagement er vigtigt, da eleverne har brug for at deltage i aktiviteter, der får dem til at deltage, begejstrer dem og hjælper dem med at gøre det, de lige har lært. Underviseren skal også hjælpe med det intellektuelle engagement i undervisningsmaterialet ved at bruge teknologi som hjælp og en del af en nøje planlagt pædagogisk tilgang. Den kulturelle kategori af engagement bliver mere og mere vigtig, da eleverne i mange lande tilhører forskellige etniske grupper og religioner. Det er selvfølgelig tilfældet på de videregående uddannelser. Adfærdsmæssigt engagement er også vigtigt, da de studerendes udvikling som personligheder og fremtidige borgere i høj grad vil hjælpe dem i deres liv som voksne.

Kategori af engagement	Beskrivelse:	Eksempel fra forskningslitteraturen:
Intellektuel 	Intellektuelt engagement kaldes nogle gange også "kognitivt" eller "akademisk" engagement og er relateret til en elevs fordybelse i intellektuelle opgaver.	"En seriøs følelsesmæssig og kognitiv investering i læring, hvor man bruger højere tækningsfærdigheder (såsom analyse og evaluering) til at øge forståelsen, løse komplekse problemer eller konstruere nyt. viden" (Williams, Friesen og Milton, 2009, s. 6).
Fysisk	Fysisk engagement er blevet beskrevet som elevernes aktive fysiske deltagelse i undervisningen, fordi læreren har planlagt aktiviteter, der involverer bevægelse eller fysisk engagement.	Dette kan være en elevs deltagelse i 'hands on aktiviteter med fysisk bevægelse' (Wiesner-Groff, 2012) eller defineres som en elevs engagement i idrætstimerne, hvor 'engagerede elever fortsætter med aktive og anstrengende forsøg på at mestre den viden og de færdigheder, de møder, og udviser en præference for og nydelse af fysisk aktivitet" (Bevans et al., 2010).

Kulturel	Kulturelt engagement defineres ofte som, hvorvidt elever fra alle kulturer føler sig accepterede og velkomne i læringsmiljøet (Hess, Lanig & Vaughan, 2007).	Harper og Quaye (2009) argumenterer for, at kulturelt engagement involverer både studerende og uddannelsesinstitutionen, "studerende bør ikke være hovedansvarlige for at engagere sig ... men i stedet skal administratorer og undervisere fremme de forhold, der gør det muligt for forskellige grupper af studerende at blive engageret (Harper & Quaye, 2009, citeret i Trowler, V., 2010 s. 5)
Adfærdsmæssig	Adfærdsmæssigt engagement er blevet defineret som: a. deltagelse i skolecentrerede aktiviteter, som f.eks. fritidsaktiviteter (f.eks. Fullarton, 2002);	Fredricks et al. (2004, s. 62) bemærkede, at "generelt skelner disse definitioner ikke mellem forskellige typer af adfærd, såsom deltagelse i akademiske og ikke-akademiske skoleaktiviteter".



Kategori af engagement. beskrivelse: Eksempel fra forskningslitteraturen:

Intellektuelt engagement kaldes også "kognitivt" eller "akademisk" engagement og er relateret til en studerendes fordybelse i intellektuelle opgaver. "En seriøs følelsesmæssig og kognitiv investering i læring, hvor man bruger højere tænkingskompetencer (såsom analyse og evaluering) til at øge forståelsen, løse komplekse problemer eller konstruere ny viden" (Williams, Friesen og Milton, 2009, s. 6).

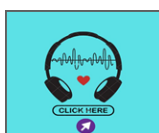
Fysisk engagement er blevet beskrevet som en elevs aktive fysiske deltagelse i timerne, fordi læreren planlægger aktiviteter, der involverer bevægelse eller engagement i fysiske aktiviteter. Det kan være en elevs deltagelse i "hands on-aktiviteter med fysisk bevægelse" (Wiesner-Groff, 2012) eller defineret som en elevs engagement i idrætstimerne, hvor "engagerede elever fortsætter med aktive og anstrengende forsøg på at mestre den viden og de færdigheder, de møder, og udviser en præference for og glæde ved fysisk aktivitet" (Bevans et al., 2010).

Kulturelt engagement defineres ofte som, hvorvidt studerende fra alle kulturer føler sig accepterede og velkomne i læringsmiljøet (Hess, Lanig & Vaughan, 2007). Harper og Quaye (2009) argumenterer for, at kulturelt engagement involverer både studerende og uddannelsesinstitutionen, "studerende bør ikke være hovedansvarlige for at engagere sig ... men i stedet skal administratorer og undervisere fremme de forhold, der gør det muligt for forskellige grupper af studerende at blive engageret" (Harper & Quaye, 2009, citeret i Trowler, V., 2010 s. 5).

Adfærdsmæssigt engagement er blevet defineret som:

a. deltagelse i skolecentrerede aktiviteter, såsom fritidsaktiviteter (f.eks. Fullarton, 2002); Fredricks et al. (2004, s. 62) bemærkede, at "generelt skelner disse definitioner ikke mellem forskellige typer adfærd, såsom deltagelse i akademiske og ikke-akademiske skoleaktiviteter". (Kilde: Davies, L., Newton, D. og Newton, L., 2018).

Oven i ovenstående kan vi tilføje det følelsesmæssige engagement, som vi kan sige er det første og vigtigste i hierarkiet af engagementer (Skinner, Kinderman & Furrer, 2009). Hvis en elev ikke kan lide læreren eller det miljø, han befinder sig i, eller hvis der er sket noget uden for skolen, vil han være ligeglad med alle de moduler, der undervises i. Da vi ikke kan kontrollere, hvad der sker i hans hjem eller hans forhold til vennerne, kan vi fokusere på de to andre elementer. Læreren og det miljø, vi skaber, er af stor betydning, og de digitaliserede værktøjer, vi er i besiddelse af, kan spille en stor rolle i det pædagogiske engagement.



84. Evaluering og vurdering i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering: før, under, efter. Måling af effektivitet.

At undersøge, hvad og hvordan man underviser i evaluering, er en del af evalueringspædagogikken (Patton, 2017). De antagelser, værdier, præmisser, prioriteter, meningsskabende processer og principper, der bruges i forskellige evalueringssystemer, varierer. At identificere og forstå en evalueringspædagogik kræver, at man afklarer og belyser nøglebegreber.

Digital bæredygtighed tilbyder en masse potentielle anvendelsesmuligheder. Det hentyder til teknologiske økosystemer, såsom talrige mobile betalingsplatforme, crowdsourcing, peer-to-peer-udlån, enorme finansielle datasæt, block chain,

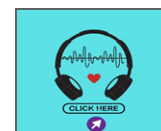
digitale tokens og tingenes internet. Mulighederne for bæredygtig vækst er således åbnet op for ganske nylig. Som et resultat heraf er forskersamfundet blevet mere opmærksom på digital bæredygtighed. Hovedformålet med denne artikel er at skabe en vidensbase med udvalgte dokumenter inden for digital bæredygtighed.

Hotellerne bruger især en række teknologier til at forbedre deres image, øge effektiviteten, spare på energien, forvalte ressourcerne fornuftigt, holde øje med konkurrenternes præstationer, udvide distributionskanalerne og udvikle de bedste planer. Idéen om et smart hotel er blevet mere populær som følge af anvendelsen af smart teknologi i hotelbranchen.

Evaluering kan hjælpe med at træffe datainformerede beslutninger om uddannelsesmæssige udfordringer og pædagogiske tilgange:

- hjælpe med at skabe målbare, målrettede forskningsmål;
- skabe en undersøgelse, der hjælper med at nå forskningens mål og målsætninger;
- indsamle og ordne relevant information;
- bruge de rette analyseteknikker til at analysere data;
- hjælpe med at fortolke resultaterne for at informere om valg;
- hvis det er relevant, informere de vigtigste interessenter om resultaterne.

Målbaseret evaluering er baseret på idéen om, at det at definere mål forbedrer effektiviteten og leder os til at koncentrere os om og vurdere målopfyldelse. Baseret på ideen om, at interventioner har større sandsynlighed for at lykkes, hvis de er baseret på en forandringsteori, leder teoridrevet evaluering os til at være opmærksomme på og evaluere programteori. Grundlaget for anvendelsesfokuseret evaluering er ideen om, at brugen vil blive forbedret ved at identificere og samarbejde med de tilsigtede brugere om de tilsigtede anvendelser. For at kunne indfange nye resultater i komplekse, dynamiske situationer må vi være åbne og smidige. Udviklingsevaluering er baseret på kompleksitetsteori, som opmuntrer os til at gøre det. Efter indsamling af data skifter proceduren til fortolkning, hvilket indebærer at gennemføre en evaluering.



Digitale vurderingsværktøjer og legitimationsoplysninger

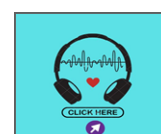
Innovativ læring og undervisning omfatter også nye måder at forbedre hele evalueringsprocessen på; fra udformningen af evalueringsværktøjer og -processer til gennemførelsen af evalueringerne og evalueringen og den efterfølgende rapportering af de studerendes præstationer.

I denne sammenhæng kan digitale vurderinger give innovative løsninger til vurdering af elevernes færdigheder for at identificere fremskridt, udfordringer og behov, selvom anekdotiske beviser tyder på, at deres popularitet blandt lærere varierer¹⁸⁷. Karakteren af summative vurderinger ændrer sig med nye og innovative (digitalt aktiverede) tilgange, f.eks. ved at tillade internetadgang til eksamener i et givet fag. ePortfolier, hvor en studerende kan samle en samling dokumenter, der repræsenterer deres præstationer (dvs. udskrifter, video- eller lydoptagelser osv.), bruges i stigende grad til formative og summative vurderinger og kan implementeres gennem e-læringsstyringsystemer som Mahara og Moodle. (EUROPA-KOMMISSIONEN, 2020).

Formativ evaluering er en bred vifte af metoder, som lærere bruger til at evaluere elevernes forståelse, læringsbehov og faglige fremskridt i løbet af en lektion, en enhed eller et kursus. Det generelle mål med formativ evaluering er at indsamle detaljerede oplysninger, der kan bruges til at forbedre undervisningen og elevernes læring, mens det sker. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

Peer assessment er en proces, hvor eleverne **bedømmer hinandens** opgaver eller tests baseret på lærerens benchmarks. Denne praksis bruges til at spare lærernes tid og forbedre elevernes forståelse af kursusmaterialer og til at forbedre deres metakognitive færdigheder. Peer assessment kan give de studerende mulighed for at tage ansvar for og styre deres egen læring; gøre det muligt for de studerende at lære at vurdere og udvikle livslange vurderingsfærdigheder; forbedre de studerendes læring gennem vidensspredning og udveksling af ideer; motivere de studerende til at engagere sig dybere i kursusmaterialet. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med henvisning til Kilde: Tilpasset fra Wikipedia; Cornell University Centre for Teaching Excellence, <http://www.cte.cornell.edu/>

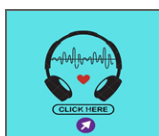
Selvevaluering indebærer evnen til at være en realistisk bedømmer af ens egen præstation. Fortalere for selvevaluering mener, at det har mange fordele, f.eks. giver det rettidig og effektiv feedback og gør det muligt for de studerende at vurdere deres egen læring hurtigt; gør det muligt for instruktører at forstå og give hurtig feedback på læring; fremmer akademisk integritet gennem studerendes selvrapportering af læringsfremskridt; fremmer færdighederne i reflekterende praksis og selvovervågning; udvikler selvreguleret læring; øger de studerendes motivation; forbedrer tilfredsheden ved at deltage i et kollaborativt læringsmiljø; hjælper de studerende med at udvikle en række personlige, overførbare færdigheder for at imødekomme fremtidige arbejdsgiveres forventninger. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017, med henvisning til Kilde: Cornell University Centre for Teaching Excellence <http://www.cte.cornell.edu/>



Et selvevalueringsværktøj er et instrument, der hjælper fagfolk med deres selvevaluering, dvs. med at evaluere effektiviteten af deres præstationer inden for alle ansvarsområder og bestemme, hvilke forbedringer der er nødvendige (Tilpasset fra: <http://www.businessdictionary.com/definition/self-assessment.html>).

I denne rapport bruges udtrykket til at henvise til onlineprogrammer i form af spørgeskemaer, som giver lærere mulighed for at evaluere deres digitale kompetence ved hjælp af et sæt spørgsmål. Normalt gives der feedback i form af en rapport, der identificerer styrkeområder og områder, der skal udvikles (Redecker, C., DigCompEdu., 2017).

Summative vurderinger bruges til at evaluere elevernes læring, tilegnelse af færdigheder og akademiske præstationer ved afslutningen af en defineret undervisningsperiode - typisk ved afslutningen af et projekt, en enhed, et kursus, et semester, et program eller et skoleår. Resultater fra summative evalueringer registreres ofte som point eller karakterer, der derefter indgår i en elevs permanente akademiske papirer. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med henvisning til Kilde: The Glossary of Education Reform <http://edglossary.org/summative-assessment/>).



85. Feedback i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Feedback er ikke råd, tilbudelse eller vurdering. Feedback er viden om, hvor godt man klarer sig i forfølgelsen af et mål. At give og få feedback er to forskellige processer, og ingen af dem er enkle. I en pædagogisk sammenhæng er det afgørende at forstå, hvordan man både giver og modtager feedback. Feedback kan være i form af:

- Skrevne kommentarer,
- Elektroniske kommentarer,
- Møder med enkeltpersoner,
- Forslag fra jævnaldrende,

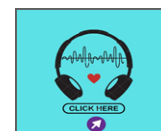
-Elektronisk feedback (Leader tips, n.d.).

Feedback bør ikke kun gives efter opgaven, da det kan være ret nedslående og efterlader mindre plads til forbedring og handling, som en elev kan tage for at forbedre sig. Feedbacken bør også gives før og under opgaven eller processen for at sikre mindre fordømmende og mere opmuntrende feedback (García-Yeste, 2013).

Feedback er nyttigt for undervisere og studerende. Det hjælper dem med at opdage, hvordan de kan lære og forbedre sig, og udvikle tillid til sig selv og andre, hvilket fremmer evnen til at lære. Forfatterne Smith et al (2016) foreslår begrebet "responsiv pædagogik", der forklarer elevens dialog mellem intern og ekstern feedback, og lærerens evne til at opmuntre eleverne og få dem til at tro på sig selv og deres evner til at gennemføre opgaverne og overvinde udfordringer. Effektiv og responsiv feedback har en effekt på:

-Selvregulering - når en elev er en aktiv deltager i sin egen læringsrejse, skaber han/hun tanker, holdninger og adfærd, der hjælper med at nå mål og få succes. Feedback spiller en afgørende rolle i selvregulering, især intern feedback om, hvor godt opgaven er udført, men også ekstern feedback fra instruktører, kammerater, forældre og andre.

-Self-efficacy - afspejler personens overbevisninger og forventninger til kurset, som derefter påvirker præstationen. Feedback spiller en vigtig rolle for at fremme følelsen af kompetence, som gør det muligt at tro på sig selv og dermed få succes med opgaven.



Smith et al. (2016) konkluderer overordnet, at den feedback, eleverne modtager, har den allerstørste betydning for, hvordan de deltager i undervisningen, og hvor meget de tror på sig selv. Selvregulering og self-efficacy gør det muligt for eleverne at yde den indsats, der er nødvendig for at fuldføre opgaven og få succes.

God feedback er defineret af University of Greenwich, Learning and Teaching Unit, og definerer god feedback som:

-det tilskynder til opmærksomhed på vurderingsopgaven - ved at fokusere den studerendes indsats på opgaven,

-det motiverer den studerende til at fortsætte med at arbejde - ved at opmuntre dem til at gøre det bedste, de kan,

-det giver bevis på eksisterende god praksis - så den studerende ved, hvad og hvorfor de har gjort det godt,

-tydeliggør de forventede standarder - for vurderingsdelen

-viser, hvor og hvordan man kan forbedre sig (Hvad er feedback af god kvalitet, 2022).

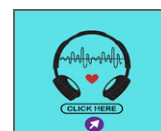
Nicol og Macfarlane-Dick (2006) har desuden udviklet syv principper for god feedbackpraksis, som er vist i figuren nedenfor:

1. Helps clarify what good performance is (goals, criteria, expected standards);
2. Facilitates the development of self-assessment (reflection) in learning;
3. Delivers high quality information to students about their learning;
4. Encourages teacher and peer dialogue around learning;
5. Encourages positive motivational beliefs and self-esteem;
6. Provides opportunities to close the gap between current and desired performance;
7. Provides information to teachers that can be used to help shape teaching.

Figur. Syv principper for god feedback. Kilde: Nicol og Macfarlane-Dick (2006)

Det kan konkluderes, at god feedback giver en rettidig vurdering af gode præstationer og afvigelser. Det er vigtigt, at feedback gives i et opmuntrende og motiverende format i stedet for at være afskrækkende.

Med den seneste teknologiske udvikling forklarer Neri et al. (2002), at feedback kan gives automatisk og øjeblikkeligt. Systemtildelt feedback kan være udsat for fejl, men den bliver konstant forbedret. Scoring og feedback, der skabes automatisk, kan være en stor hjælp for undervisere, da det kan hjælpe dem med at bringe fokus og opmærksomhed til eleverne i klasseværelset og fokusere på selvforbedring. Naturligvis behøver hverken lærere eller automatiske systemer at give feedback på hver eneste af elevernes fejl, da det kan virke afskrækkende.



86. Kommunikation i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Digital kommunikation

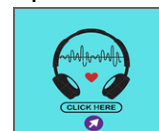
Kommunikation ved hjælp af digital teknologi. Der findes forskellige kommunikationsformer, f.eks. synkron kommunikation (realtidskommunikation, f.eks. ved hjælp af skype eller videochat eller Bluetooth) og asynkron kommunikation (ikke samtidig kommunikation, f.eks. e-mail, sms) ved hjælp af f.eks. en-til-en-, en-til-mange- eller mange-til-mange-former. (Redecker, C., DigCompEdu. 2017)

Kommunikation inden for pædagogik og undervisning kan spores århundreder tilbage til græske lærere som Isokrates, Sokrates, Platon og Aristoteles samt

romerske lærde som Cicero og Quintilian, blandt andre (Feezel, J.D., 2018). Kommunikationen i klasseværelset har gennemgået forskellige stadier fra det meget strenge og disciplinære miljø, hvor eleverne ikke havde nogen rettigheder, og de skulle følge bestemte regler til det mere demokratiske og interaktive miljø, der findes i klasseværelserne. Desuden har digitale teknologier givet underviserne flere værktøjer til at kommunikere med deres elever på en synkron eller asynkron måde, hvor tid og sted ikke er vigtige for, at kommunikationen kan finde sted.

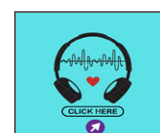
At være en effektiv underviser er mere end bare at kende det emne, man underviser i, rigtig godt. Det er meget vigtigt, hvordan du kommunikerer med dine studerende, og hvordan du kan skabe et forhold til dem, som giver dig mulighed for at påvirke læringsprocessen positivt. Ud fra min egen erfaring har jeg mødt fremragende undervisere med imponerende CV'er og forskningsaktiviteter, men de manglede evnen til at kommunikere med deres studerende. At skabe et miljø, hvor de studerende føler, at de kan interagere efter bestemte regler og være i stand til at udtrykke sig, er nøglen til, at underviseren kan forbedre sin indflydelse på dem. Dette lærer-elev-forhold, der udvikles, har formet personligheder og professionelle ambitioner for mange generationer i mange forskellige lande. Lærere skal være i stand til at implementere effektive strategier, der gør læring spændende, tilgængelig og effektiv.

I ethvert forsøg på at forbedre kommunikationen mellem lærere og elever er følelsesmæssig kommunikation nøglen (Quinlan, K.M., 2016). Eleverne har brug for at knytte sig følelsesmæssigt til deres lærer og kunne føle sig godt tilpas omkring dem. Som en del af uddannelsesprocessen befandt jeg mig på begge sider af klasseværelset, og det er blevet bevist uden tvivl. Vi er mere villige til at følge og lytte til lærere, som vi kan lide og stoler på, end det modsatte. I bestræbelserne på at skabe den følelsesmæssige forbindelse kan humor spille en positiv rolle. Mange vanskelige og konfliktfyldte situationer kan løses eller afhjælpes ved hjælp af humor, som vil gøre alle mere afslappede og berolige dem. Det er lærerens personlighed og den specifikke situation, der vil hjælpe i denne retning.



For effektiv kommunikation spiller det nonverbale sprog, der bruges, en vigtig rolle, og det er blevet påpeget af flere forskere (f.eks. Yu, 2011; Wendt, J.L. og Courduff, J., 2018, Sutiayatno, 2018, Nakatsukasa, K. og Loewen, S., 2017). Den ikke-verbale kommunikation omfatter fysiske bevægelser, øjenkontakt, kropssprog, smil og endda løftede øjenbryn (Hsu, 2010). Ovenstående interaktioner forbedrer den sensoriske stimulering af samtalepartnerne, hvilket resulterer i mere intense og effektive interaktioner (York, 2013).

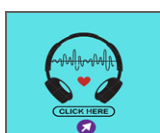
Reflekterende kommunikation skal være kernen i ethvert moderne klasseværelse. Lærerne har mange værktøjer i deres hænder, og brugen af digitale teknologier bør udnyttes. Lærere skal også være gode til at lytte for at kunne forstå stemningen i klasseværelset og tilpasse sig derefter. Den æra, hvor lærere underviste fra deres skrivebord, er for længst forbi. De kan bruge videoer, undervisningsprogrammer (f.eks. Kahoot), journaler, øvelser og skolebesøg til at gøre undervisningen mere spændende og sjov og i sidste ende mere interaktiv og reflekterende. Teknologi kan bruges til at undervise i alle mulige emner og moduler, herunder kurser i gæstfrihed og turisme.



Figur 66. Kilde fauxels at pexels.com 1

87. Monitorering i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Monitoreringen af den pædagogiske proces i "lærer-elev"-systemet består af en række overvågende og diagnostiske aktiviteter, der er skitseret af nødvendigheden af undervisningsprocessen samt dynamikken i elevernes niveau af beherskelse af undervisningsmaterialet og dets justeringer. Med andre ord er monitorering et konstant tilsyn med aktiviteterne i "lærer-elev"-systemet, der gør det muligt at observere og korrigere efter behov for at udvikle eleven fra uvidenhed til viden.

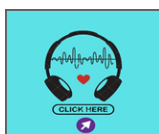


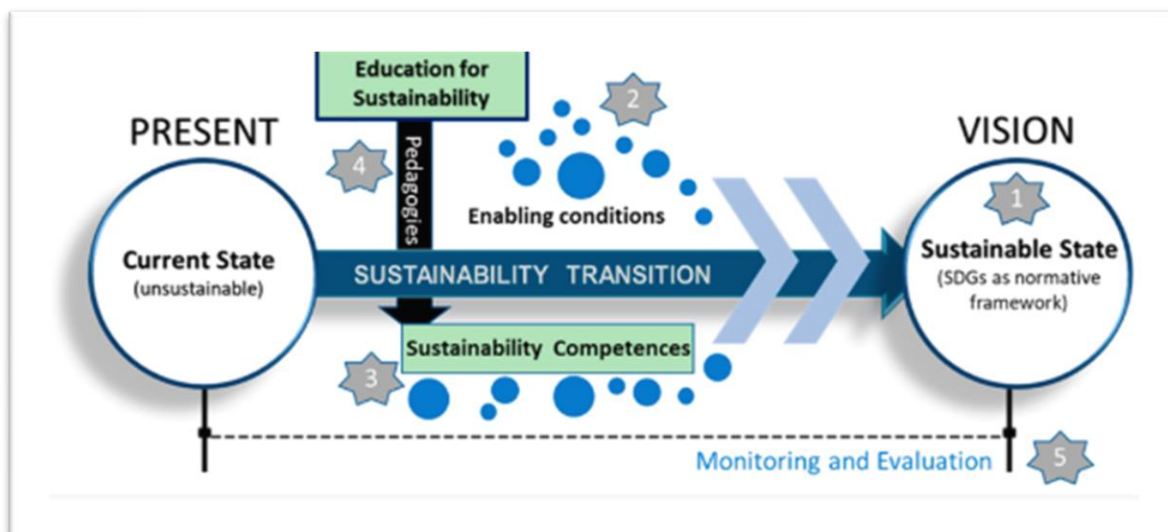
For at opnå bæredygtighed gør digitaliseringen det muligt at realisere en robust infrastruktur i alle applikationer. Datadrevne intelligente beslutninger i realtid har allerede vist sig at forbedre hotelbranchens service takket være digital teknologi. Talrige teoretiske og empiriske undersøgelser fra fortiden har uddybet betydningen af digitale teknologier i hotelbranchen.

Derfor står moderne teoretisk og anvendt videnskab over for udfordringen med at udvikle et system til at opnå objektiv information om resultaterne af uddannelse i overensstemmelse med uddannelsesstandarder, herunder etablering af kriterier, procedurer og teknikker til vurdering, organisering af pædagogisk overvågning og dens anvendelse som en integreret del af styringen af uddannelseskvaliteten (Saudabaeva et al., 2016).

De fleste af programmerne søgte at ændre deltagernes perspektiver på bæredygtig udvikling, fremme forståelsen af relaterede ESD-udfordringer og tilskynde til vækst af afgørende kompetencer, holdninger, evner, adfærd og dispositioner, der passer til ESD-mål. På trods af, at der i litteraturen anvendes forskellige rammer til at identificere de væsentlige kompetencer, omfatter de vigtigste ESD-relaterede kompetencer (Edwards et al., 2020):

- Systemtænkning
- Fremtidstænkning (eller foregribende)
- Værditænkning (eller normativ)
- Strategisk tænkning (eller handlingsorienteret)
- Samarbejde (eller interpersonelt)
- Evner til problemløsning
- Handlingsorientering



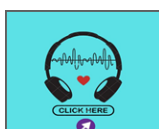


Figur 67: Uddannelsesramme for bæredygtighedstransformation og hovedtrin (tilpasset fra Kioupi & Voulvoulis, 2019).

Hoteller, som er en vigtig undersektor i hotelbranchen, skal overvinde en række forhindringer for at bevare deres eksistens og bæredygtighed på lang sigt. Som et resultat af kritisk pædagogik kan de studerende udvikle politisk og etisk bevidsthed, en forståelse af magtforhold og evnen til at inspirere til social handling.



Figur 68. Kilde: This Is Engineering på pexels.com



88. Review i Pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Review bliver nogle gange set som en form for feedback, men der er nogle forskelle mellem feedback og review, som kan påpeges:

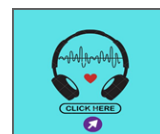
Feedback har tendens til at være efterspurgt og intern, mens reviewet er uopfordret og uafhængigt (Feedback vs reviews, 2022).

Gennemgangen kan udføres i forskellige formater, f.eks:

- oTutor til studerende,
- oEkspert til studerende/underviser,
- oIndustriprofessionel til studerende eller vejleder.

Essensen af review-processen er at give feedback på arbejdet på en måde, der giver en samlet uafhængig evaluering af arbejdet. Inden for pædagogik er peer review en almindeligt anvendt form for review. Hovedformålet med peer review-processen er at validere akademisk arbejde og få adgang til dets overordnede kvalitet (What is peer review, n.d.).

- Peer review-processen står over for flere problemer, når den anvendes, hvoraf nogle er opsummeret af Tennant (2018):
- En mangel på tilstrækkelig uddannelse og støtte til forskere i bedste praksis for, hvordan man udfører peer review,
- Hvor lang tid peer review-processen tager,
- at værdifuld kontekstuel information ofte går tabt, når review-rapporter forbliver upublicerede,
- Hvad de bedste operationelle processer bør være for forskellige forskningsfællesskaber,
- -En generel mangel på stringent dokumentation for funktionaliteten af forskellige elementer af peer review, herunder kvalitet,
- Forholdet mellem peer review-kvalitet og tidsskriftskvalitet,
- Kernekompetencer og standarder for redaktører, der beskæftiger sig med peer review,
- En eller anden form for strategi eller konsensus om, hvordan man håndterer nogle af de største kritikpunkter mod peer review.



For at undgå problemer med en review-proces i pædagogikken for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen, er de vigtigste aspekter rettidig, konstruktiv feedback, leveret af fagfolk og brancheeksperter eller erfarne forskere.

Der findes forskellige typer peer review-formater, som bruges til at evaluere akademisk arbejde og forskning.

Enkelt-anonym peer review - forfatteren er kendt, men reviewerne er anonyme,

Dobbelt-anonym peer review - begge parter, forfatter og reviewer, er anonyme,

Åben peer review - anmelderne ved, hvem forfatteren er, og anmeldernes identitet er også kendt i det mindste på et tidspunkt i processen,

Post-publication peer review - reviewproces, der finder sted, efter at værket er udgivet.

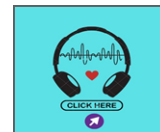
Som opsummeret af forlaget Taylor & Francis' forfatterservice (2022) har hver form for peer review sine fordele og ulemper, som er opsummeret i tabellen nedenfor.

Tabel 11: Fordele og ulemper ved forskellige formater af peer review

<i>Single-anonymous peer review</i>	
Pros: The reviewer can be totally honest with their thoughts on the paper as they will remain anonymous throughout the process	Cons: Providing details of the author may take some of the focus off of the work when really the reviewer should be focused on the work alone
<i>Double-anonymous peer review</i>	
Pros: Less risk of conscious or unconscious bias from either the reviewer or the author Reviewers can feel more protected from criticism of their review	Cons: It's not possible to guarantee the anonymity of the author. For example, if the reviewer was already familiar with their work or had heard that someone was working on a particular topic
<i>Open peer review</i>	
Pros: Authors might receive more constructive and polite reviewer comments, as the reviewers know that a signed version of their report is going to be published	Cons: There are concerns that researchers who are invited to review may be less inclined to do so under an open model, where their name and report will be published
<i>Post-publication peer review</i>	
Post-publication review allows the opportunity to gather a wider range of perspectives on your work A review doesn't end when your work is published, your peers can add comments reflecting new developments in the future	Cons: Not every paper published in this way is always guaranteed to receive reviews If your article is tackling a controversial topic, it may attract a large number of comments which won't always be moderated

Kilde: Forfatternes konstruktion baseret på forlaget Taylor & Francis' forfatterservice (2022).

For at opsummere, afhængigt af målene og opgaverne for gennemgangsprocessen i pædagogikken for bæredygtig digitalisering af gæstfrihed, er der flere tilgængelige formater for gennemgang.



89. Barrierer, problemer og udfordringer i digitaliseringen af bæredygtig hotel- og restaurationsvirksomhed

Pædagogik er kunsten, videnskaben eller professionen at undervise ifølge Marriam Webster-ordbogen (Marriam Webster, 2023). Denne definition giver plads til at fortolke pædagogik på mange forskellige måder, alt efter undervisningsstil, lærerens personlighed, de værktøjer, han/hun bruger, og den måde, han/hun giver feedback til de studerende på. Hver underviser har sin egen stil, og hver elev reagerer forskelligt på sine læreres forskellige undervisningsstile. Derfor bliver undervisning og læring i klasseværelset en meget individuel ting, som folk, der udøver dette erhverv, er nødt til at nærme sig og forstå. Selv den mest kompetente og belæste underviser vil møde udfordringer, barrierer og problemer, som vil gøre hans indsats i klasseværelset sværere for at opnå de læringsresultater, der forventes for hvert modul. Underviserne står også over for et ekstra pres i digitaliseringens tidsalder. Det er vigtigt at identificere barriererne og forsøge at fjerne dem, så man kan hjælpe de studerende med at lære effektivt og anvende deres viden.

Uddannelse er blevet en af de sektorer, hvor digitalisering og interaktive applikationer er trængt ind og blevet populære pædagogiske værktøjer (Sigala, 2020). Turismeindustrien var ikke en undtagelse, og i de sidste par årtier har den brugt dem flittigt (Buhalis & Law, 2008). Det skyldes de mange fordele, de giver uddannelsesinstitutionerne, såsom omkostningseffektivitet, nødvendigheden af at uddanne eleverne i henhold til branchens standarder og skabelsen af et mere interaktivt uddannelsesmiljø (Vogel et al., 2011). Digitaliseringen af uddannelse og pædagogik er blevet yderligere forstærket på grund af den nylige Covid-19-pandemi, der tvang onlineundervisning til at blive normen (Sharin, A.N., 2021). Det er derfor bydende nødvendigt, at undervisere forstår det nye digitale uddannelsesmiljø, der er opstået, og bruger det til at fjerne de barrierer og problemer, der findes i den pædagogiske tilgang.

Pædagoger står dagligt over for komplekse problemer, der involverer elever, forældre og skolen selv. Disse problemer er blevet undersøgt af mange forskere, der har forsøgt at tilbyde løsninger og praktiske tips (MS, D., AI, T., LR, T. og EV,

R., 2020). Et første vigtigt skridt til at løse dem er at anerkende problemerne, før man forsøger at tackle dem. Det er først og fremmest vigtigt at identificere barriererne så hurtigt som muligt, da den studerende ellers vil få indlæringsvanskeligheder og muligvis mislykkes i sit akademiske forløb. Det er også tilrådeligt at bruge forskellige metoder og teknikker til at identificere barriererne, fordi en enkelt teknik måske ikke er i stand til at opdage problemet.

Der findes tre typer af faglige og pædagogiske barrierer i den videnskabelige og psykoedukative litteratur:

- motiverende barrierer;
- kommunikative barrierer;
- kognitive barrierer.

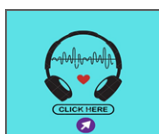
(MS, D., AI, T., LR, T. og EV, R., 2020).

Motivationsmæssige barrierer: Eleverne skal være motiverede for at lære. De skal have lyst til at være i klasseværelset og interagere med læreren og deres kammerater, ellers vil der aldrig ske nogen forbedring. Undervisere skal kunne motivere eleverne ved at bruge forskellige teknikker såsom belønning, få dem til at forstå vigtigheden af det, de lærer, og forsøge at gøre klasseværelset så spændende, som det kan være. (Rissanen, I., et al, 2019).

Kommunikationsbarrierer: Det er barrierer, der findes af mange årsager. Der er barrierer, der opstår på grund af et multikulturelt elevpublikum, på grund af sprogbarrierer, især blandt flygtningeelever, eller barrierer, der skyldes hørevanskeligheder. Undervisere er nødt til tidligt at identificere, hvilken type kommunikationsbarriere der findes, for at kunne træffe de nødvendige foranstaltninger.

Kognitive barrierer er mangesidede og kan være, men er ikke begrænset til, ineffektive læringsstrategier, mistillid til egne evner, frygt og mistillid til læreren, mentale og psykologiske problemer og mange andre (Chew, S.L. og Cerbin, W.J., 2021).

Digitale teknologier er blevet et vigtigt værktøj i undervisernes hænder, men de skal integreres som en del af en ordentlig pædagogisk strategi. Digitalisering har potentiale til at hjælpe elever og lærere og give dem en bedre uddannelsesmæssig oplevelse og flere fordele (Bhati, 2009).



90. Omkostninger ved digitalisering af pædagogik for bæredygtig gæstfrihed

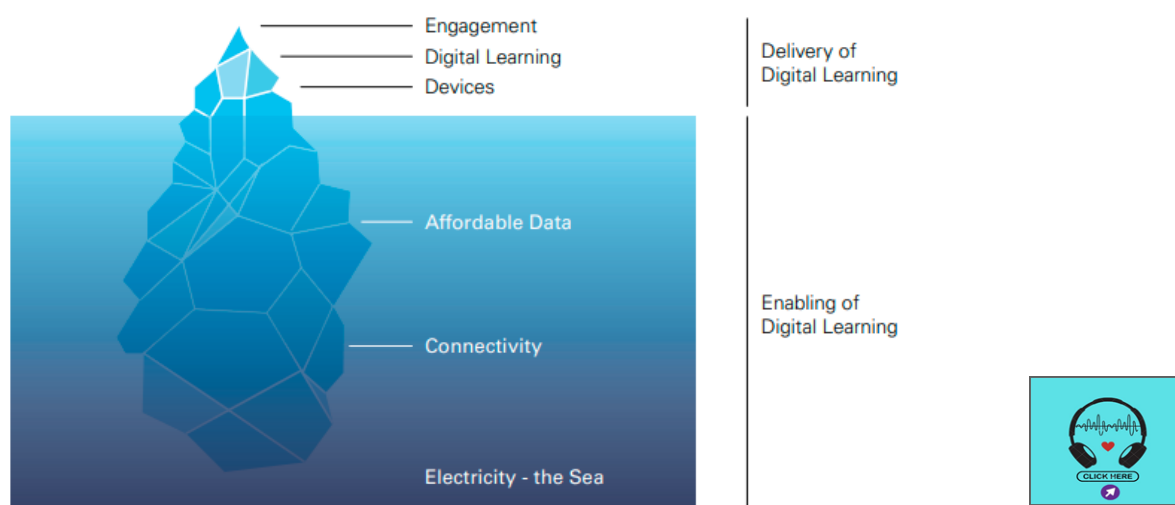
Mangel på uddannelse kan forværre faldet i tillid og gøre institutionelle, vidensopbyggende tiltag sværere at indføre og syndebug-løsninger mere tiltalende. Det kan blive mere udfordrende at udvikle institutioner, hvis en ond cirkel starter igen. Den gensidige tillid forværres, inklusion bliver mere udfordrende at gennemføre, og den menneskelige kapital fortsætter med at falde som følge heraf.

For at reagere på de forandringer, som de nye teknologier medfører, har den digitale transformation af uddannelsessektoren medført et engagement i bæredygtig ledelse. Universiteterne har undergået en række betydelige forandringer i de seneste årtier som følge af samfundsmæssige og teknologiske tendenser til digitalisering.

Den digitale revolution kræver betydelige tilpasninger på tværs af alle brancher, fra bankvæsen til forsyningskæden for energi og varer. Universiteterne indfører i øjeblikket teknologier i tråd med et paradigmeskift, hvor teknologi ses som et komplekst og forbundet miljø, der letter digital læring.

Videregående uddannelsesinstitutioner, der ønsker at tiltrække flere og bedre studerende, forbedre læringsprocessen generelt og forbedre kvaliteten af deres kurser og undervisningsmaterialer, skal blive digitale.

Udbredelsen af digital læring er et afgørende skridt i retning af at opbygge mere modstandsdygtige og bæredygtige uddannelsessystemer. Det kan bruges til fjernundervisning, når der ikke er undervisning, såvel som til blandet undervisning i klasseværelser (UNICEF, 2021).

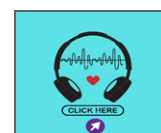
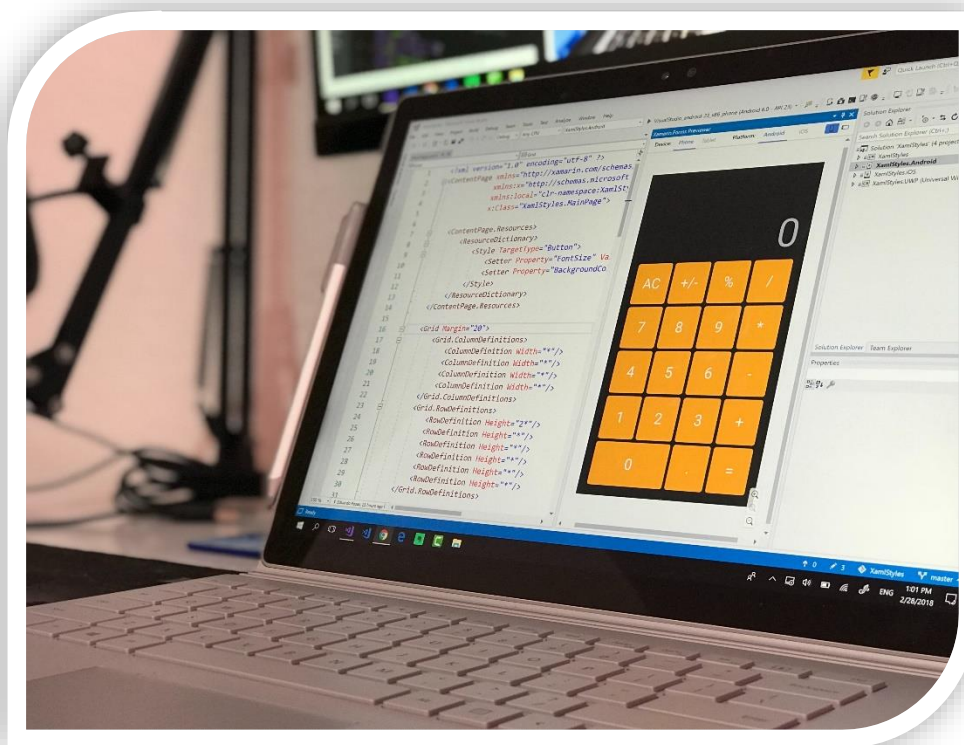


Figur 69: Omkostninger til universalisering af digital læring (tilpasset fra UNICEF, 2021)

De kan grupperes yderligere i henhold til Reimagine Education-paradigmet som følger:

- indkøb og vedligeholdelse af udstyr til børn og teenagere;
- indkøb og vedligeholdelse af udstyr til instruktører og facilitatorer;
- identifikation, kuratering og opskalering af digitale løsninger i pædagogisk materiale;
- uddanne undervisere i digital læring og pædagogik;
- øge den institutionelle og politiske kapacitet;
- støtte data, analyser og forskning i oprettelse og brug af digitale læringsværktøjer;
- inddrage offentligheden, især unge mennesker, i fortalervirksomhed, udvidelse, ansvarlighed osv.

Det anslås, at det vil kræve 1,4 billioner dollars over de næste ti år at give alle børn og unge adgang til digital læring. Selvom det er en stor udgift, udgør den kun en lille del af de eksisterende investeringer i elektricitet, teleindtægter og offentlige uddannelsesudgifter.

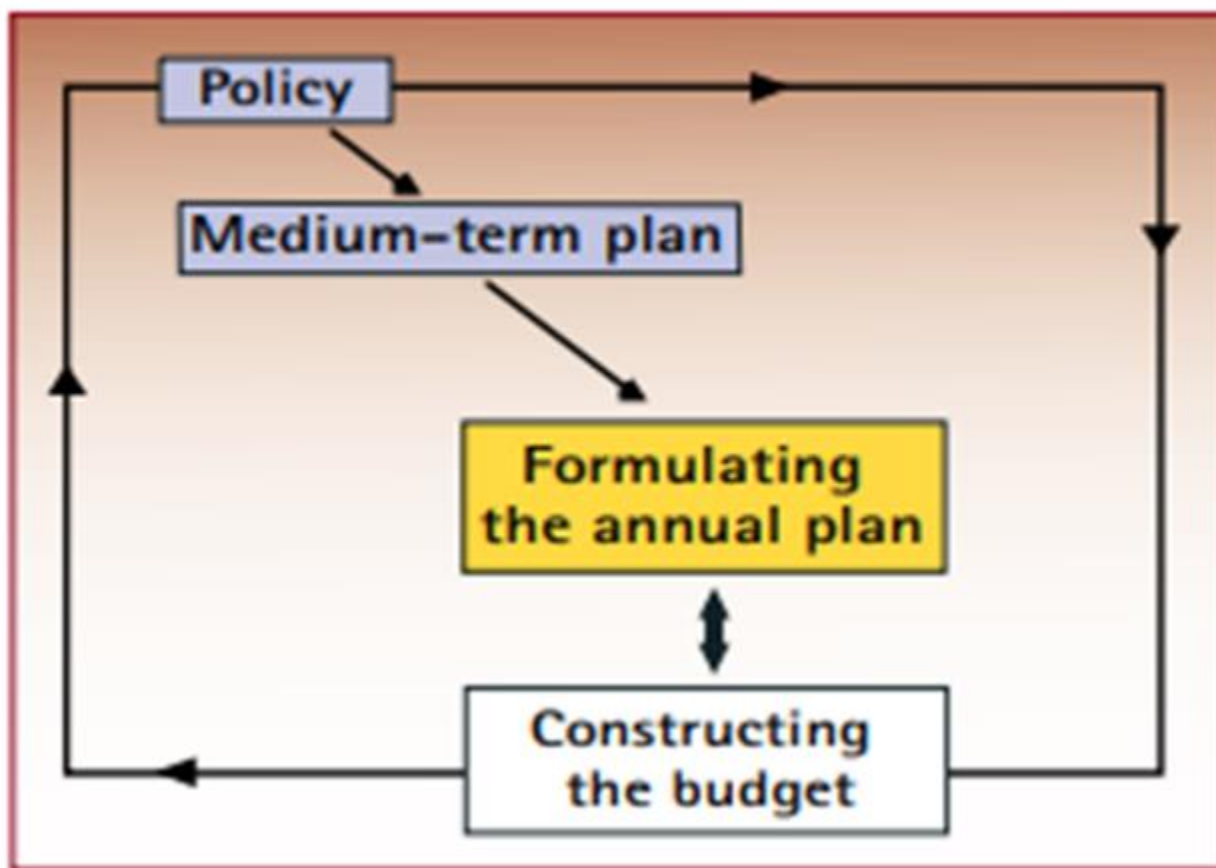


Figur 70. Kilde Eduardo Rosas på pexels.com

91. Budgettering i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Budgettering i bred forstand defineres som "at tilvejebringe (en sum penge) til et bestemt formål fra et budget" (Dictionary, n.d.). Når man planlægger et bæredygtigt digitaliseringsprogram for hotelbranchen, værktøjerne og leveringsmetoderne, er det vigtigt at overveje budgetbegrænsninger og -muligheder. Brug af nye teknologier i undervisning og levering af modulerne kan for eksempel øge omkostningerne betydeligt, da elektroniske porteføljer, computerspil, simuleringer, kunstig intelligens, digitale bøger og andre værktøjer har en pris.

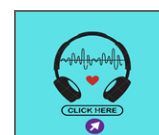
Som foreslået af Mloi (2007) er budgetbeslutninger inden for pædagogik forbundet med politikken og planerne for uddannelsesprogrammet, som vist i figuren nedenfor.



Figur 71. Relationen mellem budgettering og politik og plan i pædagogik. Kilde: Moloi (2007)

Som vist i figur 71 vil budgetteringen og budgetbevillingerne for hver aktivitet og opgave afhænge af en årsplan, en plan på mellemlang sigt og en politik. Som konkluderet af Walsh (2020), er budgettering ikke et rent økonomisk spørgsmål inden for uddannelse. Budgettering har en dybtgående effekt på både lærerne, deres evne til at præstere og levere på det forventede niveau, og eleverne, hvis deltagelse er direkte påvirket af de muligheder, et program kan give. Det er et spørgsmål om lighed og kvalitet, og de vigtigste spørgsmål, der skal stilles, når man budgetterer for en pædagogik med bæredygtig digitalisering af gæstfrihed, er:

- Eksisterer den?
- Er den stabil?
- Er den gennemsigtig?
- Er det, hvad mine elever har brug for?



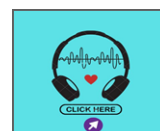
Når man overvejer bæredygtig digitaliseringspædagogik i hotelbranchen, er nogle af de vigtigste budgetposter at overveje:

- Levering af modulerne/opgaverne af erfarne medarbejdere, branchefolk og eksperter på området,

- Implementering af teknologi - brug af VLE, teknologiintegration, kunstig intelligens og spilværktøjer og -muligheder, der vil blive implementeret i programmet,
- Opfyldelse af elevernes og lærernes behov - er der nogen særlige behov, der skal opfyldes? Er der særlige læringshensyn, der skal tilgodeses?



Figur 72. Kilde Pixabay på pexels.com



92. Omkostninger ved bæredygtig digitalisering af hotelbranchen

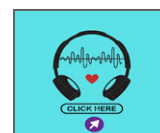
Økonomier og samfund oplever en æra med enorm volatilitet, forandring og digitalisering, der forstyrrer den måde, virksomheder og dermed hoteller fungerer på. (Lam, C. og Law, R., 2019). Alle er enige om, at vi er trådt ind i den fjerde industrielle revolution, hvor digitale teknologier vil spille en central rolle (Deloitte Touche Tomohtsu Limited, 2018). Traditionelt har hotelbranchen været en af de sidste til at tage nye teknologier til sig, bl.a. fordi hotelejerne var bange for at miste den personlige kontakt med deres kunder. Derudover var disse teknologier dyre, især for hoteller, der opererede på sæsonbasis. Men hvis der

tidligere var forbehold over for at indføre nye teknologier, er det nu blevet en nødvendighed at gøre det.

Ud over den traditionelle software, der er blevet brugt i hotel- og flybranchen i årtier, har vi nye digitale fremskridt, der har ændret konkurrencemiljøet og skabt nye udfordringer. Mange af disse softwarepakker er også tilgængelige via skyen, hvilket har sænket anskaffelsesomkostningerne betydeligt (Wynn, M. og Jones, P., 2022).

Nogle af disse nye teknologier, der bruges eller vil blive brugt, er AR, VR, Internet of Things, Blockchain, A.I og robotter (Zeqiri, A., 2020). Det har hjulpet selv små familieejede hoteller med at få adgang til disse teknologier. Internettet og de sociale medier har skabt gennemsigtighed, direkte kontakt mellem kunder og leverandører (f.eks. hoteller) og har ændret magtdynamikken til fordel for forbrugerne. De nye digitale teknologier har hjulpet forbrugerne til at få mere magt i forhold til de store virksomheder, de kan sammenligne priser (f.eks. Trivago) og give kommentarer (f.eks. TripAdvisor). Introduktionen af online rejsebureauer (OTA'er) har ændret distributionsområdet for hotelbranchen og har tvunget hotellerne til at genoverveje deres distributionsstrategier, da OTA'erne har overtaget en stor del af markedet.

Selv om ovenstående ændringer er spændende, gavnlige og i vid udstrækning uundgåelige, har de betydelige konsekvenser og omkostninger for hotelbranchen. Den digitale transformation går ud over sådanne nye teknologier og software, men den vil ændre den måde, hvorpå virksomheder opererer, kommunikerer, konkurrerer og interagerer med deres gæster (Vial, G., 2019). Ændringerne vil ikke være lette, og mange hoteller vil måske ikke længere være relevante i det nye digitale miljø, hvilket i sidste ende vil koste dyrt i form af tabte gæster og overskud. Indførelsen af de nye teknologier kan også have en betydelig økonomisk omkostning for mange små virksomheder i branchen. De bliver nødt til at rekruttere mere IT-personale, der kan vedligeholde og betjene disse teknologier. Som følge heraf bliver de nødt til enten at fusionere med større virksomheder eller opkøbe dem ved at skabe betydelig gæld.



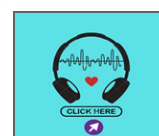
Et andet element i den digitale transformation, som er forbundet med betydelige omkostninger, er tabet af den private identitet. For at de digitale teknologier kan fungere, har de brug for en stor mængde personlige data, som vi skal være villige til at dele med de store multinationale selskaber. Det betyder, at vores liv ikke længere er private, og at vi konstant skal afsløre personlige præferencer, hvor vi bor, hvad vi kan lide, hvem vi er sammen med. Det giver hotelvirksomhederne mulighed for at skræddersy deres markedsføring, produktudvikling og

kommunikation med deres kunder. Der tilbydes valgmuligheder med hensyn til det niveau af privatliv, vi ønsker at tillade, men det bliver tydeligt, at det ikke vil være let at implementere.

Digitaliseringen i hotelbranchen kræver ud over det tekniske aspekt også en omskoling af de medarbejdere, der skal implementere disse teknologier og kommunikere med kunderne. Det kan medføre betydelige omkostninger til uddannelse, men vi risikerer også at støde nogle kunder og ældre medarbejdere fra os, fordi de ikke er villige til at omstille sig. Derfor er det vigtigt at holde kontakten med vores kundekreds og være opmærksom på, hvor langt digitaliseringen kan gå, og hvor villige de er til at acceptere det.



Figur 73. Kilde Nataliya Vaitkevich på pexels.com



93. Budgettering i bæredygtig hospitality Digitalisering

Mangel på uddannelse kan forværre faldet i tillid og gøre institutionelle, vidensopbyggende tiltag sværere at indføre og syndebug-løsninger mere tiltalende. Det kan blive mere udfordrende at udvikle institutioner, hvis en ond cirkel starter igen. Den gensidige tillid forværres, inklusion bliver mere udfordrende at gennemføre, og den menneskelige kapital fortsætter med at falde som følge heraf.

Prognoser for kundeadfærd i det hurtigt udviklende digitale miljø er baseret på data, der kun er et par måneder gamle (Sanders, 2022). Trends dukker op og forsvinder igen efter et par uger. Forbrugernes forventninger udvikler sig hurtigere, end virksomhederne kan nå at reagere på dem. På samme måde skal virksomhedsledere udnytte deres IT-budgetter bedre og hurtigere for at opnå en konkurrencemæssig fordel.

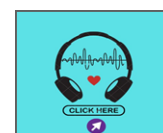
Den moderne rejse- og hotelbranche er i høj grad afhængig af digitale interaktioner: Når kunder køber en rejse, et hotelværelse eller en udlejningsbil online, afgiver de personlige oplysninger. Derfor går cyberkriminelle målrettet efter virksomheder, der leverer rejsetjenester. Mange små rejsebureauer udviklede digitale funktioner under pandemien.

Budgetter for bæredygtighed er fremragende kandidater til gamification-taktikker, herunder "bæredygtighedsscorer" eller "grænser", der kan bruges til at tilskynde til konkurrence blandt ingeniører. Som et resultat kan en udvikler blive motiveret til at skabe deres system på den mest effektive måde, da de spiller et spil med andre udviklere og står til at vinde ved at "vinde" (hvad enten det er økonomisk eller andet).

Strategisk set er de systemer, der har det bedste forhold mellem fordele og omkostninger, dem, der modtager flest midler. Der kan være god styring af energiforbruget på alle niveauer i en organisation: en virksomhed, for eksempel, men også en sektor og endda en nation. Historisk set var det svært at identificere dette forhold i de tidlige stadier af et projekt, fordi der ikke var noget system til at måle det på forhånd.

Der kan f.eks. opstilles budgetter for energi baseret på bestemte industrier og deres behov. Der kan indføres regulering for at forhindre industrier i at overskride deres grænser, og der kan anvendes politisk styring på de forskellige niveauer. Energimærkninger, som garanterer, at kravene bliver overholdt, kan bruges til at tilskynde organisationer til at være bæredygtige.

Bæredygtighedsbudgettilgangen yder et væsentligt bidrag ved at give organisationer og ML-praksisser en mekanisme til at indarbejde miljømæssig bæredygtighed lige fra starten.



Vigtigst af alt øger bæredygtighedsbudgetter den offentlige bevidsthed om emnet. Bæredygtighedsbudgettering og de tilknyttede gamification-taktikker vil sandsynligvis øge bevidstheden om energiforbrug og bæredygtighedsspørgsmål

ud over at give incitament, som kan have en indvirkning på både individuel og organisatorisk adfærd.

En konstant eller faldende gæld i forhold til BNP fra konjunkturcyklus til konjunkturcyklus er også nødvendig for en bæredygtig budgetlægning. Selvom forholdet kan stige under en recession, skal det falde under en økonomisk ekspansion.

Overskuddet fra brugen af vedvarende ressourcer skal komme mennesker til gode i hele den tid, det tager for ressourcerne at genopbygge sig selv, i henhold til bæredygtig budgettering. Hvis en skov f.eks. kan ryddes til skovhugst en gang hvert 30. år, skal indtægterne fra skovhugsten komme lokalbefolkningen til gode i samme periode. På den anden side, når afskrivningen af kapital (vindmøller) er taget i betragtning, kan statens indtjening fra øjeblikkeligt vedvarende ressourcer (vind) bruges til at støtte det nuværende forbrug.

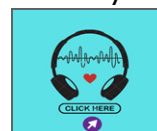
En omfattende strategi til styring af de offentlige finanser kaldes bæredygtig budgettering. En given regering kan opfylde nogle af kravene, men ikke alle, på grund af de mange krav, der er involveret. Nogle mennesker kan komme tættere på at opfylde kravene end andre, men alligevel kommer de til kort.

To vigtige fordele ved bæredygtig budgettering er at sikre lighed mellem generationerne og fremskynde den økonomiske vækst.

OECD-landenes befolkninger forventes at blive ældre, og der vil sandsynligvis ske en stigning i de offentlige udgifter til pensioner og sundhedspleje, hvilket har givet anledning til bekymring for landenes økonomiske bæredygtighed. Bekymringer over landenes nuværende finanspolitiske tilstand har for det meste ikke været den drivende kraft bag det.

Der diskuteres flere aspekter af bæredygtighed, herunder solvens, vækst, stabilitet og retfærdighed. Baselineprognoser, balanceanalyse, analyse af skattegab og generationsregnskab er et par eksempler på metoder til bæredygtighedsanalyse, der er forbundet med aktuelle budgetprocedurer. Styringen af bæredygtighedsprocessen, samt hvordan man indarbejder bæredygtighedsanalyse i budgetprocessen, behandles i artiklens konklusion.

Regeringer og internationale organisationer tænker nu mere bredt om bæredygtighed som følge af ændringen til et langsigtet syn. Udtrykket refererer stadig til regeringens evne til at betale sine regninger, men det har fået en række nye betydninger, der er relateret til regeringer, der ikke har problemer med at gøre det. Moderne bæredygtighedsanalyser fokuserer på finanspolitiske forhold, der kan hæmme den økonomiske vækst, øge skattebyrden eller flytte store udgifter over på skatteyderne i fremtiden.



Der er fire forskellige dimensioner af bæredygtighed. Selvom de er adskilt i analysen her, optræder de i virkeligheden ofte sammen:

- Solvens refererer til en regerings evne til at opfylde sine finansielle forpligtelser.
- Vækst er en finanspolitisk strategi, der fremmer økonomisk ekspansion.
- Stabilitet er regeringens evne til at opfylde nuværende skatteforpligtelser og fremtidige forpligtelser.
- Retfærdighed er regeringens evne til at opfylde sine økonomiske forpligtelser nu uden at sende regningen videre til fremtidige generationer.

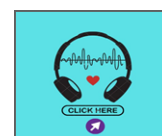
Efterhånden som befolkningerne bliver ældre, og tidligere løfter eller forventninger til indkomstoverførsler og sundhedsydelser forfalder, er (eller bør være) finanspolitisk bæredygtighed en afgørende bekymring for alle nationale regeringer.

En måde at håndtere fremtiden på ville være formelt at inkludere langsigtede skøn i det årlige budget eller den mellemfristede ramme. Disse prognoser vil blive revideret hvert år på samme måde, som de mellemfristede skøn fremføres. Baseline-forudsigelserne ville være baseret på en fortsættelse af den nuværende (eller godkendte) indtægts- og udgiftspolitik og fraværet af væsentlige afvigelser. Budgettet vil omfatte de forventede effekter af finanspolitiske tendenser på national produktion, priser og rentesatser samt de vigtigste sociale og økonomiske antagelser, der ligger til grund for de langsigtede forudsigelser.

De vigtigste løftestænger til at sikre bæredygtig udvikling er procedureerne og processerne for tildeling af offentlige ressourcer.

Målet med grøn budgettering er at gøre beslutningstagere, offentligheden og den lovgivende magt mere bevidste om de potentielle miljømæssige konsekvenser af budgetbeslutninger.

En sammenhængende, miljøinformeret tilgang til politisk beslutningstagning, der understøttes af budgetbeslutninger, vil være resultatet af at integrere miljøhensyn på tværs af alle politiske områder i budgettet, fra miljø og klima til transport, sundhed og økonomi. Dette ville støtte tilpasningen af incitamentet.



94. Opdateret information i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Inden for pædagogik ændres og opdateres informationerne hele tiden. Som underviser kan du stå i en situation, hvor dine elever har brug for at bruge ny

teknologi, nye tilgange eller nye ideer. Eller som vejleder kan du føle, at den nuværende information, knowhow eller muligheder ikke længere opfylder de studerendes behov og deres læring. Opdateret information er også vigtig for de studerende. Når de kommer ud på arbejdsmarkedet, er det vigtigt, at de får de mest opdaterede informationer, færdigheder og kompetencer, så de kan være konkurrencedygtige på jobmarkedet.

Der er flere vidensområder inden for pædagogik, som afspejler informationsstrømmen:

- Teknologisk viden,
- Pædagogisk viden,
- Kontekstviden (TPACK, 2019).

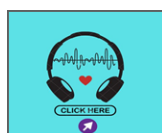
Lærerne er nødt til at holde sig opdateret og indsamle de nyeste oplysninger på alle tre områder. Først og fremmest skal læreren opdatere information om den teknologiske udvikling og følge de nyeste tendenser og emner. Pædagogisk viden refererer til de nyeste undervisningsmetoder, tilgange og metodologier. Og kontekstviden handler om at forstå de kontekstuelle faktorer, f.eks. programmets eller kursets formål, mål, elevernes baggrund og andet.

I denne sammenhæng har Herodotou et al. (2019) opsummeret de vigtigste innovationer inden for uddannelse og identificeret seks områder. De fremtidige innovative pædagogikker, der er identificeret, er:

- Formative analyser - understøtter læringsrejsen gennem, hvad man har lært, hvad der kan forbedres, hvilke mål der skal nås, og hvordan man kommer videre,
- Teachback - demonstration af, at to eller flere mennesker gør fremskridt gennem en fælles forståelse af et komplekst emne og begreber,
- Stedsbaseret læring - tilskyndelse til læring fra en lokal kontekst og implementering af metoder, der giver eleverne mulighed for at forbinde teorier og abstrakte fakta med deres problemløsning i lokalsamfundet,
- Læring med robotter - hjælper med at udføre gentagne opgaver og frigør lærernes tid, som ellers ville blive brugt på at gentage simple aktiviteter,
- Læring med droner hjælper med at komme udendørs og udforske feltarbejde og rumlige sammenhænge,
- Borgerundersøgelse - læring gennem offentlige og private incitament.

Debroy (2018) foreslår flere strategier for, hvordan lærere kan holde sig ajour med aktuelle oplysninger:

Etablering af specifikke mål - hvad er det vigtigste mål, der kan opnås, og hvad er formålet med både en person eller institution,



Diskuter med fagfæller og eksperter fra hele verden - det er vigtigt at have et globalt perspektiv på undervisning og informationsopdateringer,

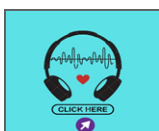
Gå ikke i panik og hold humøret højt - når man står over for nye udviklinger, ændringer og informationsopdateringer, er det vigtigt at bevare et positivt syn på problemerne,

Brug af sociale medier - følge folk, lære nye ting, få nye oplysninger og lære i en global sammenhæng,

Fortsæt med efteruddannelse - det er vigtigt ikke at være bange for den seneste udvikling og de seneste problemer, og bliv ved med at opdatere færdigheder, viden og kompetencer.



Figur 74. Kilde Thirdman på pexels.com



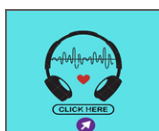
95. Bæredygtighed i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Bæredygtighedsdagsordenen er kommet øverst på listen over regeringers og virksomheders prioriteter i løbet af det sidste årti. Det er resultatet af den øgede bevidsthed om den skade, vi har forvoldt på miljøet, og det faktum, at bæredygtig udvikling åbner for nye og rentable måder at producere produkter og tjenester på (Daly, H.E., 2017). Bæredygtighedsdagsordenen går på tværs af mange forskellige brancher, og turisme- og hotelbranchen er påvirket af den. Selvom turismen kun bidrager til CO₂-udledningen med 5 % (Ben Youssef, A. og Zeqiri, A., 2022), er den største forurener undersektoren flyselskaber og transport (75 % af de 5 %). Alligevel er branchen nødt til at spille sin rolle i retning af en nettopositiv hotel- og restaurationssektor.

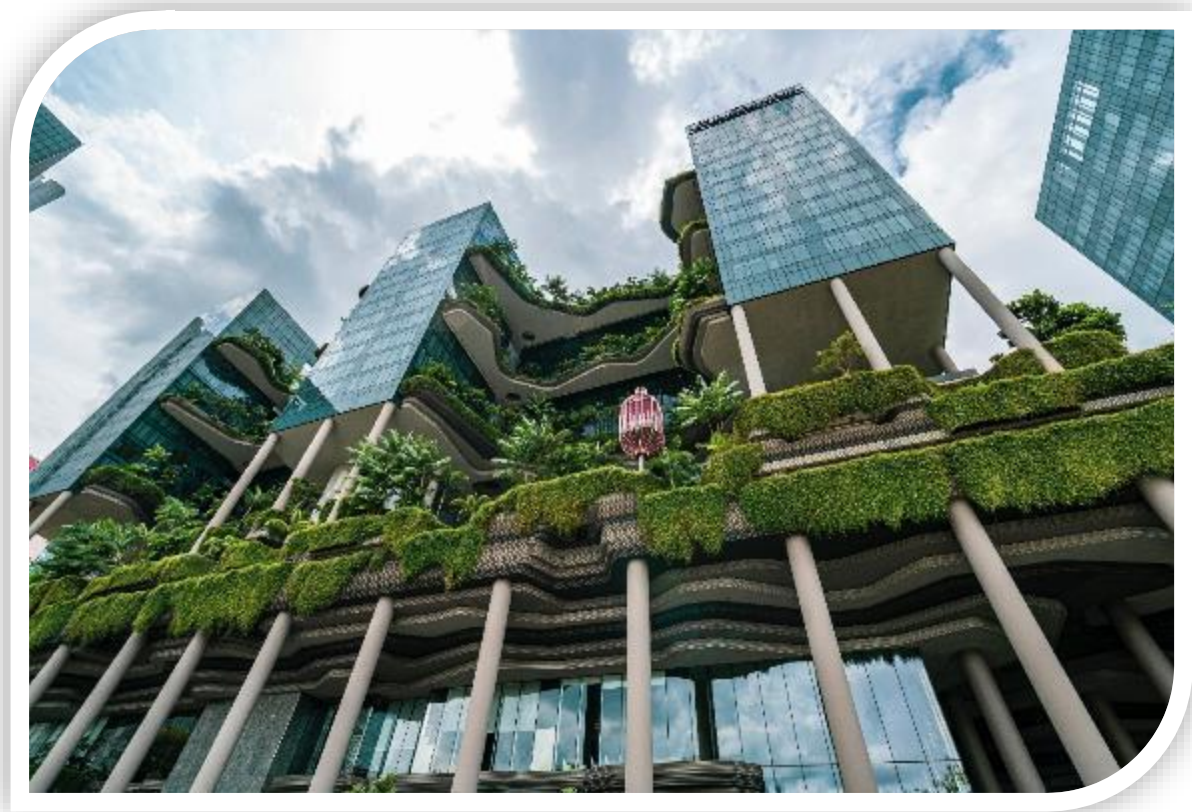
Den øgede bevidsthed var et resultat af bedre mediedækning, og det faktum, at bæredygtighed blev en del af læseplanen for uddannelse på grundskole-, gymnasie- og universitetsniveau. Uddannelse kan spille en stor rolle i at lære de nødvendige færdigheder og få folk til at ændre holdning til, hvordan man behandler miljøet, økonomien og samfundet på en bæredygtig måde. Dette initiativ blev ledet af FN, som har skabt den globale ramme for "Global Action Programme on Education" (efter 2014) og udnævnt årtiet 2005-2014 til årtiet for uddannelse i bæredygtighed (Buckler & Creech, 2014). Uddannelse kan spille en vigtig rolle, når det gælder om at undervise studerende i bæredygtighedsprincipper og -færdigheder, og der skal bruges de rette pædagogiske metoder for at gøre undervisningen så effektiv som muligt.

At indarbejde bæredygtighed i læseplanerne kræver en tværfaglig tilgang og kræver, at undervisere og myndigheder tænker anderledes og griber undervisningen i bæredygtighed an ved hjælp af interaktiv, erfaringsbaseret læring i den virkelige verden (Brundiers, K., Wiek, A. og Redman, C.L., 2010). Undervisning i bæredygtighed, især på videregående uddannelser, skal fokusere på viden og færdigheder, der kan hjælpe studerende og fremtidige medarbejdere og ledere med at fremme bæredygtighedsdagsordenen. De skal undervises i bæredygtighed ved hjælp af introduktionskurser, kurser i Corporate Social Responsibility (CSR) og udvikle kompetencer i, hvordan man anvender bæredygtighedsprincipper i virkelige situationer (Lozano, R., et al., 2017). Digitalisering kan hjælpe undervisere og universiteter med at gøre bæredygtighedspædagogikken mere effektiv og virkningsfuld.

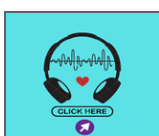
At levere bæredygtige kurser og færdigheder kan gøres ved hjælp af forskellige pædagogiske tilgange. Lozano et al. 2017 har identificeret tolv forskellige tilgange, som undervisere kan bruge til at undervise i bæredygtighed på forskellige



uddannelsesniveauer. De kan bruge casestudier af virkelige eksempler fra hele verden på destinationer eller virksomheder, der har anvendt bæredygtighed, og de forbedringer, de har set på forskellige fronter. De kan bruge traditionelle forelæsninger, som er en god måde at introducere emnet til et stort publikum, projekt- og problembaseret læring, som vil gøre læringsoplevelsen mere interaktiv. De kan også bruge forsyningskædeanalyse, som vil hjælpe de studerende med at forstå, hvordan bæredygtighed kan anvendes i en økonomisk, miljømæssig og social sammenhæng. En mere engagerende tilgang til at undervise i bæredygtighed er at bruge en stedbaseret miljøuddannelse, hvor de studerende kan være tæt på et samfund, der undersøges, og foreslå løsninger i slutningen af deres studie. Det kan omfatte forskere fra forskellige discipliner som biologi, miljøforkæmpere osv.



Figur 75. Kilde *Cyrill Bambilla* på *pexels.com*



96. Teknologier i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

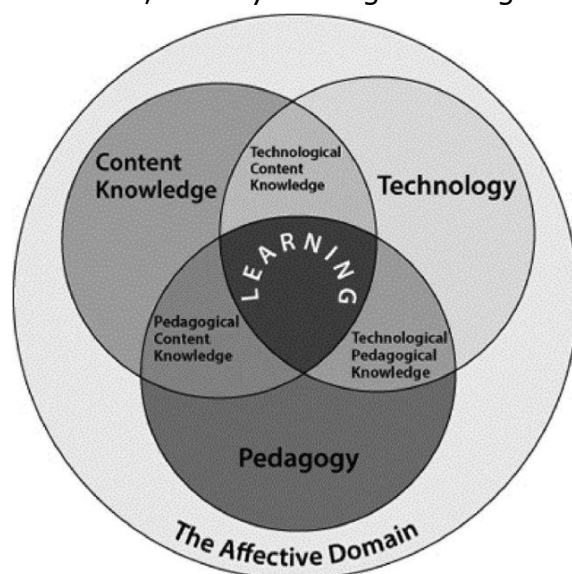
For at opnå bæredygtighed gør digitaliseringen det muligt at realisere robust infrastruktur i alle applikationer (Narayan et. al., 2022). For at hotelbranchen kan modtage den bedste feedback fra kunderne om at tilbyde førsteklasses service, er en robust infrastruktur bygget på digital teknologi afgørende. Datadrevne intelligente beslutninger i realtid har allerede vist sig at forbedre gæstfrihedstjenester takket være digital teknologi. Der har været forskellige teoretiske og empiriske undersøgelser, som har uddybet betydningen af digital teknologi i hotelbranchen.

Desuden er digitale teknologier blevet anerkendt som det primære fundament for produktivitet og genererede fordele i hotelbranchen, hvilket har ændret hoteldriften og -administrationen markant som følge af den digitale revolution.

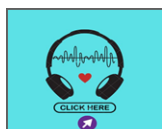
Digitale teknologier som IoT, AI, robotteknologi, block chain, big data-analyse, digitale tvillinger og AR/VR har potentiale til at ændre den måde, hoteller driver deres aktiviteter og værdikæder på.

Disse teknologier kan bruges af hoteller til at styre deres ressourcer og kapacitet såvel som deres service, kunderelationer, ordreproces, konkurrenceevne, servicekvalitet, fleksibilitet, ressourceudnyttelse og innovation.

De nyeste teknologier går langt videre end den første bølges karakteristika, som omfattede lavere omkostninger, en bedre integreret værdikæde og andre bekvemmeligheder (Zeqiri et.al., 2020). Teknologier, der bruges i hotel- og restaurationsbranchen 4.0, har nye muligheder og vil have en dybere og mere



Figur 76. Kilde: Pædagogisk Teknologisk Integreret Medium (tilpasset fra Ramma, 2017).



markant indvirkning. De bør fremme bæredygtighed, individualiserede tjenester og et fald i masseturismen.

Hotel- og restaurationsbranchen var en pioner, da det gjaldt om at omfavne ny teknologi. Digitaliseringen har påvirket denne branche gennem tiden og forventes at få endnu større betydning. Baseret på udviklingen i forbrugernes adfærd og præferencer samt større brug af industri 4.0-teknologi vil hotelbranchen gennemgå en betydelig transformation i fremtiden.

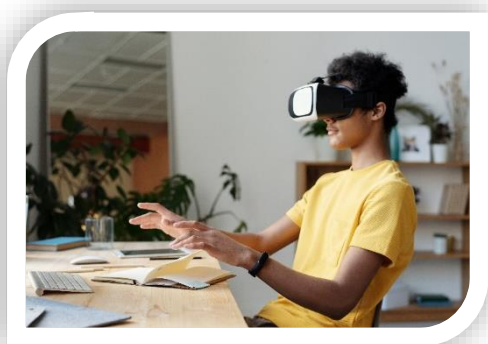
Ideen om "flipped learning" er blevet bredt accepteret i dag (Pascot, n.d.). Vores praktiske og videnskæssige position i klasseværelset har uundgåeligt måttet revurderes som følge af overgangen til flipped learning-tilgangen.

Selv om det meste af deres teoretiske viden i øjeblikket formidles uden for klasseværelset, er underviserne stadig nødt til at formidle deres ekspertise. Enhver professor er nødt til at erkende, at vi ikke mister noget, men at vores professionelle profiler vises tydeligst i klasseværelset.

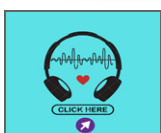
Vores undervisningsmetoder og det, der dækkes i klassen, har ændret sig som følge af digitaliseringen af vores indhold. Det flippede klasseværelse giver mulighed for at overveje, hvordan arbejdet i klassen (synkron tid) og uden for klassen supplerer hinanden (asynkron tid).

To væsentlige elementer i lærernes opgaver er planlægning af undervisningstiden og undervisningsmiljøet. Det er nødvendigt at redesigne elevernes læringsrejse på grund af denne sammensmeltning af læringsstile. Det er en uendelig indsats, da det at holde eleverne motiverede kræver, at man finder den ideelle balance mellem synkron og asynkron tid.

Forarbejde skal etableres uanset den metode, der bruges til at formidle viden i den asynkrone tid (f.eks. visning af videoer, læsning af tekster eller artikler). Enhver asynkron opgave, som en studerende skal udføre, før han eller hun deltager i den egentlige undervisning, kaldes forarbejde. Det er forberedelsen og de engagementsfremmende aktiviteter, der driver læringen.

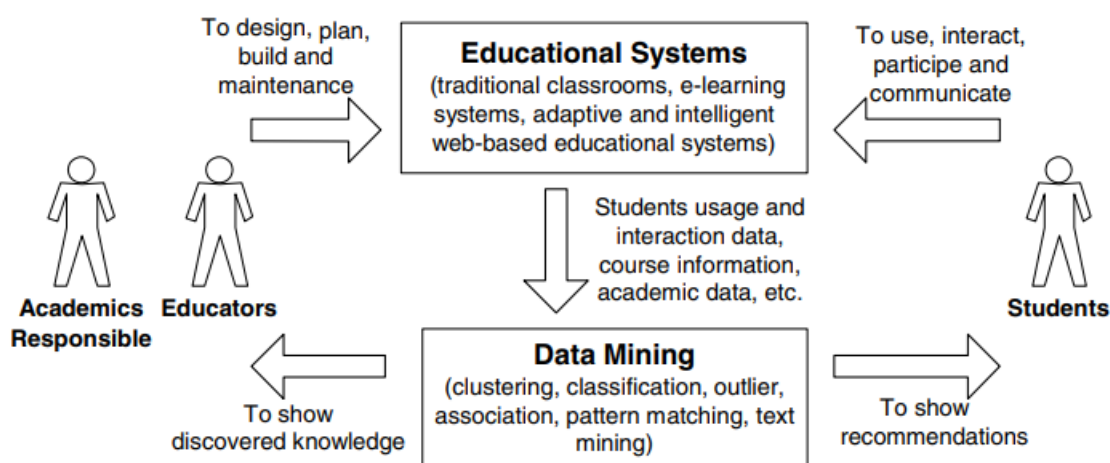


Figur 77. Kilde Julia M Cameron på pexels.com



97. Data i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Begrebet educational data mining (EDM) "søger at bruge disse datalagre til bedre at forstå elever og læring, og til at udvikle beregningsmetoder, der kombinerer data og teori for at ændre praksis til gavn for eleverne" (Romero & Ventura, 2010). Indhentning af data og brug af data i uddannelse er en proces, der involverer flere interessenter: studerende, undervisere, uddannelsesorganisationer og -systemer og andre. Dataene tjener flere formål: at opbygge uddannelsessystemer, at vise opdaget viden, at vise anbefalinger og at pålægge brug, deltagelse og kommunikation. Samspillet på flere niveauer mellem interessenter og data er vist i figur 78.

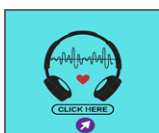


Figur 78. Datamining og interaktioner inden for uddannelse, Kilde: Romero og Ventura, 2010

Det kan konkluderes, at data i uddannelse spiller en afgørende rolle for at sikre opdaterede uddannelsessystemer og forbedre interaktion og videnoverførsel mellem uddannelser, akademikere og studerende.

De vigtigste områder at overveje i forbindelse med data i uddannelse er opsummeret af Selwyn (2015), der foreslår, at man overvejer følgende:

- Hvilke data findes der i uddannelsessammenhæng? Der er forskellige måder, hvorpå uddannelsesinstitutioner kan indsamle og bruge data. Data skal tilføre værdi.
- Hvad er den primære anvendelse af data? Data kan bruges til overvågning, kontrol, vurdering og andre formål.
- Hvad er den sekundære brug af data? Kan data genbruges af andre forskere til andre formål end det, data blev indsamlet til?
- Hvad er konsekvenserne af disse anvendelser af data? De anvendte data bør medføre forbedringer og effektiviseringer i uddannelsessammenhæng.



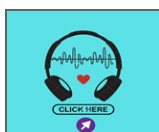
- Hvordan kan data blive mere effektive og retfærdige i uddannelsessammenhæng? Sikring af gavnlig brug og indsamling af data i uddannelsessammenhænge.

Dataindsamling inden for uddannelse kan styres af flere mål for at opnå specifik information, som opsummeret i figuren nedenfor.

Users/Actors	Objectives for using data mining
Learners/ Students/ Pupils	To personalize e-learning; to recommend activities to learners resources and learning tasks that could further improve their learning; to suggest interesting learning experiences to the students; to suggest path pruning and shortening or simply links to follow, to generate adaptive hints, to recommend courses, relevant discussions, etc.
Educators/ Teachers/ Instructors/ Tutors	To get objective feedback about instruction; to analyze students' learning and behavior; to detect which students require support; to predict student performance; to classify learners into groups; to find a learner's regular as well as irregular patterns; to find the most frequently made mistakes; to determine more effective activities; to improve the adaptation and customization of courses, etc.
Course Developers/ Educational Researchers	To evaluate and maintain courseware; to improve student learning; to evaluate the structure of course content and its effectiveness in the learning process; to automatically construct student models and tutor models; to compare data mining techniques in order to be able to recommend the most useful one for each task; to develop specific data mining tools for educational purposes; etc.
Organizations/ Learning Providers/ Universities/ Private Training Companies	To enhance the decision processes in higher learning institutions; to streamline efficiency in the decision-making process; to achieve specific objectives; to suggest certain courses that might be valuable for each class of learners; to find the most cost-effective way of improving retention and grades; to select the most qualified applicants for graduation; to help to admit students who will do well in university, etc.
Administrators/ School District Administrators/ Network Administrators/ System Administrators	To develop the best way to organize institutional resources (human and material) and their educational offer; to utilize available resources more effectively; to enhance educational program offers and determine the effectiveness of the distance learning approach; to evaluate teacher and curricula; to set parameters for improving web-site efficiency and adapting it to users (optimal server size, network traffic distribution, etc.).

Figur 79. Data i uddannelsesinteressenter og brug af data, Kilde: Romero & Ventura, 2010

Det kan opsummeres, at baseret på de enkelte interessenters involvering og interesser, kan der indsamles forskellige typer data i uddannelsesmiljøerne og - konteksten. Det er vigtigt at sikre en effektiv brug af disse data.



98. Alders betydning i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

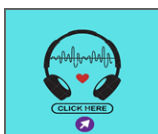
Indførelsen og implementeringen af innovative og passende pædagogikker for erhvervsuddannelseselever, der bruger digitaliseringsværktøjer, kræver, at underviserne matcher elevernes behov med de pædagogikker, der skal bruges til effektiv læring (Stanley, J., 2015). Underviserne skal bruge tilgange, der sætter eleverne i centrum for læringsprocessen. De pædagogiske tilgange skal også tage hensyn til elevernes alder, da der er brug for forskellige tilgange til forskellige aldersgrupper. Yngre elever er f.eks. forskellige fra voksne elever på mange områder, f.eks. vækst og læsefærdigheder (Matsuda, A., 2019).

I denne artikel vil vi fokusere på læringspraksis inden for erhvervsuddannelserne, og hvilken pædagogik der er brug for til denne aldersgruppe. Undervisere på erhvervsuddannelser skal ikke kun give deres elever faglige færdigheder, men også stærke digitale og bløde færdigheder. Den teknologiske udvikling (f.eks. VR, AR, A.I) påvirker den måde, vi arbejder, interagerer og producerer produkter og tjenester på. Ovenstående ændringer vil kræve medarbejdere, der er digitalt kyndige, men som også er i stand til at kommunikere, arbejde i teams, løse problemer og tænke kritisk (OECD, 2019). Ovenstående færdigheder vil være afgørende på arbejdspladsen.

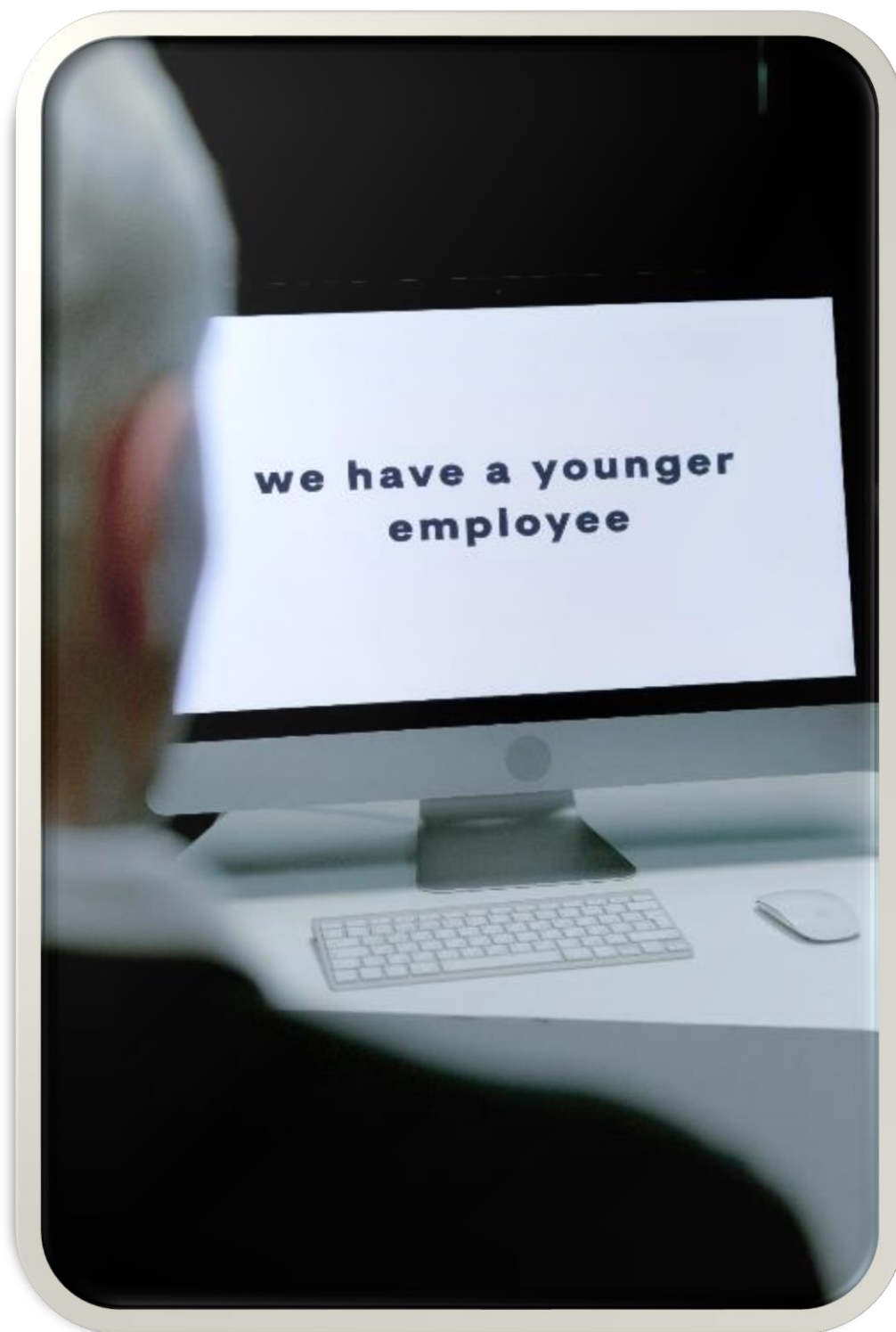
Hvis undervisere skal kunne lære deres elever ovenstående færdigheder, er de nødt til at anvende alderssvarende og innovative pædagogikker. Nogle af disse pædagogikker kan være undersøgelsesbaseret, projektbaseret og kollaborativ læring. Disse tilgange kan blandes med digitale teknologier som Virtual Reality, Artificial Intelligence og Augmented Reality, der vil skabe innovative undervisningsmetoder. Det vil kræve, at underviserne selv besidder de digitale færdigheder, der er nødvendige for at undervise dem.

De digitale færdigheder, der er nødvendige for erhvervsuddannelseselever, kan opdeles i grundlæggende funktionelle digitale færdigheder, generiske digitale færdigheder og digitale færdigheder på højere niveau (OECD, 2019). De grundlæggende færdigheder omfatter voksne med en vis erfaring i brug af computere, mens de generiske færdigheder kræver, at eleverne kan bruge data og information og bruge digitale teknologier til at kommunikere med andre (Carretero, S., et al., 2017). Højere færdigheder kræver programmeringssprog, dataanalyse og -behandling samt modelleringsfærdigheder (Spiezia, V. og A. Sabadash, 2018).

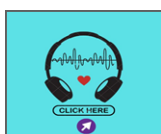
På den anden side er bløde færdigheder blevet stadig vigtigere i en verden, hvor digitale teknologier efterhånden har vundet indpas. Undervisere er nødt til at



skabe et ordentligt undervisningsmiljø, hvor disse færdigheder bliver undervist. Ud over de traditionelle face-to-face-forelæsninger kan undervisere tilføje en mere arbejdspladsorienteret tilgang, hvor aktiv og erfaringsbaseret læring vil lette læringen (Paniagua, A. og D. Istance, 2018). Innovative tilgange omfatter gamification, computational thinking og blended learning (Dichev, C. og D. Dicheva, 2017).



Figur 80. Kilde Ron Lac på pexels.com



99. Uddannelsesniveauer i pædagogik for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen

Universiteterne har gennemgået en række betydelige forandringer i de seneste årtier som følge af samfundsmæssige og teknologiske tendenser i retning af digitalisering (Abad-Segura et. al., 2020). Den digitale revolution kræver en betydelig tilpasning i alle brancher, fra finans til forsyningskæden for energi og varer.

Universiteter indfører i øjeblikket teknologier som følge af et paradigmeskift, hvor teknologi ses som et komplekst og forbundet miljø, der letter digital læring. På denne måde er interessen, ud over de læringsmuligheder, den giver, mere rettet mod eleverne end mod selve teknologien.

I den forbindelse er digitalisering en forudsætning for, at de videregående uddannelsesinstitutioner kan tiltrække flere og bedre studerende, øge kvaliteten af den samlede uddannelsesproces og forbedre oplevelsen af kurserne.

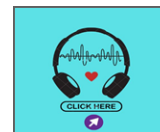
Det er blevet besluttet, at den digitale transformation (DT) skal opbygges i overensstemmelse med konnektivtetsaksiomerne for at forene sin forpligtelse til at opfylde forventningerne fra de forskellige interessegrupper i de økonomiske, sociale og miljømæssige dimensioner.

Det er velkendt, at skoler, institutter og universiteter, der beskæftiger sig med HTE, står over for den udfordrende opgave at håndtere ændringer i det teknologiske miljø, international konkurrence på studentermarkedet, socioøkonomiske faktorer, lærings- og undervisningsmetoder og en mangel på højt kvalificerede undervisere i digitale færdigheder (Adeyinka-Ojo et. al., 2020). For at opbygge en model for udvikling af digitale færdigheder skal udbydere af hotel- og turismeuddannelser og den eksisterende hotel- og turismeindustri arbejde sammen om at bestemme de nødvendige digitale færdigheder.

Der er behov for mere kritisk-reflekterende undervisning i finansiering på handelshøjskoler, som kan tilskynde folk til at ændre deres syn på bæredygtighedsrationaler. Disse kritisk-refleksive undervisningslæringsoplevelser har konsekvenser for både pædagogiske metoder og diskussioner af finansieringsteori i klasseværelset.

Årsagen er, at det kan hjælpe de studerende med at forstå de konflikter, der opstår under samskabelsen af viden, og forbindelserne mellem videnskabelig (teoretisk) information og forretningsviden fra den virkelige verden (Brunstein, 2019). Det lærer dem også at overveje de spændinger og udfordringer, der er til stede i en bestemt situation, og som kræver sund dømmekraft (phronesis).

I business-undervisningen fokuserer kritisk refleksion på de studerendes bekymringer og læringsoplevelser. Den undersøger kritisk teoretiske påstande og den gængse visdom for at gøre det muligt for de studerende at afsløre sociale og politiske dynamiske spændinger på en gennemsigtig og forståelig måde.



Uden nogen forståelse af materialet gentager de studerende tankeløst de ideer, som professoren eller lærebogen tilbyder. Efter skoleåret eller testen går denne viden hurtigt tabt. Det kan sammenlignes med bevægelsen at cykle, som, når den først er mestret, ikke kræver nogen form for reflekterende øvelse.

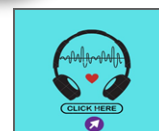
Det andet niveau kaldes forståelse; børn på dette niveau har en dybere forståelse af et fags indhold, men udviser ikke en reflekterende indsats. Eleverne forstår begreber uden at stille svære spørgsmål eller tænke meget over, hvad de betyder, eller hvordan de kan bruge dem.

Det tredje niveau, kendt som refleksion, kræver, at de studerende går ud over lærebogen og absorberer og analyserer materialet, mens de også trækker forbindelser mellem det, de lærer, og deres egne erfaringer.

Eleverne skaber forbindelser mellem materialet og deres personlige erfaringer på det fjerde niveau, kritisk refleksion, og overvejer, hvordan de kan anvende materialet. Der sker også et skift i forudsætningerne, som skaber en ny begrebsramme, der tvinger eleverne til at opgive deres forudfattede meninger og indføre nye.



Figur 81. Kilde Pixabay på pexels.com



100. Innovationer og knowhow, licenser og patenter i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Innovation er en afgørende faktor for vækst og overlevelse for enkeltpersoner og institutioner inden for alle brancher og områder, herunder uddannelse. Kettunen et al. (2013) beskriver innovativ pædagogik som en bevægelse fra individuel læring (lytte til forelæsninger, læse lærebøger, skrive rapporter og afhandlinger) til gruppebaseret læring (diskussioner, øvelser, laboratorier) til det mest innovative stadie af netværksbaseret læring (tværfaglig uddannelse, fleksibilitet, iværksætter, innovations- og forskningsprojekter, mobilitet). "Kernen i innovationspædagogik ligger i at lægge vægt på interaktiv dialog mellem uddannelsesorganisationen, de studerende og det omgivende arbejdsliv og samfund" (Kairisto-Mertanen et al., 2012).

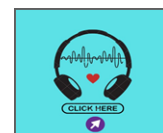
Innovationer inden for uddannelse og pædagogik kan komme fra mange forskellige kilder, da det er et meget interaktivt og dynamisk område. Nogle af eksemplerne på innovationer er:

- politisk (NCLB (No Child Left Behind Act), Race to the Top)
- social (lov om lige muligheder, politik om positiv særbehandling, lov om uddannelse af personer med handicap)

- Filosofisk (konstruktivisme, objektivisme);
- kulturel (moralsk uddannelse, multikulturalisme, tosproget uddannelse);
- pædagogisk (kompetencebaseret uddannelse), STEM (valg af læseplan i skolen: naturvidenskab, teknologi, engelsk og matematik);
- psykologisk (kognitiv videnskab, teori om flere intelligenser, Maslows behovshierarki, teori om læringsstile); og
- teknologisk (computerbaseret læring, netværksbaseret læring, e-læring) (Serdyukov, 2017).

Know-how refererer til at dele en praktisk viden eller evne, som er skabt og lært, og som kan gavne andre (Cambridge Dictionary, 2022).

Når der skabes en pædagogisk innovation, kan ophavsmændene have rettigheder til den ejendom, der skabes. Hvis der f.eks. skabes en innovativ idé, et produkt eller en tjeneste i forbindelse med bæredygtig digitalisering af gæstfrihed, kan den beskyttes ved hjælp af et patent.



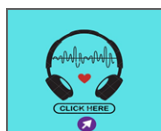
Den største forskel er, at patent er "en eksklusiv rettighed, der gives til en opfindelse, som er et produkt eller en proces, der generelt giver en ny måde at gøre noget på, eller tilbyder en ny teknisk løsning på et problem. For at få et patent skal tekniske oplysninger om opfindelsen offentliggøres i en patentansøgning" (Wipo, 2023).

Licens er "et officielt dokument, kort osv., der giver dig tilladelse til at gøre, bruge eller have noget" (Brittanica, 2023).

Når patentet er opnået for en specifik innovation, kan en patenthaver beslutte at give nogen licens til at bruge patentet. For eksempel ejer Microsoft et patent på deres opfindelse, som er Microsoft Office-pakken. Som en bruger, der gerne vil bruge produktet, eller en organisation, der gerne vil bruge det, kan du få en licens, som er en officiel tilladelse til at bruge det patenterede produkt.



Figur 82. Kilde SevenStorm JUHASZIMRUS på pexels.com

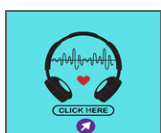


101. Databeskyttelse i pædagogik for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed

Jo mere uddannelse bevæger sig ind i den nye digitaliserede æra, jo vigtigere bliver det at beskytte underviseres og elevers personlige data. Digitalisering betyder i praksis, at en masse private oplysninger tilgås af applikationer, offentlige instanser og kommercielle hjemmesider, og at disse data skal beskyttes mod brud. Disse data kan omfatte oplysninger om elevernes alder, indlæringsvanskeligheder, sundhedsproblemer og andre følsomme oplysninger. Det er skolemyndighedernes ansvar at beskytte dem. Alle parter, der er involveret i læringsprocessen, skal føle sig sikre på, at de er beskyttet mod personer, som de ønsker skal have adgang til deres data, og kun ansvarligt og dedikeret personale kan få adgang.

Studerende skaber data fra det øjeblik, de tilmelder sig en uddannelse, uanset om det er på en erhvervsuddannelse, et college eller et universitet. Fra det øjeblik en studerende søger efter information på nettet, de klik, han foretager, den information, han gemmer, de prøver, han tager, skaber alle data, der gemmes på institutionens computere eller i cloud-applikationer tusindvis af kilometer væk. I mange tilfælde er det ikke klart, hvilke data der tilhører den studerende, og hvilke der også tilhører den institution, hvor han studerer (Hoel, T. og Chen, W., 2018). EU tager beskyttelsen af data alvorligt og har for nylig vedtaget en ny forordning i 2018 kaldet General Data Protection Regulation (GDPR) med det formål at beskytte europæiske borgeres personlige data og harmonisere lovene i hele Europa (GDPR.EU, 2018). Selv før indførelsen af GDPR-forordningen var det klart, at mange lande har implementeret lignende principper for at beskytte borgernes personlige data (Bygrave, L. A. 2010).

Den nye forordning kan også indeholde specifikke bestemmelser for uddannelsessektoren. Den indeholder strengere bestemmelser for uddannelsesinstitutioner, da den involverer børn og unge voksne. Skolerne må kun indsamle de nødvendige oplysninger, og forældre og elever får adgang til at gennemgå de oplysninger, der indsamles. Indsamlingen af data skal være begrundet i institutionens specifikke rolle. I henhold til denne forordning skal alle uddannelsesinstitutioner også udpege to personer med rollerne som databehandler og dataansvarlig, som begge har et specifikt ansvar (GDPR.EU, 2018). Der forudses hårde straffe for brud på datasikkerheden i henhold til denne forordning.



102. Gennemgang af lovgrundlaget for bæredygtig gæstfrihedspædagogik Digitalisering

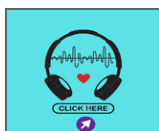
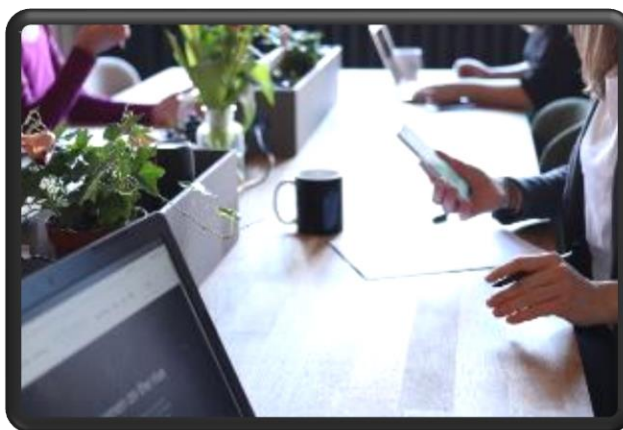
Infrastruktur, data og mennesker kan alle sikres og beskyttes ved hjælp af regulering. Den kan fungere som en udjævner, der sikrer, at alle markedsdeltagere har lige vilkår. Regulering kan være med til at skabe et klima, der understøtter og tilskynder til afkast af investeringer, f.eks. i infrastruktur.

Næsten alle økonomier har i dag deres egen, uafhængige IKT-myndighed, der regulerer vigtige problemer som tildeling af radiofrekvenser, operatørlicenser og væksten i nationale netværk og tjenester i en stadig mere kompliceret lovgivningsmæssig kontekst. Myndighederne håndterer problemer som ændrede rammer for digitale skatter, planer for deling af infrastruktur, problemer med

forbrugertillid, udviskning af grænserne mellem netværksdrift og indholdsproduktion, spørgsmål om netværksinvesteringer og tilslutning af alle til fordelene.

Cybertrusler vokser i omfang og størrelse, mens andre markedspladser spredes og fragmenteres. Desuden stiger antallet af mobilkunder og den lokale internetadgang. For at imødegå problemerne med den digitale overgang udvider mange lande omfanget af deres lovgivningsmæssige rammer, og overvågning og håndhævelse øges.

Reguleringsparadigmer bliver sat på prøve af nye teknologier, herunder kunstig intelligens (AI), big data, app-økonomi, cloud computing, Internet of Things, sociale medier og mobilteknologi. De nationale myndigheder står over for ny teknologi såvel som nye forretnings- og investeringsstrukturer.



Figur 83. Kilde CoWomen på pexels.com



Figur 84. Ny digital aftale (tilpasset fra Villa Mateos & Gomez, 2022)

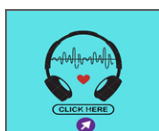
De er også klar over, at de skal holde trit med at bevare og beskytte forbrugere og infrastruktur uden at hæmme investeringer eller innovation.

Forskellige lovgivningsmæssige rammer i et komplekst, hurtigt skiftende miljø kan øge kompleksiteten, skabe usikkerhed og afskrække fra investeringer og innovation. Én reguleringsmodel passer sjældent til alle.

Over hele verden står beslutningstagere over for opgaven med at forme den digitale transformation og vurdere dens effekter. Mange lande kæmper med grundlæggende problemer, når det kommer til inkluderende og bæredygtig digital udvikling: Ud over at stille den nødvendige infrastruktur til rådighed og opbygge metodiske og tekniske færdigheder, skal der defineres rammebetingelser for forskellige områder, såsom grænseoverskridende (data)markeder, håndtering af data eller digitale teknologier eller foranstaltninger mod cybertrusler.

Beslutningstagere fra regeringer, den private sektor og civilsamfundet i partnerlandene bør udvikle digitale strategier og politikker for at tackle disse digitale politiske opgaver for at sikre en bæredygtig og menneskecentreret digital transformation.

I løbet af de sidste par år er digital politik blevet et selvstændigt felt. Udtrykket "digital politik" bliver mere og mere populært til at beskrive, hvordan politik og digitalisering interagerer. Digitale politiske beslutninger påvirker hinanden på nationalt, regionalt og globalt plan som følge af verdensomspændende netværk, hvilket er et unikt kendetegn ved sektoren. Fordi flere aktører er involveret, er

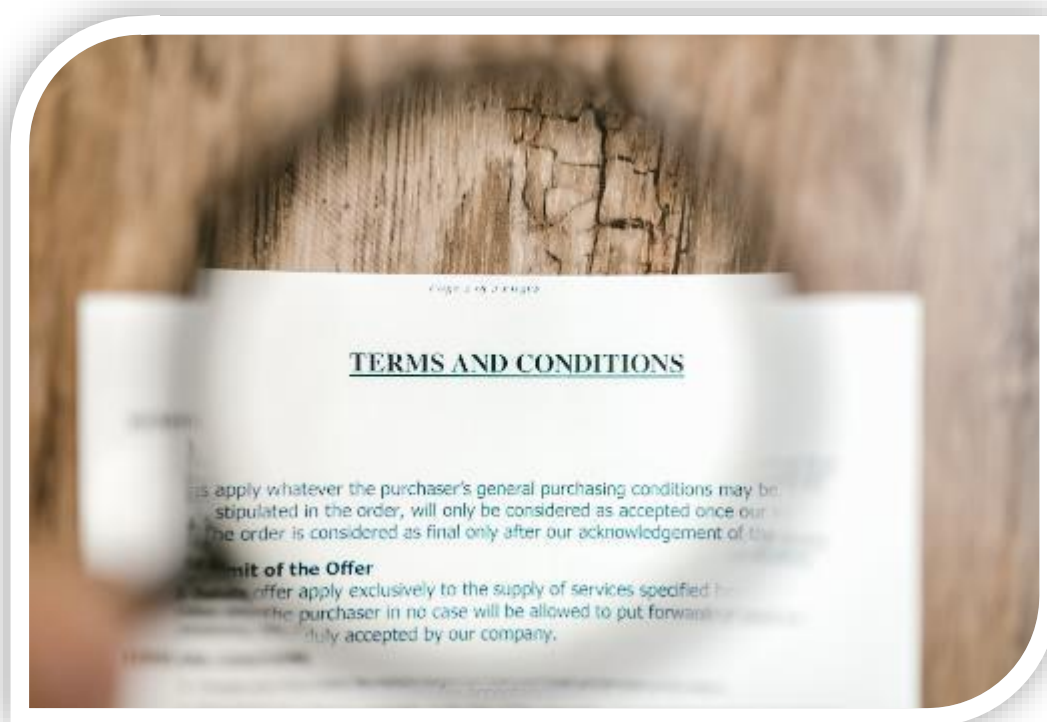


forhandlings- og koordineringsprocessen for global digital politik struktureret anderledes end for andre politiske domæner. De omfatter nationale, regionale og globale organisationer såvel som globale internetudbydere.

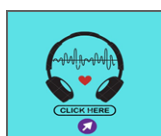
Selvom der er mange emner, der tages op i den aktuelle diskussion om digital politik, skiller datasikkerhed, digital suverænitet og digital deltagelse sig ud som vigtige emner. Adskillige digitale politiske bekymringer adresseres i særdeleshed af forskellige nationer:

- at sikre, at internettet er omfattende og tilgængeligt for alle;
- at etablere grundlaget for en datadrevet økonomi, der tager højde for globale datastrømme og globalt aktive dominerende virksomheder;
- for at forsvare folks rettigheder (f.eks. gennem databeskyttelse, digitalt privatliv eller endda ved brug af nyere teknologi som AI).

Transnationale digitale strategier kan hjælpe med rådgivnings- og implementeringsprocessen af regler og omstændighederne i den digitale politiske ramme, da relaterede data, kapaciteter eller referenceeksempler ofte mangler.



Figur 85. Kilde RDNE Stock-projekt på pexels.com



103. Kvalitet i pædagogik for bæredygtig gæstfrihed Digitalisering

Det er ikke let at definere et komplekst begreb som kvalitet i pædagogikken inden for bæredygtig digitalisering af gæstfrihed. Henard og Leprince-Ringuet (2008) opsummerer, at kvalitet i pædagogik altid skal være centreret om elevernes behov og fremme alle elevers læring. Derfor er det vigtigt at fokusere på både lærerens pædagogiske evner og læringsmiljøet, som skal tage højde for hver enkelt elevs behov. Eleverne skal forstå, hvorfor de arbejder, være i stand til at skabe kontakt til andre elever og bede om hjælp, når det er nødvendigt. Læringsresultaterne forbedres også, når personale og studerende har tilstrækkelig hjælp (økonomisk støtte, social og akademisk støtte, hjælp til minoritetsstuderende, rådgivningstjenester osv.) Læringsfællesskaber, f.eks. grupper af studerende og/eller undervisere, der arbejder sammen om at studere og dele viden, menes at forbedre de studerendes læring ved at øge både de studerendes og undervisernes tilfredshed.

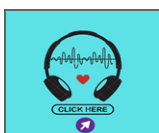
Kvalitet i pædagogikken inden for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed er ikke et sæt af nye og nyere undervisningsevner. Ifølge Griffiths et al. (2006) er kvalitet snarere et meget bredere begreb, der omfatter:

- at rette instruktørernes fokus mod den dybde af forståelse, der er tydelig i det, de studerende lærer,
- i hvilken grad klasseværelserne virkelig er støttende miljøer for elevernes læring,
- mængden og kvaliteten af den undervisning, der tilbydes eleverne, og som har et formål ud over blot at udføre opgaver for at bestå undervisningen,
- hvordan viden og erfaringer er struktureret for at fremme de studerendes læring.

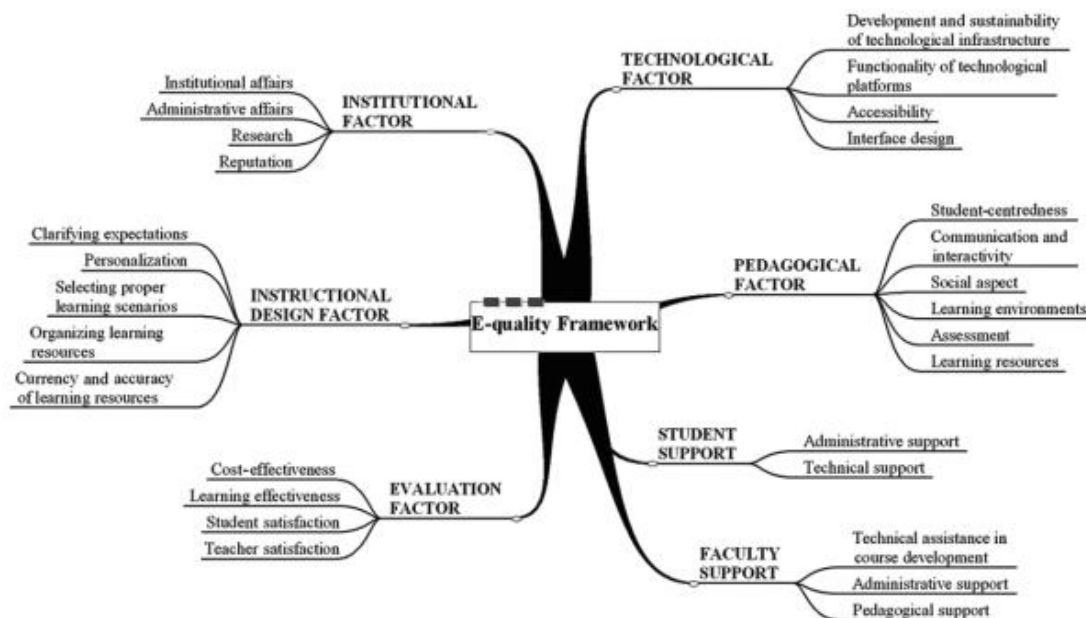
Det kan konkluderes, at kvalitetsbegrebet i pædagogikken for bæredygtig digitalisering af hotelbranchen er flerdimensionelt og blandt andet omfatter elev, lærer, kammerater, miljø, personlighed og tilgængelighed af støtte.

Griffiths et al. (2006) foreslår også, at kvaliteten af pædagogik kan måles ud fra tre dimensioner:

- intellektuel kvalitet (dyb viden, dyb forståelse, problematisk viden, højereordens tænkning, metalsprog, substantiel kommunikation),
 - Læringsmiljø af høj kvalitet (eksplicitte kvalitetskriterier, engagement, høje forventninger, social støtte, elevernes selvregulering og retning),
 - Betydning (baggrundsviden, kulturel viden, vidensintegration, inklusivitet, forbundethed, narrativ).

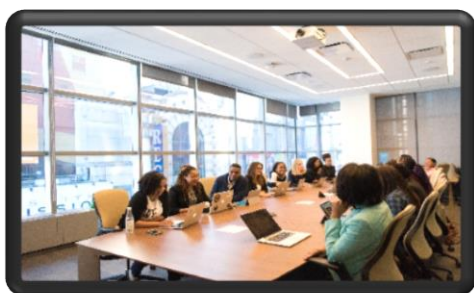


Det, der for nylig er blevet genstand for akademisk interesse, er kvaliteten af digitale miljøer og e-læringsmiljøer. Mens det grundlæggende ved kvalitet ikke ændrer sig i e-miljøet, er der mange aspekter, der skal tages i betragtning, når man forsøger at sikre den overordnede pædagogiske kvalitet i det digitale miljø. Figuren nedenfor viser rammerne for e-kvalitet.

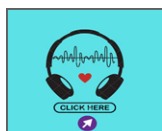


Figur 86. Ramme for e-kvalitet, Kilde: Masoumi og Lindström, 2012

I det digitale miljø bliver kvaliteten mere kompleks. Det er ikke længere interaktion mellem studerende, undervisere, medstuderende og miljøet. Der er teknologiske, institutionelle, instruktionsmæssige design-, evaluerings-, fakultetsstøtte- og digitale pædagogiske faktorer, såvel som støtte til de studerende til at navigere i e-miljøet.



Figur, Kilde: Christina Morillo på pexels.com



104. Standarder for pædagogik i bæredygtig gæstfrihed

Der har været mange diskussioner om de standarder, der skal opretholdes inden for uddannelse for at forbedre effektiviteten af uddannelsesprogrammer og sikre, at de studerende lærer det, de skal, på alle niveauer i uddannelsessystemet. En vigtig faktor i fastsættelsen af standarder er også at kunne måle, hvad og hvor godt de har lært (Entz, S., 2007). Forskningen har vist, at effektive standarder for undervisning kan opsummeres i følgende principper (Teemant, A. og Pinnegar, S.E., 2019). De er baseret på CREDE-modellen for pædagogik, en tilgang, der var baseret på Vygotskys sociokulturelle teori (Vygotsky, L. S. 1978).

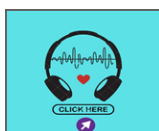
a) Fælles produktiv aktivitet (JPA) er vigtig i ethvert klasseværelse, da de bedste akademiske resultater kommer, når der er et tæt samarbejde mellem elever og lærere (Chapman, T.K. og Hobbel, N., 2010). Læreren kræver, at eleverne samarbejder om at udføre bestemte aktiviteter, og fremmer gruppeopgaver for at gøre det muligt for eleverne at samarbejde. Han fungerer som facilitator og overvåger situationen og griber ind for at give stimuli, vejledning og fastsætte regler og håndhæve dem, hvis og når det er nødvendigt.

b) Udvikling af sprog og læsefærdigheder: Ingen effektiv standard kan være komplet, uden at eleverne kan læse og skrive både mundtligt og skriftligt. De skal være i stand til at formulere deres ideer på deres eget sprog og bruge et rigt ordforråd. Undervisere bør bruge lytte-, læse- og skriveaktiviteter.

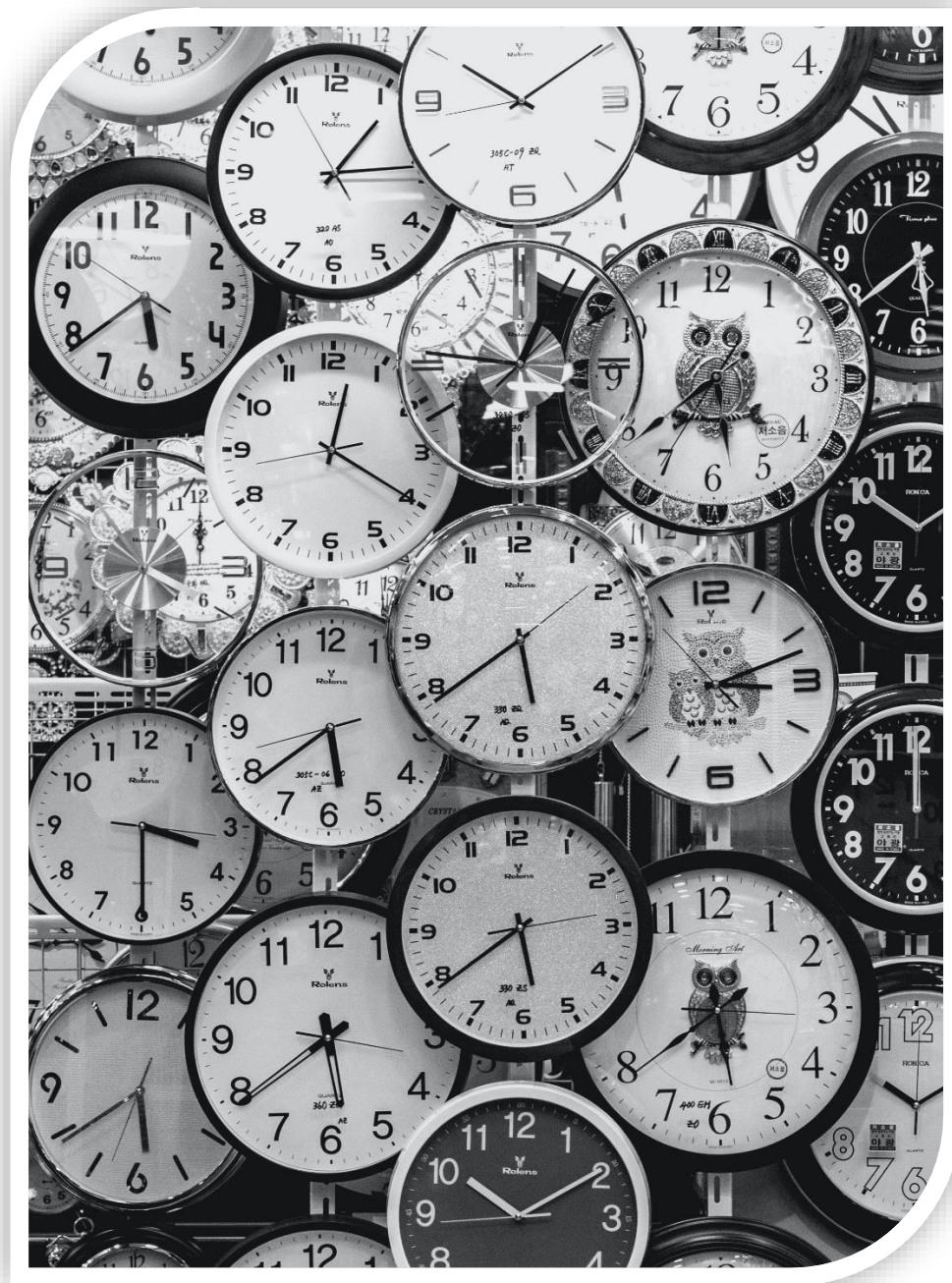
c) Kontekstualisering (CTX): Effektiv pædagogik skal være interessant og relevant for elevernes liv. Læseplanen og de læringsaktiviteter, som lærerne designer, skal være relevante for lokalsamfundet og de lokale traditioner. Digitale værktøjer kan bruges til at gøre undervisningen mere interessant og interaktiv. Elevernes familier kan opfordres til at deltage i aktiviteterne (Yamauchi, L.A., Wyatt, T.R. og Taum, A.H., 2005).

d) Udfordrende aktiviteter, kompleks tænkning, fremme af kompleksitet: Da ovenstående standarder er blevet opfyldt, er læreren klar til at udfordre eleverne til mere komplekse aktiviteter og niveauer. Aktiviteterne kan udformes med dette i tankerne. Lærerne skal give feedback i slutningen af aktiviteterne. (Saye, J.W et al., 2018)

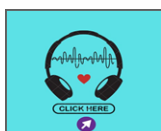
(e) Instructional Conversation, undervisning gennem dialog: Læreren engagerer sig i samtaler med de studerende. Målet er at lade eleverne udtrykke deres ideer og vurderinger og lade dem tale mere end læreren. I slutningen af samtalerne skaber vi et resultat i form af et produkt eller en service.



(f) Modellering, læring gennem observation: Dette er en effektiv standard, især for yngre studerende, som lærer ved at observere (Rohbanfard, H. og Proteau, L., 2011).



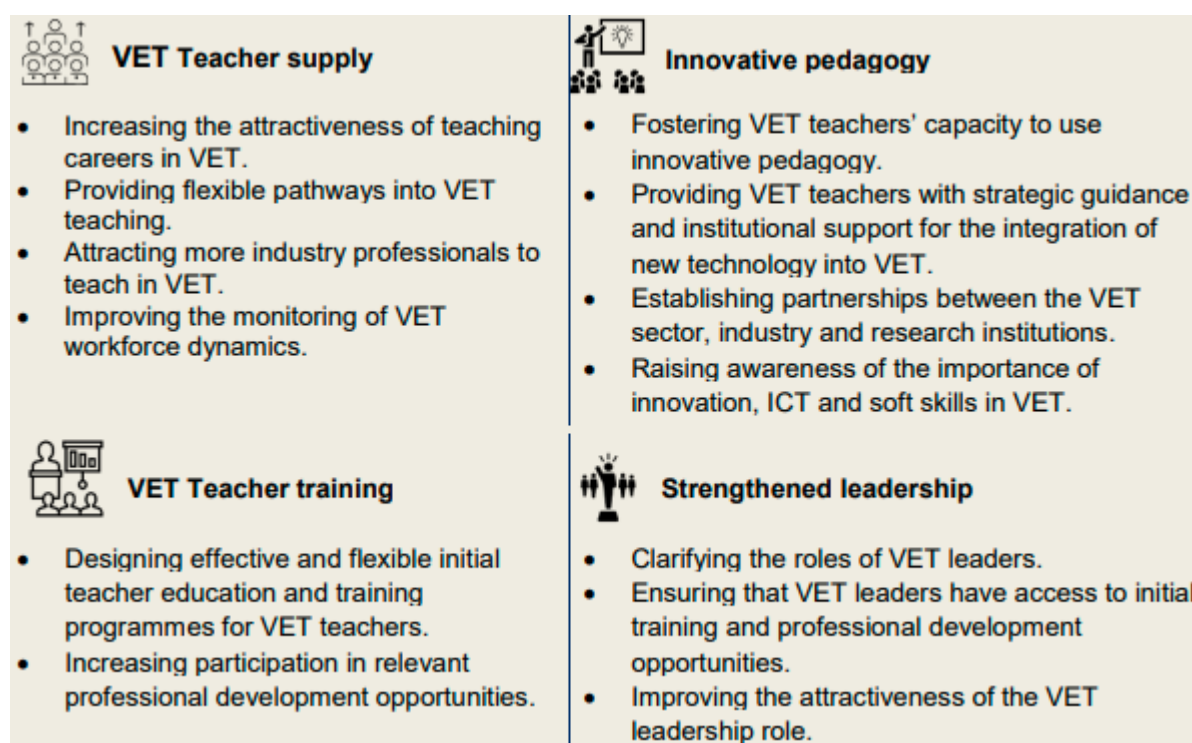
Figur 87. Kilde Andrey Grushnikov på pexels.com



105. Professionelt netværk for erhvervsuddannelseslærere, programledere, hospitality field coaches, undervisere, teamledere fra professionelle hospitality miljøer

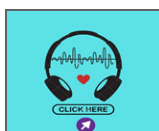
Den manglende tiltrækningskraft af lærerfaget bidrager til manglen på erhvervsuddannelseslærere. For eksempel er lærerprofessionens tiltrækningskraft direkte påvirket af lærerlønninger, som er den højeste enkeltudgift inden for erhvervsuddannelser (OECD, 2021).

I modsætning til industrien og/eller andre uddannelsesinstitutioner tilbyder erhvervet typisk ikke en indtjening, der er konkurrencedygtig i mange lande. Fastholdelsen af erhvervsuddannelseslærere påvirkes af faktorer som store arbejdsbyrder, utilstrækkelig ledelse af erhvervsskoler og manglende muligheder for faglig udvikling.



Figur 88. Vigtige politiske anbefalinger til styrkelse af undervisning og ledelse på erhvervsuddannelserne (tilpasset fra OECD, 2021)

Det har vist sig, at incitament og støtte, der er målrettet, kan hjælpe med at rekruttere og fastholde erhvervsuddannelseslærere. Det omfatter attraktive karriereveje, der tilskynder erfarne lærere til at blive i faget og samtidig giver dem mulighed for at skifte til stillinger på senior- eller ledelsesniveau eller til andre



fagområder. Bonus og lønincitamenter til rekruttering af erhvervsuddannelseslærere i fag eller sektorer, hvor der er mangel på arbejdskraft, er også inkluderet.

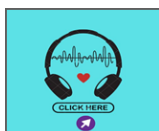
Erhvervsuddannelsesinstruktører skal opmuntre deres elever til at udvikle digitale og bløde færdigheder på grund af den stigende efterspørgsel efter disse talenter på arbejdsmarkedet. Erhvervsuddannelsesinstruktører bør blive mere vidende om, hvordan de kan hjælpe deres elever med at udvikle disse evner, især i praktiske sammenhænge, og inkludere banebrydende undervisningsstrategier i deres rutiner.

I dag er der brug for elevcentrerede, arbejdspladsorienterede og undersøgelsesbaserede undervisningsteknikker. Pædagogikken bør fokusere på kollaborativ læring samt aktiv og erfaringsbaseret læring for at fremme bløde færdigheder. Robotteknologi, simulatorer og andre nye teknologier har potentiale til at fremme innovation inden for undervisning og læring på erhvervsuddannelserne.

Det er blevet opdaget, at erhvervsuddannelseslærere, der har modtaget undervisning i bestemte undervisningsansvarsområder eller -opgaver under deres grunduddannelse (såsom generel pædagogik, fagspecifik pædagogik, fagligt indhold og praksis i klasseværelset), føler sig bedre forberedt til at påtage sig disse ansvarsområder i deres undervisning.

For at forberede erhvervsuddannelsesledere på deres roller og tilbyde muligheder for opkvalificering, er det afgørende at tilbyde grunduddannelse og professionelle udviklingsmuligheder, der er godt designet. Mere præcise og aktuelle definitioner af erhvervsuddannelseslederens ansvarsområder ville være et godt første skridt.

Disse definitioner kan tjene som et værdifuldt referencepunkt for dem, der overvejer at blive ledere, såvel som for dem, der er ansvarlige for rekruttering og træning af nye ledere. Indholdet af alle træningsprogrammer skal være tæt knyttet til institutionernes og deres omgivers særegenheder.



106. Sammenfatning

Bogens forfattere, herunder konsortiet af repræsentanter fra de seks EU-lande, herunder "HOTEL SCHOOL" Hotel Management College fra Letland, Dania Academy fra Danmark, Italian Hospitality School SRL fra Italien, City Unity College Nicosia fra Cypern, DigitalGuest APS fra Sverige, INERCIA DIGITAL SL fra Spanien, som sammen med uddannelsesorganisationer og digitale virksomheder har nået målet med projektet ERASMUS+ PROJECT 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit', idet de har produceret relevant udvidet anvendt forskning og udgivet den innovative bog "Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation for VET Educators and Sustainable Business Field Coaches and Team Leads".

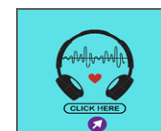
Den digitale brochure giver en beskrivelse af pædagogikkens rolle i digitaliseringen af bæredygtig gæstfrihed og forklarer de forskellige roller, som deltagerne og interessenterne har i den forbindelse.

Bogen indeholder en gennemgang og et resumé med links til de relaterede reguleringsdokumenter, lovgivningsgrundlag, og oplyser om, hvad handlingsplanen for digital uddannelse er. Et sæt definitioner gennemgås som teoretisk grundlag, herunder bæredygtighed, verdensmålene for bæredygtig udvikling, gæstfrihed, bæredygtig gæstfrihed, digitalisering og bæredygtig digitalisering. Kapitlerne forklarer, hvordan man forstår betydningen af Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit, konceptet og processen for bæredygtig gæstfrihed.

Relaterede digitale færdigheder, digitaliseringskompetencer og grønne færdigheder gennemgås, og de digitaliseringskompetencer, der kræves til hospitality-kvalifikationer, herunder kulinarisk kunst, er anført i brochuren. Bogen forklarer, hvordan man forbedrer digitale færdigheder og kompetencer i forbindelse med den digitale transformation: Digital Education Action Plan 2021-2027, udvikling af digitale kompetencer for beskæftigelsesegnethed i hotel- og restaurationsbranchen, herunder engagement og støtte til interessenter ved brug af DigComp 2.0, 2.1, 2.2., også hvad der hjælper udviklingen af selvtillid og respekt for grønne, digitale og digitaliseringsfærdigheder.

Bogen giver også en gennemgang af termerne relateret til pædagogik i bæredygtig digitalisering af hotelbranchen, herunder pædagogisk tilgang, pædagogisk metode, pædagogisk værktøj, værktøjskasse, undervisning og læring, relevante pædagogiske tilgange, pædagogiske teorier og teoretiske begreber, pædagogiske undervisnings- og læringsmetoder i pædagogik i bæredygtig digitalisering af hotelbranchen, herunder hybrid læring.

Pædagogiske færdigheder og digitale færdigheder, der forventes i forbindelse med digitalisering af bæredygtig hotelvirksomhed, er listet i brochurens kapitler, såvel som kompetencer og praktiske metoder til indlejring af digitalisering i erhvervsuddannelseskurser i hotel- og restaurationsbranchen, og yderligere professionelle workshops i hotel- og restaurationsbranchen i arbejdsmiljøer er forklaret i brochuren.



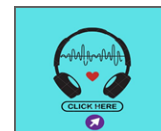
Ressourcer, kilder og systemer samt betydningen af 8 læringsstile i Pædagogik for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed præciseres i bogens kapitler.

I bogen præsenteres praktiske cases om indlejring af digitalisering i bæredygtig erhvervsuddannelse inden for hotel- og restaurationsbranchen, gennemgang af god og bedste praksis i verden om indlejring af digitalisering i forskellige lande. Forfatterne afslørede lærredet af færdigheder, kompetencer til at levere digitale kurser, lærredet af færdigheder til at designe digitale kurser, lærredet af færdigheder til at levere fagindholdet ved hjælp af digitalisering og om bæredygtige digitaliseringsmidler, lærredet af færdigheder til at instruere eleverne i, hvordan man indlejrer digitalisering i studierne, opgaverne og i arbejdsområdet. Bogens forfattere har udarbejdet en kompetenceramme for bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen for erhvervsuddannelsesundervisere på baggrund af DigComp 2.2 for undervisere, der begrundet, hvordan man underviser digitalt i bæredygtig gæstfrihed, hvordan man designer kurser og materialer til 'digitalisering af bæredygtig gæstfrihed', hvordan man integrerer digitaliseringsprocessen, emnet bæredygtig digitalisering i erhvervsuddannelser inden for gæstfrihed, kurser, og hvordan man leverer andre indholdskurser ved hjælp af digitalisering, hvordan man designer indhold til læseplaner i pædagogik for bæredygtig digitalisering af gæstfrihed, og hvordan man designer digitale kurser, materialer, workshops til erhvervsuddannelser inden for gæstfrihed, hvordan man designer materialer og feltworkshops om digitalisering til studier i gæstfrihedsorganisationer, hvordan man indfører digitalisering i arbejdsmiljøer inden for gæstfrihed. Bogen forklarer også, hvordan man skelner mellem opgaver og aktiviteter inden for digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen og bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen, beskriver TWIN TRANSITION og hvordan man effektivt kan kombinere grønne færdigheder og digitaliseringsfærdigheder for at øge bæredygtigheden i hotel- og restaurationsbranchen.

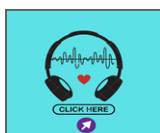
Bogens kapitler peger på, hvordan man måler digitalisering af bæredygtig gæstfrihed, forklarer måling af bæredygtighed, måling af bæredygtig gæstfrihed, måling af digitalisering af gæstfrihed og til sidst måling af digitalisering af bæredygtig gæstfrihed med gennemgang af indikatorer for bæredygtig gæstfrihed

og indikatorer for digitalisering og indikatorer for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed også med relevans for GRI (Global Reporting Initiative Standards og andre metrikker).

De næste kapitler forklarer det virtuelle læringsmiljø (VLE), faktorer, der påvirker det virtuelle læringsmiljø (VLE) og arbejdsmiljøet i Digitaliseringspædagogik, drivkræfter, succesfaktorer, motivation, engagement, evaluering og vurdering i Digitaliseringspædagogik: før, under, efter, samt feedback, kommunikation, måling af effektivitet, overvågning, barrierer, problemer og udfordringer i Digitaliseringspædagogik.



En anden del er en gennemgang af omkostningerne ved Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation og Budgeting in Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation, derefter costs and budgeting in sustainable hospitality digitalisation. Bogens kapitler indeholder analyser af opdaterede oplysninger om pædagogik inden for bæredygtig hotel- og restaurationsbranchen, digitalisering i forhold til bæredygtighed og teknologier, data, alder, uddannelsesniveauer, innovation og knowhow, licenser og patenter, databeskyttelse, kvalitet og standarder, professionelle netværk for erhvervsuddannelsesundervisere, programledere, hospitality field coaches, undervisere, teamledere fra professionelle hotel- og restaurationsbrancher. Bogen indeholder også en aktuel ordliste og links til relaterede nyttige ressourcer.



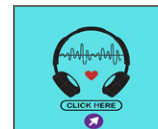
107. Konklusion

Bogens forfattere, herunder konsortiet af repræsentanter fra de seks EU-lande, herunder Letland, Danmark, Sverige, Cypern og Italien, har nået målet med projektet ERASMUS+ PROJECT 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit', da de har produceret relevant udvidet anvendt forskning og udgivet den innovative bog "Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation for VET Educators and Sustainable Business Field Coaches and Team Leads". Bogen fokuserer på Pædagogik til digitalisering af bæredygtig hotelvirksomhed og er en udvidelse af metodologi, tilgange og metoder, der er skitseret i første del af Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation for VET Learners and Professionals. Pædagogikkens kunst i denne sammenhæng er også at tilføje bæredygtige og digitale elementer til læring i en hospitality-kontekst.

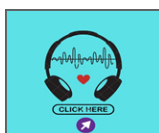
Den digitale brochure giver en gennemgang af 1) hvordan man underviser i bæredygtig gæstfrihed digitalt; 2) hvordan man designer kurser og materialer 'Sustainable Hospitality Digitalisation'; 3) hvordan man integrerer digitaliseringsprocessen, emnet bæredygtig digitalisering i erhvervsuddannelser inden for gæstfrihed, kurser og hvordan man leverer andre indholdskurser ved hjælp af digitalisering; 4) hvordan man designer digitale kurser, materialer, workshops til erhvervsuddannelser inden for gæstfrihed; 5) hvordan man designer materialer og feltworkshops om digitalisering til hotel- og restaurationsbranchen; 6) hvordan man indarbejder digitalisering i hotel- og restaurationsbranchens arbejdsmiljøer; 7) hvordan man differentierer opgaver og aktiviteter inden for digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen og bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen; 8) hvordan man måler bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen 9) hvordan man effektivt kombinerer grønne færdigheder og digitaliseringsfærdigheder for at øge bæredygtigheden af hotel- og restaurationsbranchen.

Brochuren indeholder en gennemgang af relevante pædagogiske tilgange, teoretiske koncepter, metoder, pædagogiske og digitale færdigheder, kompetencer og praktiske metoder til at integrere digitalisering i erhvervsuddannelseskurser inden for hotel- og restaurationsbranchen og yderligere professionelle workshops inden for hotel- og restaurationsbranchen i arbejdsmiljøer. Vejledningen indeholder praktiske eksempler på indlejring af digitalisering i erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen, gennemgang af bedste praksis i verden inden for indlejring af digitalisering samt færdigheder og kompetencer til at udbyde digitale kurser, designe digitale kurser, levere fagligt indhold ved hjælp af digitalisering og om digitaliseringsmidler, og til at instruere eleverne i, hvordan de kan indlejre digitalisering i studieopgaverne og i arbejdsområdet. På baggrund af DigComp 2.0, 2.1, 2.2. og under hensyntagen til de særlige forhold ved digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen er der udviklet en digital kompetenceramme for undervisere i bæredygtig digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen. Vejledningen indeholder praktiske eksempler på indlejring af digitalisering i erhvervsuddannelser inden for hotel- og restaurationsbranchen, gennemgang af bedste praksis i verden inden for indlejring af digitalisering og opstilling af færdigheder og kompetencer til at udbyde digitale kurser, designe digitale kurser, levere fagligt indhold ved hjælp af digitalisering og om digitaliseringsmidler, og til at instruere eleverne i, hvordan man indlejrer digitalisering i studieopgaverne og i arbejdsområdet. KA220-VET Cooperation partnerships in vocational education and training 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit' in the field of VET (both initial and continuing) is aimed to enhance access to training and qualifications for all by support to pooling of

resources, and providing initial and/or continuing training to the staff, further strengthen key competences in initial and continuing VET, in particular digital skills, green skills, employability. Bogen indeholder en gennemgang af de nyeste pædagogiske tilgange, metoder og praksisser, der bruges til uddannelsesformål inden for digitalisering af bæredygtig gæstfrihed, hvor behovet for digitalisering møder behovet for bæredygtighed, og demonstrerer fordelene ved at digitalisere disse processer og slå dem sammen i henhold til TWIN Transitions fokus og prioriteter.



Den udviklede digitale brochure er teknisk tilgængelig i en elektronisk version med guidede lyd kapitler. Bogen er knyttet til Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation for VET Learners and Professionals, også knyttet til det udviklede digitale kursus på basis af Digital Guest tekniske løsning og er knyttet til de digitale kursusdele udviklet i Moodle software, hvor de alle er indbyrdes forbundne og indbyrdes forbundne.

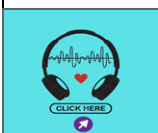


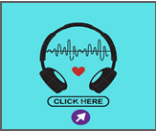
108. Ordliste

Tabel 12 :Ordlister: Bæredygtig gæstfrihed Digitalisering Pædagogik		
Betegnelse	Beskrivelse	Reference
Politik for acceptabel brug (AUP)	En Acceptable Usage Policy (AUP) er et dokument, der skitserer et sæt regler, som skal følges af brugere eller kunder af et sæt computerressourcer, som kan være et computernetværk, en hjemmeside eller et stort computersystem. En AUP angiver klart, hvad brugeren må og ikke må gøre med disse ressourcer.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) med henvisning til kilde: https://www.techopedia.com/definition/2471/acceptable-use-policy-aup
Aktiv læring	Aktiv læring er en undervisningsform, der lægger vægt på at søge information, organisere den på en meningsfuld måde og få	(EC, 2020).

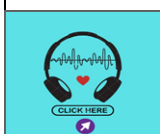
	mulighed for at forklare den for andre i samspil med kammerater og instruktører, hvilket indebærer en cyklus af konstante aktiviteter og feedback ³⁷³ . Mange undersøgelser har vist de positive effekter af aktiv læring på elevernes holdninger, færdigheder og læringsresultater ³⁷⁴ . Former for aktiv læring omfatter projektbaseret, problembaseret eller undersøgelsesbaseret læring, som også er beskrevet nedenfor.	
Tilstødende og ambivalente færdigheder	Andre færdighedskategorier såsom digitale, sektorspecifikke, forretningsmæssige eller interpersonelle færdigheder, der har potentiale til at bidrage til en grønnere økonomi.	(Linkedin Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022
Algoritme	I matematik og datalogi er en algoritme en entydig specifikation af, hvordan man løser en klasse af problemer. Algoritmer kan udføre beregninger, databehandling, automatiseret ræsonnement og andre opgaver.	(EC, 2020).
Kunstig intelligens	Kunstig intelligens (AI) omfatter evnen hos en digital computer eller en computerstyret robot til at udføre opgaver, der almindeligvis forbindes med intelligente væsener. Betegnelsen bruges ofte om projektet med at udvikle systemer, der er udstyret med de intellektuelle processer, der er karakteristiske for mennesker, såsom evnen til at ræsonnere, finde mening, generalisere eller lære af tidligere erfaringer.	(EC, 2020).
Hjælpe midde lteknologi	Assistive technology (AT) er en generisk betegnelse for en gruppe af software- eller hardwareenheder, der giver mennesker med handicap adgang til computere. Det kan være specielt udviklet og markedsført udstyr eller hyldevarer, der er blevet modificeret.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) med henvisning til kilde:

	Hjælpe-middel-teknologi kan omfatte udstyr som alternative tastaturer og mus, stemmegenkendelsessoftware, skærmforstørrelsessoftware, joysticks med flere kontakter og tekst-til-tale kommunikationshjælpemidler.	http://www.webopedia.com
Udvidet virkelighed	Augmented reality er en interaktiv oplevelse af et virkeligt miljø, hvor de objekter, der findes i den virkelige verden, "forstærkes" af computergenereret perceptuel information, undertiden på tværs af flere sansemodaliteter, herunder visuel, auditiv, haptisk, somatosensorisk og olfaktorisk.	(EC, 2020).
Blandet læring	Blended learning er den måde, hvorpå e-learning kombineres med traditionelle undervisningsmetoder for at skabe en ny hybrid undervisningsmetode.	(EC, 2020).
Blockchain-teknologi	Blockchain-teknologi gør det lettere for et fællesskab at registrere og dele information. I dette fællesskab vedligeholder hvert medlem sin egen kopi af informationen, og alle medlemmer skal validere alle opdateringer kollektivt. Informationerne kan repræsentere transaktioner, kontrakter, aktiver, identiteter eller praktisk talt alt andet, der kan beskrives i digital form. Posterne er permanente, gennemsigtige og søgbare, hvilket gør det muligt for fællesskabets medlemmer at se transaktionshistorikken i sin helhed. Hver opdatering er en ny "blok", der føjes til enden af en "kæde". Med blockchain erstatter kryptologi tredjepartsformidlere som tillidspersoner, idet alle blockchain-deltagere kører komplekse algoritmer for at certificere integriteten af hele blockchain.	(EC, 2020).

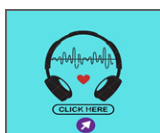


BYOD/medbring din egen enhed	BYOD (eller BYOT/bring your own technology) henviser til den politik, der tillader eller endda opfordrer studerende til at medbringe personligt ejede mobile enheder (laptops, netbooks, tablets, smartphones osv.) til deres uddannelsesinstitution og bruge disse enheder til at få adgang til information, applikationer og tjenester, der understøtter deres læring.	(EC, 2020).
Centre for erhvervsfaglig ekspertise	CoVEs understøtter regionale og lokale strategier, samtidig med at de støtter overordnede strukturelle ændringer og økonomiske politikker i EU, baseret på relevante partnerskaber og som drivkraft for erhvervskompetencer af høj kvalitet i forbindelse med nationale, regionale/lokale og sektorspecifikke udfordringer, med et stærkt element af arbejdsbaseret læring, digitalt indhold og mobilitetserfaring i udlandet.	(EC, 2020).
Klimaneutral og kulstoffattig	Typer af økonomiske eller sociale aktiviteter, der enten er fuldt forenelige med en grøn (dvs. klimasikker) økonomi eller bidrager til processen med at omstille den til at blive det (dvs. med lavere drivhusgasemissioner end i øjeblikket).	(Linkedin Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022
Kompetencebaserede tilgange	Kompetencebaserede tilgange fokuserer på at vurdere den lærendes påviselige kompetencer snarere end hans fremmøde	(EC, 2020).
Kontinuerlig professionel udvikling (CPD) 	CPD er det middel, hvormed medlemmer af professioner vedligeholder, forbedrer og udvider deres viden og færdigheder og udvikler de personlige kvaliteter, der kræves i deres professionelle liv, normalt gennem en række korte og lange træningsprogrammer, hvoraf nogle tilbyder akkreditering. Denne jobrelaterede efteruddannelse refererer til	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) med henvisning til kilde, tilpasset fra http://www.um

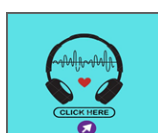
	alle organiserede, systematiske uddannelsesaktiviteter, som folk deltager i for at opnå viden og/eller lære nye færdigheder til et nuværende eller et fremtidigt job.	ultirank.org/#!/glossary?trackType=home&signtMode=undefined&section = udefineret tilpasset fra http://creativecommons.org/about
Landets indkomst-niveau	Henviser til Verdensbankens klassifikation af verdens økonomier i fire indkomstgrupper (høj, øvre mellem, nedre mellem og lav), baseret på BNI pr. indbygger i nuværende USD.	(Linkedin Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022
Kritiske læsefærdigheder	Critical literacies er en undervisningsmetode, der involverer kritisk fortolkning af tekster. i forskellige miljømæssige og kulturelle sammenhænge ³⁸² . Det giver undervisere og studerende mulighed for at læse, evaluere og reflektere over tekster og gå i gang med den kreative proces med aktivt at konstruere eller rekonstruere disse tekster.	(EC, 2020).
Kulturelt relevant pædagogik	En kulturelt relevant pædagogik er en undervisningspædagogik, der fokuserer på elevernes akademiske succes, kulturelle kompetence og kritiske bevidsthed.	(EC, 2020).
Data	En sekvens af et eller flere symboler, der gives mening ved en eller flere specifikke fortolkningshandlinger. Data som et generelt begreb henviser til det faktum, at nogle eksisterende oplysninger eller viden er repræsenteret eller kodet i en eller anden form, der passer til	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) med henvisning til kilden Wikipedia.



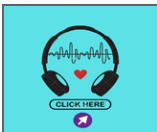
	<p>til bedre brug eller behandling. Data måles, indsamles, rapporteres og analyseres, hvorefter de kan visualiseres.</p> <p>bruge grafer, billeder eller andre analyseværktøjer</p>	
Digital kommunikation	<p>Kommunikation ved hjælp af digital teknologi. Der findes forskellige kommunikationsformer, f.eks. synkron kommunikation (realtidskommunikation, f.eks. ved hjælp af skype eller videochat eller Bluetooth) og asynkron kommunikation (ikke samtidig kommunikation, f.eks. e-mail, sms) ved hjælp af f.eks. en-til-en-, en-til-mange- eller mange-til-mange-former.</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu. (2017)</p>
Digital kompetence	<p>Digital kompetence kan defineres bredt som selvsikker, kritisk og kreativ brug af IKT til at nå mål relateret til arbejde, beskæftigelsesegnethed, læring, fritid, integration og/eller deltagelse i samfundet.</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu. (2017) med henvisning til kilden DigComp Framework https://ec.europa.eu/jrc/digcomp</p>
Digitalt indhold	<p>Enhver form for indhold, der findes i form af digitale data, som er kodet i et maskinlæsbart format, og som kan oprettes, vises, distribueres, ændres og gemmes ved hjælp af digitale teknologier. Eksempler på digitalt indhold omfatter: websider og websites, sociale medier, data og databaser, digital lyd, såsom mp3'er, og e-bøger, digitale billeder, digital video, videospil, computerprogrammer og software. I DigCompEdu-rammen er digitalt indhold opdelt i digitale ressourcer og data.</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu. (2017)</p>
Digitalt miljø	<p>En kontekst eller et "sted", der er muliggjort af teknologi og digitale enheder, der ofte transmitteres via internettet eller andre digitale midler, f.eks. mobiltelefonnetværk.</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu. (2017)</p>

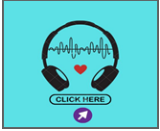


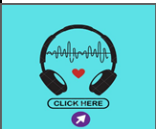
	Digitale miljøer bruges normalt til interaktion med andre brugere og til at få adgang til og udgive brugerskabt indhold. Registreringer og beviser for en persons interaktion med et digitalt miljø udgør deres digitale fodaftryk.	
Specialist i digital pædagogik	En specialist i digital pædagogik er en fagperson, der samarbejder med undervisere, personale og studerende om at anvende teknologiske løsninger til at realisere undervisnings- og læringsmål.	(EC, 2020).
Digitale ressourcer	Udtrykket refererer normalt til alt indhold, der er udgivet i computerlæsbart format. I forbindelse med DigCompEdu skelnes der mellem digitale ressourcer og data. Digitale ressourcer i denne henseende omfatter enhver form for digitalt indhold, der er umiddelbart forståelige for en menneskelig bruger, mens data skal analyseres, behandles og/eller fortolkes for at være brugbare for undervisere.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Digitale tjenester	Tjenester, der kan leveres via digital kommunikation, f.eks. internet, mobilnetværk, der kan omfatte levering af digital information (f.eks. data, indhold) og/eller transaktionstjenester. De kan være enten offentlige eller private, f.eks. e-government, digitale banktjenester, e-handel, musiktjenester (f.eks. Spotify), film/tv-tjenester (f.eks. Netflix).	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Digital teknologi	Ethvert produkt eller enhver tjeneste, der kan bruges til at skabe, se, distribuere, modificere, lagre, hente, sende og modtage information elektronisk i digital form. I denne ramme bruges udtrykket "digitale teknologier" som det mest generelle begreb, der omfatter: ◆◆ computernetværk (f.eks. internettet) og enhver onlinetjeneste, der understøttes af	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)



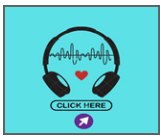
	<p>disse (f.eks. websteder, sociale netværk, onlinebiblioteker osv.),</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆◆ enhver form for software (f.eks. programmer, apps, virtuelle miljøer, spil), uanset om den er netværksbaseret eller installeret lokalt; ◆◆ enhver form for hardware eller "enhed" (f.eks. personlige computere, mobile enheder, digitale whiteboards); og ◆◆ enhver form for digitalt indhold, f.eks. filer, information, data. <p>Med henblik på DigCompEdu-rammen er kategorien af digitale teknologier opdelt i følgende områder: Digitale enheder; data og digitale ressourcer (=digitale filer + software + onlinetjenester).</p>	
Digitale værktøjer	Digitale teknologier, der bruges til et givet formål eller til at udføre en bestemt funktion, f.eks. informationsbehandling, kommunikation, skabelse af indhold, sikkerhed eller problemløsning.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Digitalisering	Digitalisering er processen med at udnytte digitalisering til at muliggøre, forbedre eller transformere processer.	(EC, 2020).
Digitalisering	Digitalisering er processen med at konvertere information til et digitalt format. Digitalisering er en handling, der kan muliggøre digitalisering, men sidstnævnte kræver altid førstnævnte.	(EC, 2020).
Diskussionsbaseret læring	Diskussionsbaseret læring gør det muligt at involvere de studerende gennem instruktørstyrede spørgsmål og elevernes deltagelse. Det kræver, at de studerende bidrager og lærer af hinanden i et miljø, der styres af forberedte instruktører.	(EC, 2020).
Uddannelsesmæssigt indhold	(Digitalt) indhold, der på den ene eller anden måde er relevant for uddannelseskonteksten. Dette udtryk er bredere end	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

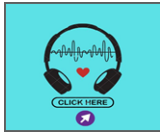
	"uddannelsesressource", da det også omfatter indhold, der er marginalt for undervisningsprocessen, f.eks. kommunikation. med elever, forældre, kolleger; administrativt indhold osv.	
Undervisningsmaterialer	Ressourcer (digitale eller ej), der er designet og beregnet til at blive brugt til undervisningsformål.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Underviser 	I forbindelse med DigCompEdu bruges udtrykket "underviser" som en generel henvisning til enhver person, der er involveret i processen med at undervise eller overføre viden. I særdeleshed henviser det til lærere på alle niveauer af formel uddannelse, lige fra førskole, grundskole og gymnasium til videregående og højere uddannelser. uddannelse (f.eks. universitetslektorer), til erhvervs- og voksenuddannelse, og herunder grunduddannelse og løbende faglig udvikling. Det kan analogt også være bruges til at beskrive folk, der er involveret i undervisning i ikke-formelle og uformelle sammenhænge, f.eks. socialarbejdere, bibliotekspersonale, forældre, der tilbyder hjemmeundervisning osv.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Kropslig læring	Embodied learning er en måde at undervise på, som involverer hele kroppen, f.eks. at undervise i matematik, mens man kaster små poser med sand til hinanden.	(EC, 2020).
E-portfolio	Samlinger af (studerendes) arbejde, der kan fremme læring ved at give dem en måde at organisere, arkivere, vise og reflektere over deres arbejde. E-portfolios er både demonstrationer af brugernes evner og platforme for deres selvudfoldelse.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Erfaringsbaseret læring	Erfaringsbaseret læring er den proces, hvor man lærer gennem erfaring, hvilket for eksempel omfatter praktisk læring.	(EC, 2020).

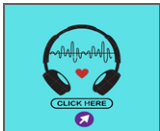
<p>Flipped classroom</p>	<p>Flipped classroom er en hybrid form for læring, hvor eleverne lytter til optagede forelæsninger uden for undervisningen i deres egen tid, mens de fysiske møder fokuserer på at løse opgaver.</p>	<p>(EC, 2020).</p>
<p>Formativ vurdering</p> 	<p>Formativ evaluering refererer til en lang række metoder, som lærere bruger til at foretage løbende evalueringer af elevernes forståelse, læringsbehov og akademiske fremskridt i løbet af en lektion, en enhed eller et kursus. Det generelle mål med formativ evaluering er at indsamle detaljerede oplysninger som kan bruges til at forbedre undervisningen og elevernes læring, mens det sker.</p>	<p>(Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med henvisning til kilde: Glossary of Education Reform http://edglossary.org/formativ-evaluering</p>
<p>Gamification</p>	<p>Gamification er processen med at tage noget, der allerede eksisterer - et website, en virksomhedsapplikation, et online community - og integrere spilmekanikker i det for at motivere til deltagelse, engagement og loyalitet. Gamification involverer typisk eleverne i fiktive eller virkelige situationer, der kræver for dem at omsætte deres viden til praksis, anvende og integrere forskellige aspekter af deres studier og problemløsning.</p>	<p>(EC, 2020).</p>
<p>Grøn økonomi</p>	<p>En økonomi, der fungerer sikkert inden for planetens miljømæssige grænser, især med hensyn til et stabilt klima og sund biodiversitet i økosystemet.</p>	<p>(LinkedIn Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022</p>
<p>Grøn vækst</p>	<p>Forøgelse af en økonomis produktive kapacitet i overensstemmelse med de udviklingsveje, der specifikt er nødvendige for et stabilt klima (dvs. en 1,5-graders vej) og sund biodiversitet i økosystemet</p>	<p>(LinkedIn Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne</p>

		færdigheder 2022
<p>Grønne færdigheder</p> 	<p>Grønne færdigheder er dem, der muliggør miljømæssig bæredygtighed i økonomiske aktiviteter, såsom færdigheder i forureningsbekæmpelse og affaldsforebyggelse, miljøsanering, bæredygtige indkøb, energiproduktion og -styring osv. 'Centrale' grønne færdigheder (såsom genbrug) er mest direkte relateret til disse bæredygtighedsfremmende aktiviteter; 'ambivalente' grønne færdigheder (såsom flådestyring) kan eller kan ikke bruges til bæredygtighed, og 'tilstødende' grønne færdigheder (såsom biologi) kan understøtte erhvervelse af centrale og ambivalente grønne færdigheder. (Linkedin Economic Graph, 2022. Global Green Skills Report 2022).</p>	<p>(Linkedin Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022</p>
<p>Grøn omstilling</p>	<p>Udviklingen hen imod en grøn økonomi (se ovenfor) for at støtte målene i Paris-aftalen om at levere netto-nul-emissioner for at begrænse klimaforandringerne til 1,5 grader. Dette omfatter strukturel transformation på tværs af alle sektorer og lande-værdikæder</p>	<p>(Linkedin Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022</p>
<p>Højere erhvervsuddannelse</p>	<p>Højere erhvervsuddannelse henviser typisk til former for erhvervsuddannelsesprogrammer eller kvalifikationer på ISCED-niveau 5 eller derover, eller EQF-niveau 5 eller derover; selvom der ikke er nogen almindeligt accepteret definition af højere erhvervsuddannelse i alle medlemsstater.</p>	<p>(EC, 2020).</p>
<p>Industri 4.0</p>	<p>Industri 4.0 repræsenterer den fjerde industrielle revolution, der finder sted i fremstillingsindustrien inden for design, fremstilling, drift og service af systemer og produkter. Denne fjerde industrielle revolution forbedrer de fremskridt, der blev</p>	<p>(EC, 2020).</p>

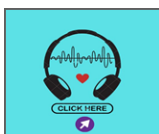
	gjort i den tredje industrielle revolution med indførelse af computere og automatisering og forbedrer den med smarte og autonome systemer, der drives af data og maskinlæring. Angela Merkel definerede industri 4.0 som "den omfattende transformation af hele sfæren af industriel produktion gennem sammensmeltningen af digital teknologi og internettet med konventionel industri".	
Innovation 	Innovation er brugen af nye eller væsentligt redesignede undervisnings- og læringsværktøjer, -metoder eller -miljøer (såsom digitale læringsværktøjer, MOOCs eller virtual reality) eller nye organisatoriske metoder (for eksempel at bruge en ny app eller software til at interagere med arbejdsgivere), der sigter mod at forbedre kvaliteten af erhvervsuddannelserne som svar på miljømæssig bæredygtighed og sociale og økonomiske behov.	(EC, 2020).
Undersøgelsesbaseret læring	Undersøgelsesbaseret læring er en lærings- og undervisningsmetode, der prioriterer de studerendes spørgsmål, ideer og analyse, og kan omfatte casestudier, gruppeprojekter, forskningsprojekter og feltarbejde.	(EC, 2020).
Bare overgang	En overgang, der imødekommer de negativt påvirkedes samfundsmæssige behov af processen eller af eksisterende uligheder.	(Linkedin Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022
Klynger af viden	Videnklynger er en geografisk nær gruppe af indbyrdes forbundne virksomheder og associerede institutioner inden for et bestemt område, der er forbundet af	(EC, 2020).

	fællestræk og komplementaritet, og som har til formål at udveksle og generere viden.	
Trekanten af viden	Videntrekanten henviser til samspillet mellem de tre områder: (akademisk) forskning og videnskabelse, uddannelse og (erhvervs)innovation. I EU henviser det også til et forsøg på bedre at forbinde disse nøglebegreber, herunder erhvervsuddannelse.	(EC, 2020).
Laboratorie-baseret læring	Laboratorie-baseret læring er læring, der finder sted i et laboratorium, og som er særligt velegnet til til erfarings- og projekt- eller problembaseret læring	(EC, 2020).
Analyse af læring	Læringsanalyse kan defineres som måling, indsamling, analyse og rapportering af data om lærende og deres kontekster med det formål at forstå og optimere læring og de miljøer, hvor det finder sted. I enklere termer kan det forstås som at indsamle "spor", som eleverne efterlader, og bruge disse spor til at forbedre læringen.	(EC, 2020).
		
Læringscenter	En læringshub er et teknologirigt læringsmiljø med både fysisk og virtuel komponenter, der giver eleverne formelle og uformelle muligheder for at mødes med jævnaldrende, lærere og andre eksperter på deres område. Her kan enkeltpersoner få adgang til relevant viden og information, få støtte fra undervisere og andre elever og på den måde udvikle nye muligheder for at forbedre deres levebrød.	(EC, 2020).
Læringsudbytte	Udsagn om, hvad en elev ved, forstår og er i stand til at gøre efter at have gennemført en læringsproces. Opnåelsen af læringsresultater skal vurderes gennem procedurer baseret på klare og gennemsigtige kriterier. Læringsresultater	(EC, 2020).

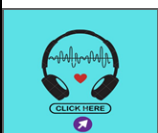
	henføres til individuelle uddannelseskomponenter og til programmer som helhed. De bruges også i europæiske og nationale kvalifikationsrammer til at beskrive niveauet for den enkelte kvalifikation.	
Massive online åbne kurser (MOOCs)	MOOCs er et onlinekursus med ubegrænset deltagelse og åben adgang via nettet. MOOCs er åbent tilgængelige, i stor skala og i eget tempo, hvilket gør det muligt at lære Det er muligt at tilpasse undervisningen til den studerendes fremskridt, f.eks. som supplement til traditionel undervisning. Derudover kan man deltage i forelæsninger flere gange uden ekstra omkostninger, og man kan tage prøver igen, indtil man har opnået det ønskede niveau.	(EC, 2020).
Modul	En kursusenhed i et system, hvor hver kursusenhed har det samme antal credits eller et multiplum af det.	(EC, 2020).
Multilitteracitet 	Multi literacies anerkender variationen i meningsskabelse i forskellige kulturelle, sociale eller domænespecifikke kontekster, samt det faktum, at mening i stigende grad bliver multimodal, hvor skriftlig-sproglige former for mening interagerer med mundtlige, visuelle, lydige, gestiske, taktile og rumlige mønstre af mening, hovedsageligt som et resultat af nye informations- og kommunikationsmedier.	(EC, 2020).
Åbne uddannelsesressourcer	Undervisnings-, lærings- og forskningsmaterialer i ethvert medie, digitalt eller andet, der er offentligt tilgængelige eller er blevet frigivet under en åben licens, der tillader gratis adgang. adgang, brug, tilpasning og videredistribution af andre med ingen eller begrænsede restriktioner.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med henvisning til Kilde: UNESCO's definition http://www.unesco.org/new/

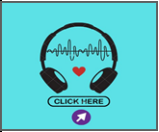
		da/kommunikation-og-information/adgang-til-viden/open-educational-resources/what-are-open-educational-ressourcer-oers/
<p>Peer-evaluering</p> 	<p>Peer assessment er en proces, hvor eleverne bedømmer hinandens opgaver eller tests baseret på lærerens benchmarks. Denne praksis bruges til at spare lærernes tid og forbedre elevernes forståelse af kursusmaterialer og til at forbedre deres metakognitive færdigheder. Peer assessment kan give eleverne mulighed for at tage ansvar for og styre deres egen læring; gøre det muligt for de studerende at lære at vurdere og udvikle livslange vurderingsfærdigheder; forbedre de studerendes læring gennem vidensspredning og udveksling af ideer; motivere de studerende til at engagere sig dybere i kursusmaterialet.</p>	<p>(Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med henvisning til Kilde: Tilpasset fra Wikipedia; Cornell University Center for Teaching Excellence, http://www.cte.cornell.edu/</p>
<p>Planetariske miljømæssige grænser</p>	<p>Konceptet blev først foreslået i 2009 af forskere fra Stockholm Resilience Centre og Australian National University, er definitionen af et "sikkert operationsområde for menneskeheden" den mest omtalte forudsætning for bæredygtighed. udvikling og er baseret på videnskabelige bevis for, at menneskelige handlinger siden den industrielle revolution er blevet den vigtigste drivkraft bag globale miljøforandringer.</p>	<p>(Linkedin Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022</p>
<p>Pop-up workshops</p>	<p>Pop-up-workshops er korte, uformelle og interaktive sessioner, der er designet til at</p>	<p>(EC, 2020).</p>

	levere små, rettidige og målrettede oplysninger til eleverne om en række emner.	
Problembaseret læring	Problembaseret læring er en læringsmetode, der indebærer, at de studerende løser problemer fra den virkelige verden som drivkraft for læseplanen	(EC, 2020).
Projektbaseret læring (PBL)	PBL er en elevcentreret tilgang, hvor eleverne deltager i aktiv udforskning af den virkelige verdens udfordringer og problemer ved at deltage i projekter, der er organiseret omkring et drivende spørgsmål eller en udfordring.	(EC, 2020).
Kvalitetssikring	Den proces eller det sæt af processer, der er vedtaget nationalt og institutionelt for at sikre, at kvaliteten af uddannelsesprogrammer og tildelte kvalifikationer. Kvalitetssikring skal sikre et læringsmiljø, hvor indholdet af programmer, læringsmuligheder og faciliteter er egnede til formålet. Kvalitetssikring omtales ofte i forbindelse med en kontinuerlig forbedringscyklus (dvs. sikrings- og forbedringsaktiviteter).	(EC, 2020).
Robotisering	Robotisering er automatisering af et system eller en proces ved hjælp af en robotanordning.	(EC, 2020).
Selvevaluering	Selvevaluering indebærer evnen til at være en realistisk bedømmer af ens egen præstation. Tilhængere af selvevaluering mener, at det har mange fordele, for eksempel at det giver rettidig og effektiv feedback og gør det muligt at studerende til hurtigt at vurdere deres egen læring; gør det muligt for instruktører at forstå og give hurtig feedback på læring; fremmer akademisk integritet gennem studerendes selvrapportering af læringsfremskridt; fremmer færdigheder i	Redecker, C., DigCompEdu, 2017) med henvisning til Kilde: Cornell University Center for Undervisning Excellence http://www.cte.cornell.edu/

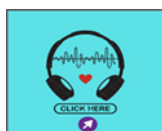


	<p>reflekterende praksis og selvmonitorering; udvikler selvregulerede læring; øger de studerendes motivation; forbedrer tilfredsheden ved at deltage i et kollaborativt læringsmiljø; hjælper de studerende med at udvikle en række personlige, overførbare færdigheder, så de kan leve op til forventningerne. af fremtidige arbejdsgivere</p>	
Værktøj til selvevaluering	<p>Et selvevalueringsværktøj er et instrument, der hjælper fagfolk med deres selvevaluering, dvs. med at evaluere effektiviteten af deres præstationer inden for alle ansvarsområder og bestemme, hvilke forbedringer der er nødvendige. I denne rapport bruges udtrykket til at henvise til onlineprogrammer i form af spørgeskemaer, som giver lærere mulighed for at evaluere deres digitale kompetence ved hjælp af et sæt spørgsmål. Normalt gives der feedback i form af en rapport, der identificerer styrkeområder og udviklingsområder.</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu., 2017) henvisning, tilpasset fra http://www.businessdictionary.com/definition/self-assessment.html).</p>
Selvbestemt læring	<p>"En proces, hvor de lærende tager initiativ til at identificere læringsbehov, formulere læringsmål, identificere e-kilder til læring, implementere problemløsningsstrategier og reflektere over læringsprocesserne for at udfordre eksisterende antagelser og øge læringsevnen." (Begrebet er relateret til begreberne selvstyret og selvreguleret læring. Af disse tre er det det mest krævende i forhold til elevens autonomi. Da en sådan et højt niveau af autonomi kan være for ambitiøst for nogle lærings- og undervisningskontekster eller elevgrupper, i DigCompEdu er begrebet selvreguleret læring foretrukket).</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med henvisning til Blaschke, 2012; http://www.rtsc.net/2014/12/self-directed-vs-self-determined.html).</p>

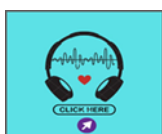


<p>Selvstyret læring</p>	<p>Selvstyret læring er en proces, hvor individer tager initiativ, med eller uden hjælp fra andre, til at diagnosticere deres læringsbehov, formulere læringsmål, identificere menneskelige og materielle ressourcer til læring og vælge og implementere passende læring.</p>	<p>(EC, 2020).</p>
<p>Selvreguleret læring</p>	<p>Henviser til læring, der er styret af metakognition (at tænke over sin egen tænkning), strategisk handling (planlægning, overvågning og evaluering af personlige fremskridt i forhold til en standard) og motivation til at lære. "Selvreguleret" beskriver en proces, hvor man tager kontrol over og evaluerer sin egen læring og adfærd (Wikipedia). Begrebet er beslægtet med begreberne selvstyret og selvbestemt læring. Da de to sidstnævnte kræver en højere grad af selvstændighed, som ikke er mulig i alle uddannelsessammenhænge, foretrækker DigCompEdu begrebet "selvreguleret læring".</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu., 2017)</p>
<p>Servicebaseret læring (SBL)</p>	<p>SBL er en pædagogisk tilgang, der kombinerer læringsmål med samfundstjeneste for at give en praktisk og progressiv læringsoplevelse og samtidig imødekomme samfundets behov.</p>	<p>(EC, 2020).</p>
<p>Smart specialisering</p> 	<p>Som led i Europa-Kommissionens reformerede samhørighedspolitik er smart Specialisering er en stedsbaseret tilgang, der er kendetegnet ved identifikation af strategiske indsatsområder baseret både på en analyse af økonomiens styrker og potentiale og på en iværksætterproces (EDP) med bred inddragelse af interessenter, baseret på målrettet støtte til forskning og innovation (F&I). Den er udadvendt og favner et bredt syn på</p>	<p>(EC, 2020).</p>

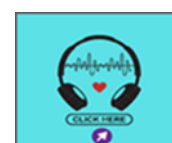
	<p>innovation, herunder, men bestemt ikke begrænset til til teknologidrevne tilgange, der understøttes af effektive overvågningsmekanismer. En smart specialiseringsstrategi omtales ofte som S3.</p>	
Summativ vurdering	<p>Summative vurderinger bruges til at evaluere elevernes læring, erhvervelse af færdigheder og akademiske præstationer ved afslutningen af en defineret undervisningsperiode - typisk ved afslutningen af et projekt, en enhed, et kursus, et semester, et program eller et skoleår. Summative evalueringresultater er ofte registreres som point eller karakterer, der derefter indregnes i den studerendes permanente akademiske papirer.</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu, 2017) med henvisning til Source: Ordliste over uddannelsesreformer http://edglossary.org/summativ-e-assessment/</p>
Bæredygtighed	<p>Bæredygtighed - en situation, hvor økonomiske, sociale og miljømæssige mål alle er opnået i balance gennem bæredygtig udvikling.</p>	<p>(Linkedin Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022</p>
Bæredygtig vækst	<p>Forøgelse af økonomiens produktive kapacitet i overensstemmelse med de udviklingsveje, der er nødvendige for et stabilt klima (dvs. en 1,5-graders vej) og sund biodiversitet i økosystemerne, samt tilfredsstillende af menneskehedens grundlæggende behov og deling. ekstra rigdom og fordele med reduceret uligheder, i overensstemmelse med FN's bæredygtige Udviklingsmålene (SDG'erne) for 2030.</p>	<p>(Linkedin Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022</p>
Lærer	<p>En lærer er en person, der underviser elever i formel uddannelse, dvs. i en uddannelsesinstitution. Da begrebet ofte</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu., 2017)</p>



	kun henviser til skoleuddannelse (dvs. ISCED1-3), bruges det bredere begreb "underviser" i DigCompEdu.	
Undervisning i usikkerhedskompetencer	Undervisning i usikkerhedskompetencer indebærer at give eleverne redskaber til at håndtere usikkerhed i en kompleks verden, mere specifikt ved at lære eleverne at vurdere, tolerere og reducere usikkerhed.	(EC, 2020).
Tredje mission	Den tredje mission er en yderligere funktion for universiteterne, som relaterer sig til deres mission om at engagere sig i samfundets behov og markedets krav ved at forbinde universitetets aktiviteter med dets egen socioøkonomiske kontekst. Det kommer i tillæg til den første mission (kvalificering af den menneskelige kapital) og den anden mission (produktion af ny viden).	(EC, 2020).
Overgang til bæredygtighed	En proces, hvor en økonomi bliver grøn (se ovenfor), og hvor samfundet opfylder basale menneskelige behov globalt og giver lige muligheder i henhold til FN's principper og i overensstemmelse med SDG'erne for 2030.	(LinkedIn Economic Graph, 2022). Global rapport om grønne færdigheder 2022
Triple helix	En triple helix er en model, udviklet af Henry Etkowitz og Loett Leydersdorff i 1990'erne, til at konceptualisere de forskellige former for interaktion mellem universitet, industri og regering.	(EC, 2020).
Virtuelt campus	En virtuel campus refererer både til et online læringssted og et internetværktøj til at udforske uddannelsesmuligheder. Nogle colleges og universiteter bruger udtrykket "virtuel campus" om det informationscenter, der giver deres studerende adgang til onlinekurser og -uddannelser, mens udtrykket også bruges til at beskrive en	(EC, 2020).



	online rundvisning på et fysisk college-campus.	
Virtuelt klasseværelse	Et virtuelt klasseværelse er et undervisnings- og læringsmiljø, hvor deltagerne kan interagere, kommunikere, se og diskutere præsentationer og engagere sig i læringsressourcer, mens de arbejder i grupper, alt sammen i et online miljø. Mediet er ofte en videokonferenceapplikation, der gør det muligt for flere brugere at være forbundet på samme tid via internettet, hvilket gør det muligt for brugere fra stort set hvor som helst at deltage...	(EC, 2020).
Virtuel virkelighed	Virtual reality (VR) er en interaktiv computergenereret oplevelse, der finder sted i et simuleret 3D-miljø. Det indeholder hovedsageligt auditiv og visuel feedback, men kan også tillade andre typer sensorisk feedback. Dette fordybende miljø kan ligne den virkelige verden, eller det kan være fantastisk ⁴¹¹ . VR kan modellere maskiner eller hele omgivelser og involvere brugeren gennem en mus eller et tastatur eller et mere fordybende miljø i form af en hjelm.	(EC, 2020).



Figur 89. Kilde: Sound On at pexels.com

109. Referencer

Abad-Segura, E., González-Zamar, M. D., Infante-Moro, J. C., & Ruipérez García, G. (2020). Bæredygtig styring af digital transformation inden for videregående uddannelse: Globale forskningstendenser. *Bæredygtighed*, 12(5), 2107. Hentet fra <https://doi.org/10.3390/su12052107>

Adeyinka-Ojo, S., Lee, S., Abdullah, S. K., & Teo, J. (2020). Hospitality- og turismeuddannelse i en fremvoksende digital økonomi. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(2), 113-125. Hentet fra <https://doi.org/10.1108/whatt-12-2019-0075>

Andersson, R. (2022). Kommunikativt medarbejderskab. I: Falkheimer, J. & Heide, M. (red.). *Forskningshåndbog om strategisk kommunikation*. Edward Elgar Publishing Limited. 460-474.

Axelson, R.D. og Flick, A. (2010). Definition af studerendes engagement. *Forandring: The magazine of higher learning*, 43(1), s. 38-43.

Ben Youssef, A., Zeqiri, A. (2022). Gæstfrihedsindustri 4.0 og klimaforandringer. *Cirkulær økonomi og bæredygtighed*, 2(3), s. 1043-1063.

Bhati, N., Mercer, S., Rankin, K. og Thomas, B. (2009). Barrierer og facilitatorer for indførelsen af værktøjer til onlinepædagogik. *International journal of pedagogies and learning*, 5(3), s. 5-19.

Blašková, M., Majchrzak-Lepczyk, J., Hriníková, D., & Blaško, R. (2019). Bæredygtig akademisk motivation. *Bæredygtighed*, 11(21), 5934.

Boedia, D. (2022.). *Metoder i pædagogisk psykologi - en guide*. Retrieved from <https://blog.teachmint.com/methods-of-educational-psychology/#:~:text=Pædagogisk%20psykologi%20har%20til%20formål%20at%20forbedre%20undervisningen%20i%20klasselokalerne>.

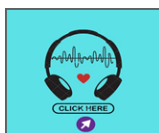
Britannica (2023). Licens. Hentet fra <https://www.britannica.com/dictionary/license>

Brundiers, K., Wiek, A. og Redman, C.L. (2010). Læringsmuligheder i den virkelige verden inden for bæredygtighed: fra klasseværelset til den virkelige verden. *International Journal of Sustainability in Higher Education*.

Burinskienė, A., Seržante, M. (2022). Digitalisering som indikator for beviset på bæredygtighed i Den Europæiske Union. *Sustainability* 2022, 14, 8371. <https://doi.org/10.3390/su14148371> Hentet fra: <https://vb.vgtu.lt/object/elaba:135506860/135506860.pdf>

Brunstein, J., Sambiasi, M. F., Kerr, R. B., Brunquell, C., & Perera, L. C. J. (2019). Bæredygtighed i finansundervisning: evaluering af refleksionsniveauer og transformativ læring. *Tidsskrift for social ansvarlighed*. Hentet fra <https://doi.org/10.1108/srj-07-2018-0164>

Buckler, C. og Creech, H. (2014). At forme den fremtid, vi ønsker: FN's årti for uddannelse for bæredygtig udvikling; endelig rapport. Unesco.



Buhalis, D. og Law, R. (2008). Fremskridt inden for informationsteknologi og turismeledelse: 20 år og 10 år efter internettet - status for forskning i eTurisme. *Tourism management*, 29(4), s. 609-623.

Bygrave, L. A. (2010). Privatliv og databeskyttelse i et internationalt perspektiv. *Skandinaviske studier i jura*.

Cambridge Ordbog (2022). Knowhow. Hentet fra <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/know-how>

Cairns, M. R., Ebinger, M., Stinson, C., & Jordan, J. (2020). COVID-19 og menneskelig forbindelse: samarbejdsforskning om ensomhed og onlineverdener fra et socialt distanceret akademi. *Human Organization*, 79(4), 281-291.

Caprara, L., & Caprara, C. (2022). Effekter af virtuelle læringsmiljøer: En scoping-gennemgang af litteraturen. *Uddannelse og informationsteknologier*, 1-40.

Carretero, S., R. Vuorikari og Y. Punie. (2017). DigComp 2.1: Den digitale kompetenceramme for borgere med otte færdighedsniveauer og eksempler på brug. Hentet fra <http://dx.doi.org/doi:10.2760/38842>.

Cassidy, S. F. (2016). Virtuelle læringsmiljøer som medierende faktorer i studerendes tilfredshed med undervisning og læring på videregående uddannelser. *Journal of Curriculum and Teaching*, 5(1), 113-123.

Chapman, T.K. og Hobbel, N. (2010). Social retfærdighedspædagogik på tværs af læseplanen. Mahwah, NJ.

Chew, S.L. og Cerbin, W.J. (2021). De kognitive udfordringer ved effektiv undervisning. *Tidsskriftet for økonomisk uddannelse*, 52(1), s. 17-40.

CIPD. (2022). Digital læring | Faktablade | CIPD. Hentet fra <https://www.cipd.co.uk/knowledge/fundamentals/people/development/digital-learning-factsheet>

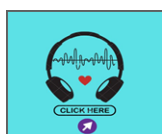
Clark, K., Beer, C. og Jones, D. (2010). Akademisk involvering i LMS: En eksplorativ undersøgelse. *Curriculum, Technology & Transformation for an Unknown Future*, (2007), s. 487-496.

Crumpacker, N. (2001). Fakultetets pædagogiske tilgang, færdigheder og motivation i nutidens fjernundervisningsmiljø. *Online journal of distance learning administration*, 4(4), 1-12.

CybercomGroup. (2023). Digital bæredygtighed. Hentet 26. februar, 2023 fra: <https://static1.squarespace.com/static/59dc930532601e9d148e3c25/t/5a2c97b5e4966be66fae2716/1512871882345/Cybercom-Digital-Sustainability-full+report.pdf>

Daly, H.E. (2017). På vej mod nogle operationelle principper for bæredygtig udvikling 1. I *Økonomien i bæredygtighed* (s. 97-102). Routledge.

Davies, L., Newton, D. og Newton, L. (2018). Læreres pædagogik og strategier for engagement. *International journal for talent development and creativity*, 6, s. 169-180.



Debroy, A. (2018). 5 måder lærere kan holde sig ajour med udviklingen inden for pædagogik. Hentet fra <https://www.edtechreview.in/trends-insights/insights/ways-teachers-can-stay-current-with-developments-in-pedagogy/>

Deloitte Touche Tomatsu Limited. (2018). Den fjerde industrielle revolution er her - er du klar? Hentet fra <https://www2.deloitte.com/>

Deloitte. (2023). Udsigter for rejsebranchen 2023.

Dichev, C. og D. Dicheva. (2017). "Gamificering af uddannelse: What is known, what is believed and what remains uncertain: A critical review", International Journal of Educational Technology in Higher Education, vol. 14/1.

Ordbog (n.d.). Hentet fra <https://languages.oup.com/google-dictionary-en/>

Digital Global. (2022, 5. oktober). Digital politik: En introduktion. BMZ Digital.Global. Hentet fra <https://www.bmz-digital.global/en/digital-policy-an-introduction/>

Digitaltechnologieshub.edu.au. (2023). Digitale systemer. Hentet fra <https://www.digitaltechnologieshub.edu.au/teach-and-assess/classroom-resources/topics/digital-systems/#:~:text=Hvad%20er%20det%3F-,Hvad%20er%20det%3F,tastatur%2C%20mus%2C%20skærm%20etc.>

Dolin, Jens. (2020): Undervisning for læring i Rienecker, Lotte et. al (2020): Universitetspædagogik. Samfundslitteratur

EF. (2023). Erhvervsuddannelsesinitiativer. Det europæiske uddannelsesområde. Hentet fra <https://education.ec.europa.eu/education-levels/vocational-education-and-training/about-vocational-education-and-training>

EF. (2023). Initiativer til voksenuddannelse. Det europæiske uddannelsesområde. Hentet fra <https://education.ec.europa.eu/education-levels/adult-learning/adult-learning-initiatives>

EIB. (2020). Hvem er klar til den nye digitale tidsalder?

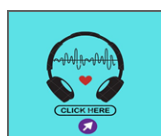
Elsevier. (n.d.). Hvad er peer review? Hentet fra <https://www.elsevier.com/reviewers/what-is-peer-review>

Entz, S. (2007). Hvorfor pædagogik betyder noget: Betydningen af at undervise i et standardbaseret miljø. I Forum on Public Policy Online (vol. 2007, nr. 2, s. n2). Oxford Round Table. 406 West Florida Avenue, Urbana, IL 61801.

ETF. (2020). Workshop 3: Erhvervsuddannelse og færdigheder til en grøn aftale og en ny digital tidsalder. Hentet fra https://www.cedefop.europa.eu/files/workshop_3_-_vet_and_skills_for_a_green_deal_and_new_digital_age_-_background_note.pdf

Europa-Kommissionen. (2018). Hentet fra <https://gdpr-info.eu/>

Den Europæiske Kommission. Den Europæiske Union. (2020). Innovation og digitalisering. En rapport fra arbejdsgruppen om erhvervsuddannelse (VET). Luxembourg:



Den Europæiske Unions Publikationskontor. Hentet fra <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=23274&langId=en>

Feezel, J.D. (2018). Udvikling af kommunikationspædagogik. Tidsskrift for kommunikationspædagogik, 1(1), s. 3-8.

Esteban-Guitart, M., Lalueza, J.L., Zhang-Yu, C. og Llopart, M. (2019). Opretholdelse af studerendes kulturer og identiteter. Et kvalitativt studie baseret på viden og identitetstilgange. Bæredygtighed, 11(12), s. 3400.

Garrison, D. Randy (2017): E-learning in the 21st Century - A Community of Inquiry Framework for Research and Practice, 3. udgave, Routledge.

García-Yeste, M. (2013). Elektronisk feedback: Pædagogiske overvejelser i forbindelse med implementering af software. The EuroCALL Review, 21(2), 39-48.

GPI online. (2020). Digitalisering 2.3 - Påvirkning af organisatoriske systemer. Hentet fra <https://www.gpionline.com/digitalisation-2-3-impact-on-organisational-systems/>

Gray, M. (2021, 12. maj). 7 fordele ved at bruge en selvbetjeningskiosk i hotel- og restaurationsbranchen. NEC i dag. Hentet fra: <https://nectoday.com/7-benefits-of-utilizing-a-self-service-kiosk-in-the-hospitality-industry/>

Griffiths, T., Gore, J., & Ladwig, J. (2006, november). Læreres grundlæggende overbevisninger, engagement i reformer og kvaliteten af pædagogik. I Proceedings Australian Association for Research in Education Annual Conference (s. 1-38).

Han, J., & Yin, H. (2016). Motivation af lærere: Definition, forskningsudvikling og implikationer for lærere. Cogent education, 3(1), 1217819.

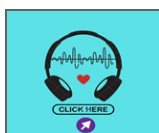
Harrison, J. S., Barney, J. B., Freeman, R. E. og Phillips, R. A. (2019). Stakeholder-intelligens. The Cambridge Handbook of Stakeholder Theory. Cambridge University Press. Hentet fra https://assets.cambridge.org/97811071/91464/frontmatter/9781107191464_frontmatter.pdf

HBR. (2022). Accelererende transformation til en post-Covid-19 verden.

Heide, M. & Simonsson, C. (2018). Kollegaskab og engagerede kommunikatorer: En kritisk refleksion over medarbejderengagement. I Johnston, K. & Taylor, M. (red.). Håndbog om kommunikationsengagement. John Wiley & Sons Inc. [kap. 14, s. 205-220].

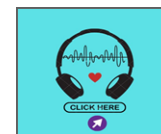
Henard, F., & Leprince-Ringuet, S. (2008). Vejen til kvalitet i undervisningen på de videregående uddannelser. Paris: OCDE. Hentet fra <https://www1.oecd.org/edu/imhe/44150246.pdf>.

Herodotou, C., Sharples, M., Gaved, M., Kukulska-Hulme, A., Rienties, B., Scanlon, E., & Whitelock, D. (2019, oktober). Fremtidens innovative pædagogik: En evidensbaseret udvælgelse. I Frontiers in Education (Vol. 4, s. 113). Frontiers Media SA.



- Hiim, Hilde & Else Hippe (2011): Undervisningsplanlægning for faglærere, 2. udgave, Gyldendals Lærerbibliotek.
- Hoel, T. og Chen, W. (2018). Privatliv og databeskyttelse i læringsanalyse bør motiveres af en uddannelsesmæssig maksime - mod et forslag. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 13(1), s. 1-14.
- Hotel Tech Report. (2022). Digital transformation i hotelbranchen.
- Hsu, L. (2010). Virkningen af lærernes opfattede ikke-verbale umiddelbarhed på elevernes motivation for at lære engelsk. *Asian EFL J.* 12, 188-204.
- ITU. (n.d.). Politiske og lovgivningsmæssige rammer for digitale platforme og tjenester. Hentet fra <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/Policy-and-regulatory-environments-for-digital-transformation.aspx>
- Jawad, K., Shah, M. A., & Tahir, M. (2022). Forudsigelse af studerendes akademiske præstationer og engagement i et virtuelt læringsmiljø ved hjælp af Random Forest med databalancerings. *Sustainability*, 14(22), 1-15. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/22/14795>
- Jena, R. K. (2016). Undersøgelse af sammenhængen mellem holdninger, læringsparathed og læringsstile i virtuelle læringsmiljøer: en undersøgelse blandt indiske studerende. *Behaviour & Information Technology*, 35(11), 946-957.
- Johnson, C. SC. (2021). Bæredygtighed i hotel- og restaurationsbranchen: Udfordringer og muligheder. Hentet fra <https://business.cornell.edu/hub/2021/10/06/sustainability-in-the-hospitality-industry-challenges-and-opportunities/>
- Kairisto-Mertanen, L., Räsänen, M., Lehtonen, J., & Lappalainen, H. (2012). Innovationspædagogik-læring gennem aktive multidisciplinære metoder. *REDU. Revista De Docencia Universitaria*, 10(1), 67-86.
- Kerimbayev, N. (2020). Formater for virtuel læring.
- Kettunen, J., Kairisto-Mertanen, L., & Penttilä, T. (2013). Innovationspædagogik og ønsket læringsudbytte på videregående uddannelser. I horisonten.
- Khanyisani, N., & Thabo, N. (2018). TURISMESYMPIOSIUM 2018. I Digitalisering af turismepædagogiske strategier på Zimbabwes statslige universiteter: Approaching the 21st century dynamics. Lupane, Zimbabwe; Lupane State University. <http://hdl.handle.net/123456789/467>
- Kim, K. J., & Frick, T. W. (2011). Ændringer i studerendes motivation under online læring. *Journal of Educational Computing Research*, 44(1), 1-23.
- Kioupi, V., & Voulvoulis, N. (2019). Uddannelse for bæredygtig udvikling: En systemisk ramme til at forbinde verdensmålene med uddannelsesresultater. *Bæredygtighed*, 11(21), 6104. <https://doi.org/10.3390/su11216104>

Konys, A. (2020). Hvordan understøtter man digital bæredygtighedsvurdering? Et forsøg på at systematisere viden. *Procedia Computer Science*, 176, 2297-2311. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.288>



Kurt, S, (2018). TPACK: Rammeværk for teknologisk pædagogisk indholdsviden (2019). Hentet fra <https://educationaltechnology.net/technological-pedagogical-content-knowledge-tpack-framework/>

Lam, C. og Law, R. (2019). Parathed til digital transformation hos eksklusive og luksusbrandede hoteller. *International Journal of Hospitality Management*, 79, s. 60-69.

Tips til ledere (n.d.). Hentet fra https://www.creighton.edu/fileadmin/user/StudentServices/SLIC/LEAD_Center/Feedback_PDF.pdf

Livscyklusstyring. (2022). De 4 typer af digital transformation forklaret.

LinkedIn økonomisk graf. (2022). *Global Green Skills Report 2022*. Hentet fra <https://economicgraph.linkedin.com/content/dam/me/economicgraph/en-us/global-green-skills-report/global-green-skills-report-pdf/li-green-economy-report-2022.pdf>

Lozano, R., Merrill, M.Y., Sammalisto, K., Ceulemans, K. og Lozano, F.J. (2017). Sammenkobling af kompetencer og pædagogiske tilgange til bæredygtig udvikling inden for videregående uddannelse: En litteraturgennemgang og et forslag til en ramme. *Bæredygtighed*, 9(10), s. 1889.

Madsen & Verhoeven (2022): Aktive medarbejderroller i organisationer: En ramme for forståelse og diskussion af forventninger til kommunikationsroller <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1553118X.2021.2014503>

Magetos, D., Kotsifakos, D., & Douligeris, C. (2022). Exploring the Utilization of Online Open-Source Environments for Mobile Applications Development in the Vocational Education and Training (VET) Curriculum. *Springer*. 225–236. https://doi.org/10.1007/978-3-030-96296-8_21

Merriam Webster. (2023). Hentet fra [https://www.merriam-webster.com/accessed 23/02/2023](https://www.merriam-webster.com/accessed%2023/02/2023)

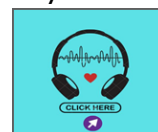
Masoumi, D., & Lindström, B. (2012). Kvalitet i e-læring: en ramme for fremme og sikring af kvalitet i virtuelle institutioner. *Journal of Computer Assisted Learning*, 28(1), 27-41.

Matsuda, A. (2019). Verdensengelsk og pædagogik. *Håndbog i verdensengelsk*, s. 686-702.

Mckinsey. (2021). *Fremtiden for digital innovation i Kina*.

Meylan, C. (dato ikke angivet). Digital transformation: 4 trin til at organisere dine online workshops (ehl.edu). Hentet fra <https://hospitalityinsights.ehl.edu/digital-transformation-workshop-ideas>

Moloi, K. (2007). En oversigt over uddannelsesledelse i Sydafrika. *Sydafrikansk tidsskrift for uddannelse*, 27(3), 463-476.



Mossavar-Rahmani, Farhang & Cynthia Larson-Daugherty. (2007): Støtte til den hybride læringsmodel: A New Proposition in *Merlot Journal of Online Learning and Teaching*, vol. 3, nr. 1, marts.

MS, D., AI, T., LR, T. og EV, R. (2020). Pædagogisk praksis som en måde at finde frem til pædagogiske barrierer. *International Journal of Higher Education*, 9(1), s. 199-203.

Murphy, M.P. (2020). COVID-19 og e-læring i nødsituationer: Konsekvenser af sikkerhedsliggørelsen af videregående uddannelse for post-pandemisk pædagogik. *Moderne sikkerhedspolitik*, 41(3), s. 492-505.

Nakatsukasa, K. og Loewen, S. (2017). Ikke-verbal feedback. I *Corrective Feedback in Second Language Teaching and Learning* (s. 158-173). Routledge.

Nanjundaswamy, C., et al. "Digital pædagogik for bæredygtig læring". *Shanlax International Journal of Education*, vol. 9, no. 3, 2021, s. 179-185. Hentet fra [https://doi.org/10.34293/](https://doi.org/10.34293/uddannelse.v9i3.3881)

[uddannelse.v9i3.3881](https://doi.org/10.34293/uddannelse.v9i3.3881)

Narayan, R., Gehlot, A., Singh, R., Akram, S. V., Priyadarshi, N., & Twala, B. (2022). Feedback-system til gæstfrihed 4.0: Digitalisering af feedbacksystemet med integration af Industry 4.0 Enabling Technologies. *Bæredygtighed*, 14(19), 12158. Hentet fra <https://doi.org/10.3390/su141912158>

Neri, A., Cucchiari, C., & Strik, H. (2002). Feedback i computerassisteret udtaletræning: Når teknologi møder pædagogik.

Nicol, D. J., & Macfarlane-Dick, D. (2006). "Formativ vurdering og selvreguleret læring: En model og syv principper for god feedbackpraksis". *Studier i videregående uddannelse*, 31(2): 199-218.

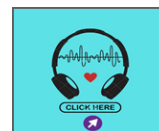
Noida, M. (2022). DIGITALISERING I HOTEL- OG RESTAURATIONSBRANCHEN: TENDENSER, DER KAN FORME GÆSTERNES NÆSTE OPHOLD. Hentet fra <https://medium.com/incipientcorp/the-digitalization-of-hospitality-services-and-4-key-challenges-to-overcome-164b7dc64410>

Nortvig, A. M., Petersen, A. K., & Balle, S. H. (2018). En litteraturgennemgang af de faktorer, der påvirker e-læring og blended learning i forhold til læringsudbytte, studentertilfredshed og engagement. *Elektronisk tidsskrift for e-læring*, 16(1), s. 46-55.

OECD (red.). (2018). Effektiv finansiel uddannelse for bæredygtig og inkluderende vækst. I 5th OECD-GFLEC Global Policy Research Symposium to Advance Financial Literacy. OECD.

OECD. (2019), OECD Skills Outlook 2019: Thriving in a Digital World, OECD Publishing, Paris. Hentet fra <https://doi.org/10.1787/df80bc12-en>.

OECD. (2021). Teachers and Leaders in Vocational Education and Training, OECD Reviews of Vocational Education and Training, OECD Publishing, Paris. Hentet fra <https://doi.org/10.1787/59d4fbb1-en>.



Oreilly.com. (2023). Digitale systemer. Hentet fra <https://www.oreilly.com/library/view/fundamentals-of-digital/9781118969304/9781118969304c01.xhtml>

Paniagua, A. og D. Istance. (2018). Lærere som designere af læringsmiljøer: The Importance of Innovative Pedagogies, Educational Research and Innovation, OECD Publishing, Paris.

Patton, M. Q. (2017). Pædagogiske principper for evaluering: Fortolkning af Freire. I M. Q. Patton (red.), *Evalueringspædagogik*. New Directions for Evaluation, 155, 49-77.

Portuguez Castro, M., & Gómez Zermeño, MG. (2020). Udfordringsbaseret læring: Innovativ pædagogik for bæredygtighed gennem e-læring på videregående uddannelser. *Bæredygtighed*, 12(10). <https://doi.org/10.3390/su12104063>

Quinlan, K.M. (2016). Hvordan følelser betyder noget i fire centrale relationer i undervisning og læring på videregående uddannelser. *College Teaching*, 64(3), s. 101-111.

Ramma, Y., Bholoa, A., Watts, M., & Nadal, P. S. (2017). Undervisning og læring i fysik ved hjælp af teknologi: Et argument for det affektive domæne. *Undersøgelse af uddannelse*, 9(2), 210-236. Hentet fra <https://doi.org/10.1080/20004508.2017.1343606>

Raper, et.al. (2022). Bæredygtighedsbudgetter: En praktisk ledelses- og styringsmetode til opnåelse af mål 13 i de bæredygtige udviklingsmål for AI-udvikling. *Bæredygtighed*. 14(7), 4019. Hentet fra <https://doi.org/10.3390/su14074019>

Redecker, C. (2017). Europæisk ramme for digitale kompetencer hos undervisere: DigCompEdu. Punie, Y. (red). EUR 28775 EN. Den Europæiske Unions Publikationskontor, Luxembourg, 2017. Hentet fra <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC107466>

ISBN 978-92-79-73494-6, doi:10.2760/159770, JRC107466

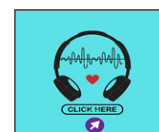
Anmeldelse TUI. (2022). Feedback vs anmeldelser: Hvad er forskellen? (2022). Hentet fra <https://www.reviewtui.com/blog/feedback-vs->

reviews#:~:text=just%20about%20everywhere.,The%20difference%20between%20feedback%20and%20reviews,case%20it%20becomes%20a%20testimonial.

Ricardo-Baretto et al (2022). Læreres opfattelse af kulturelt passende pædagogiske strategier i virtuelle læringsmiljøer: En undersøgelse i Colombia. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 23(1), 113-130. Hentet fra <https://dergipark.org.tr/en/pub/tojde/issue/67387/1050372>

Rissanen, I., Kuusisto, E., Tuominen, M. og Tirri, K. (2019). På jagt efter en growth mindset-pædagogik: Et casestudie af en lærers klasserumspraksis i en finsk grundskole. *Undervisning og læreruddannelse*, 77, s. 204-213.

Rodrigues, V., Eusébio, C., & Breda, Z. (2022). Forbedring af bæredygtig udvikling gennem digitalisering af turisme: en systematisk litteraturgennemgang. *Inf Technol Tourism*, <https://doi.org/10.1007/s40558-022-00241-w>



Rohbanfard, H. og Proteau, L. (2011). Læring gennem observation: en kombination af ekspert- og nybegyndermodeller favoriserer læring. *Eksperimentel hjerneforskning*, 215, s. 183-197.

Romero, C., & Ventura, S. (2007). Datamining i undervisningen: En undersøgelse fra 1995 til 2005. *Eksperterystemer med applikationer*, 33(1), 135-146.

Romero, C., & Ventura, S. (2010). Educational data mining: en gennemgang af den nyeste viden. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics, Part C (applications and reviews)*, 40(6), 601-618.

Rovai, A. P. (2020). Opbygning af fællesskabsfølelse på afstand. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 3(1), 1-16.

Salmon, Gilly (2013): *E-tivities - nøglen til aktiv online læring*. Anden udgave, Taylor and Francis Ltd.

Sanders, A. (2022, 22. september). Rejse- og hotelvirksomheder, der budgetterer med IT: 4 tendenser at huske på i 2023. *Dataart*. <https://www.dataart.com/blog/travel-and-hospitality-companies-budgeting-for-it>

Saye, J.W., Stoddard, J., Gerwin, D.M., Libresco, A.S. og Maddox, L.E. (2018). Autentisk pædagogik: Undersøgelse af intellektuel udfordring i samfundsfagsundervisningen. *Journal of Curriculum Studies*, 50(6), s. 865-884.

Serdyukov, P. (2017). Innovation i uddannelse: hvad virker, hvad virker ikke, og hvad kan man gøre ved det? *Journal of research in innovative teaching & learning*, 10(1), 4-33.

Schick, A. (2005). Bæredygtig budgetpolitik: Concepts and Approaches. *OECD's tidsskrift om budgettering*, 5(1).

Selwyn, N. (2015). Indtastning af data: På vej mod en kritisk undersøgelse af digitale data og uddannelse. *Læring, medier og teknologi*, 40(1), 64-82.

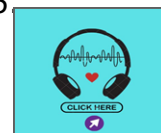
Sharin, A.N. (2021). E-læring under COVID-19: en gennemgang af litteraturen. *Journal Pengajian Media Malaysia*, 23(1), s. 15-28.

Sigala, M og Goh, E. (2020). Integrering af informations- og kommunikationsteknologier (IKT) i klasseundervisningen: undervisningstips til undervisere i hotel- og restaurationsbranchen ud fra en tilgang om udbredelse af innovation. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 20(2), s. 156-165.

Skantz-Åberg, E., Lantz-Andersson, A., Lundin, M., & Williams, P. (2022). Læreres professionelle digitale kompetence: en oversigt over konceptualiseringer i litteraturen. *Cogent Education*, 9(1), DOI: 10.1080/2331186X.2022.2063224

Skillshub. (2017). Hvad er pædagogik i uddannelse og læring? Hentet fra <https://www.skillshub.com/what-is-pedagogy-in-education-and-learning/>

Skinner, E.A., Kindermann, T.A. og Furrer, C.J. (2009). Et motivationelt perspektiv på engagement og utilfredshed: Konceptualisering og vurdering af børns adfærdsmæssige og følelsesmæssige deltagelse i akademiske aktiviteter i klasseværelset. *Pædagogisk og psykologisk måling*, 69(3), s. 493-525



Spiezia, V. og A. Sabadash (2018), "EUROSTAT-OECD definitions of ICT specialists", OECD Working Papers. Arbejdsgruppe om måling og analyse af den digitale økonomi.

Stanley, J. (2015). CEDEFOP: Erhvervspædagogik og fordele for eleverne: Praksis og udfordringer i Europa. Den Europæiske Unions Publikationskontor, Luxembourg.

Stakeholder-teori. (2018). Om interessentteorien. Hentet fra <http://stakeholdertheory.org/about/>

Strow, B. K. & Strow, C. W. (2010). Bæredygtig budgettering. Publikationer fra det økonomiske fakultet. Paper 7. Hentet fra http://digitalcommons.wku.edu/econ_fac_pub/7

Studymaster.co.uk. (2023). Digitale ressourcer i undervisningen. Hentet fra <https://www.studymarter.co.uk/explanations/english/research-and-composition/digital-resources/>

Sutiyatno, S. (2018). Effekten af lærerens verbale kommunikation og ikke-verbale kommunikation på elevernes engelskpræstationer. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(2), s. 430-437.

Suvin, C. (2021). Interaktive pædagogiske værktøjer under COVID-19. Hentet fra <https://www.creatrixcampus.com/blog/interactive-pedagogical-tools-during-covid-19>

Taimur, S. Motoharu, O. (2022). Designtænkning som digital transformativ pædagogik i videregående bæredygtighedsuddannelser: Cases fra Japan og

Tyskland. International Journal of Educational Research Volume 114, 2022, 101994. Hentet fra <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2022.101994>

Forlaget Taylor & Francis forfatterservice. (2022). Hentet fra <https://authorservices.taylorandfrancis.com/publishing-your-research/peer-review/types-peer-review/#>

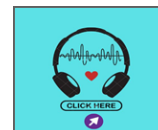
Tennant, J. P. (2018). Den nyeste viden om peer review. FEMS Microbiology letters, 365(19), fny204.

Teemant, A., Pinnegar, S.E. (2019). Tre misforståelser om alder og L2-læring. Principper for sprogtilegnelse.

Timico. (Dato n/a). En guide til digital transformation for hotelbranchen - Timico. Hentet fra <https://www.timico.com/a-guide-to-digital-transformation-for-hospitality/>

Timoshenko, D. S. (2021). IOP Conference Series: Jord- og miljøvidenskab. I Turisme 4.0: Education, Pedagogy and Digital Learning Solutions for the Russian Arctic (Vol. 816). Sankt Petersborg; IOP Science.

UNICEF. (2020). 'COVID-19: Er børn i stand til at fortsætte med at lære, når skolen lukker? En global analyse af den potentielle rækkevidde af fjernundervisningspolitikker ved hjælp af data fra 100 lande". Hentet fra <https://data.unicef.org/resources/remote-learning-reachability-factsheet/>



University of Greenwich. (2022). Hvad er feedback af god kvalitet Hentet fra: <https://www.gre.ac.uk/learning-teaching/assessment/feedback/principles>

Brugergenereret uddannelse. (2023). Uddannelse 3.0 og den mobile lærings pædagogik (andragogi, heutagogi). Hentet fra <https://usergeneratededucation.wordpress.com/2013/05/13/education-3-0-and-the-pedagogy-andragogy-heutagogy-of-mobile-learning/>

Verhoeven, J. W.M. (2022). Aktive medarbejders kommunikationsroller i organisationer: En ramme for forståelse og diskussion af kommunikationsrolleforventninger. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1553118X.2021.2014503>

Vial, G. (2019). Forståelse af digital transformation: En gennemgang og en forskningsdagsorden. J. Strateg. Inf. Syst. 2019, 28, 118-144.

Villa Mateos, P., Forcada Gómez, A. (2022, 30. juni). Digitale principper og rettigheder: en mulighed for at forsvare europæiske værdier. Telefonica. Hentet fra <https://www.telefonica.com/en/communication-room/blog/from-the-communication-on-the-digital-decade-to-digital-principles-and-rights-an-opportunity-to-defend-european-values/>

Vogel, B., Milrad, M., Kohen-Vacs, D., Ronen, M. og Kurti, A. (2011). En integreret tilgang til at skabe kollaborative pædagogiske scripts ved hjælp af mobile teknologier.

Vuorikari, R., Kluzer, S. og Punie, Y. (2022). DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes, EUR 31006 EN, Den Europæiske Unions Publikationskontor, Luxembourg.

Vygotsky, L. S. (1978). *Sindet i samfundet: The development of higher psychological processes*, Cambridge, MA: Harvard University Press.

Walsh, B. (2020). Dit budget er et spørgsmål om pædagogik og retfærdighed. Hentet fra <https://scholarslab.lib.virginia.edu/blog/your-budget-is-a-question-of-pedagogy-and-equity/>

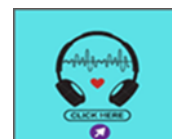
Weinert, B. (2018). Digitalisering af hotel- og restaurationsbranchen og 4 vigtige udfordringer. Hentet fra <https://medium.com/incipientcorp/the-digitalization-of-hospitality-services-and-4-key-challenges-to-overcome-164b7dc64410>

Wendt, J.L. og Courduff, J. (2018). Forholdet mellem lærerens umiddelbarhed, opfattelser af læring og computermedierede kandidatkursusresultater blandt primært asiatiske internationale studerende, der er indskrevet på et amerikansk universitet. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 15, s. 1-15.

Wenger-Trayner, E. og B. (2015). Introduktion til praksisfællesskaber. Hentet fra <https://www.wenger-trayner.com/introduction-to-communities-of-practice/>

WIPO (2023). Patenter. Hentet fra <https://www.wipo.int/patents/en/>

Wut, T.M., Lee, D., Ip, W.M. Lee, S.W. (2021). Digital bæredygtighed i organisationen: Udvikling og validering af skala. *Bæredygtighed*, 13, 3530. Hentet fra: <https://doi.org/10.3390/su13063530>



Wynn, M. og Jones, P. (2022). IT-strategi i hotelbranchen i den digitale tidsalder. *Bæredygtighed*, 14(17), s.10705.

Yamauchi, L.A., Wyatt, T.R. og Taum, A.H. (2005). At skabe mening: At forbinde skolen med hawaiianske elevers liv. *Hulili: Multidisciplinary Research on Hawaiian Well-Being*, 2(1), s. 171-188.

York, D. (2013). *Undersøgelse af sammenhængen mellem ikke-verbal kommunikation og studerendes læring (doktorafhandling)*. Lindenwood University, Saint Charles, Missouri.

Yu, M. (2011). Effekten af kommunikationsvariabler, affektive variabler og lærerens umiddelbarhed på fremmedsprogselvers vilje til at kommunikere. *Chinese Journal of Communication*, 4(02), s. 218-236.

Zeqiri, A. Dahmani, M. Ben Youssef, A. (2020). Digitalisering af turistindustrien: Hvad er konsekvenserne af den nye bølge af teknologier? *Balkan Economic Review*, 2020, 2, s. 63-82.

7 pladser. (Dato n/a). Interview af Michael Eichhammer til magasinet HOGAPAGE. Digitaliseringen er ved at nå hotelbranchen - 7places. Hentet fra <https://7places.de/en/blog/digitalization-is-reaching-the-hospitality-industry/>



110. Links til nyttige ressourcer

American Culinary Federation (ACF). (2023). Hentet fra <https://www.asaecenter.org/>

Den amerikanske diætistforening (ADA). (2023). Hentet fra <https://www.eatright.org/>

Det amerikanske institut for vin og mad (AIWF). (2023). Hentet fra https://www.aiwf.org/site_home.cfm

Den amerikanske planlægningsforening (APA). (2023). Hentet fra <https://www.planning.org/>

Den amerikanske forening for udvikling af feriesteder (ARDA). (2023). Hentet fra <https://www.arda.org/about-us>

American Society of Association Executives (ASAE). (2023). Hentet fra <https://www.asaecenter.org/>

Asian American Hotel Owners Association (AAHOA). (2023). Hentet fra <https://www.aahoa.com/home>

Association of Collegiate Conference & Events Directors-International (ACCED-I). (2023). Hentet fra <https://www.acced-i.org/>

Association of Destination Management Executives International (ADMEI). (2023). Hentet fra www.corporateeventnews.com

Sammenslutningen af irske professionelle konferencearrangører (AIPCO). (2023). Hentet fra <https://aipco.ie/new/>

Association of Lodging Professionals (ALP). (2023). Hentet fra <http://www.paii.org/>

Association of Meeting Professionals (AMPs). (2023). Hentet fra <https://ampsweb.org/>

Association of Starwood Franchisees & Owners - North America (ASFONA). (2023). Hentet fra <https://www.asfona.com/>

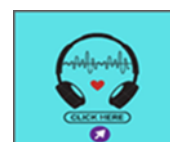
Caribisk Hotel- og Turismeforening (CHTA). (2023). Hentet fra <http://www.caribbeanhotelassociation.com/>

Club Managers Association of America (CMAA). (2023). Hentet fra <https://www.cmaa.org/>

Foreningen for service af kommercielt fødevareudstyr (CFESA). (2023). Hentet fra <https://www.cfesa.com/>

Rådet for kongresindustrien (CIC). (2023). Hentet fra <https://eventscouncil.org/>

Corporate Event Marketing Association (CEMA). (2023). Hentet fra <https://cemaonline.com/>



Rådet for hotel-, restaurant- og institutionsuddannelse (CHRIE). (2023). Hentet fra <https://www.chrie.org/>

Cvent Inc (2021). Hvad er MICE? Din guide til møder, incentives, konferencer og udstillinger. Hentet fra <https://www.cvent.com/uk/>

Destination Marketing Association International (DMAI). (2023). Hentet fra <https://destinationsinternational.org/>

Dietary Managers Association (DMA). (2023). Hentet fra <https://www.anfponline.org/>

EU's CVB-netværk. (2023), hentet fra <https://boardroom.global/the-eu-cvb-network/>

Europæisk platform for klyngesamarbejde. (2023). Den europæiske online hub for industriklynger. Hentet fra <https://clustercollaboration.eu/>

EUROPÆISK KONGRES. (2023). Hentet fra www.europecongress.com

Rådet for begivenhedsindustrien (EIC). (2023). Hentet fra <https://www.eventscouncil.org/>

Event Service Professionals Association (ESPA). (2023). Hentet fra <https://espaonline.org/>

Food Marketing Institute (FMI). (2023). Hentet fra <https://www.fmi.org/>

Food Service Consultants Society International (FCSI). (2023). Hentet fra <https://www.fcsi.org/>

Global Business Travel Association (GBTA). (2023). Hentet fra <https://www.gbta.org/>

Globalt MICE-samarbejde. (2022). Hentet fra <http://micecollaborative.com/>

Rådet for global bæredygtig turisme (GSTC). (2023). Hentet fra <https://www.gstcouncil.org/>

Guam Hotel & Restaurant Association. (2023). Hentet fra <https://www.ghra.org/>

Den spansktalende hotelejerforening (HHOA). (2023). Hentet fra <http://www.hhoa.org/>

Hospitality Financial and Technology Professionals (HFTP). (2023). Hentet fra <https://www.hftp.org/>

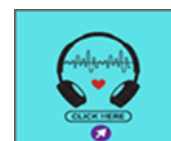
Hospitality Sales & Marketing Association International (HSMIAI). (2023). Hentet fra <https://global.hsmia.org/>

Hotel Motel Engineers Association (HMEA). (2023). Hentet fra <https://www.hmea.org/>

Hotelforeningen i Canada. (2023). Hentet fra <http://www.hotelassociation.ca/>

Hotel Electronic Distribution Network Association (HEDNA). (2023). Hentet fra <https://www.hedna.org/>

HOTREC. (2023). Hentet fra www.hotrec.eu



International Association of Expositions and Events (IAEE). (2023). Hentet fra <https://www.iaee.com/>

ICCA. International Congress and Convention Association. (2021). Hentet fra <https://www.iccaworld.org/>

International Executive Housekeepers Association (IEHA). (2023). Hentet fra www.ieha.org

InEvent. (2023). Hentet fra www.inevent.com

Institut for Fødevareteknologi (IFT). (2023). Hentet fra www.ift.org

International Association of Conference Centers (IACC) (2023). Hentet fra <https://www.iacconline.org/>

International sammenslutning af professionelle kongresarrangører (IAPCO). (2023). Hentet fra <https://www.iapco.org/>

International Association of Venue Managers (IAVM). (2023). Hentet fra <https://iavm.org/>

International forening for festivaler og begivenheder. (2023). Hentet fra <https://www.ifea.com/>

International Food Service Executives Association (IFSEA). (2023). Hentet fra <http://www.ifsea.com/>

International Hotel & Restaurant Association (IH&RA). (2023). Hentet fra <https://www.booked.net/ih-ra>

INTERNATIONAL FORENING FOR LIVE EVENTS. (2023). Hentet fra <https://ileahub.com/>

International Society of Hospitality Consultants (ISHC) (2023). Hentet fra <https://ishc.com/>

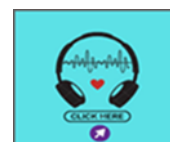
International Society of Hospitality Purchasers (ISHP) (2023). Hentet fra <http://www.ishp.org/>

International Society of Hotel Associations (ISHA). (2023). Hentet fra <http://www.ishae.org/>

Latvia Convention Bureau, (2023). Hentet fra www.latviaconvention.co

Den lettiske hotel- og restaurantforening (LVRA). (2023). Hentet fra www.lvra.lv

LUSH, Luxury Sustainable Hotels Internal Association. (2023). Hentet fra <https://www.lushia.org/>



Foreningen for mødeindustrien (MIA). (2023). Hentet fra <https://www.mia-uk.org/>

Mødes i Reykjavik. (2023). Convention Bureau for Reykjavik. Hentet fra www.meetinreykjavik.is

Meeting Planners International (MPI). (2023). Hentet fra <https://www.mpi.org/>

Meeting Professionals International. (2023). Hentet fra www.mpi.org. Mice.com Hentet fra <https://www.mice.com/>

MICE MAGAZINE. (2023). Hentet fra <https://www.micemag.com/>

MTT. (2023). Mus rejser i dag. Hentet fra <https://www.micetraveltoday.com/>

National forening for catering og events (NACE). (2023). Nordamerika. Hentet fra <https://www.nace.net/>

Pacific Asia Travel Association (PATA). (2023). Hentet fra <https://www.pata.org/>

Foreningen for professionel kongresledelse (PCMA). (2023), Hentet fra <https://www.pcma.org/>

Resort Hotel Association (RHA). (2023). Hentet fra <https://www.rhainsure.com/>

Society for Foodservice Management (SFM). (2023). Hentet fra <https://www.shfm-online.org/>

Society of Government Meeting Professionals (SGMP). (2023). Hentet fra <https://www.sgmp.org/>

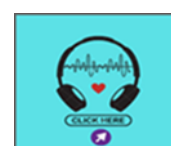
STRATEGISK ALLIANCE mellem de nationale Convention Bureaux i Europa. (2023). Hentet fra <https://convention-europe.com/>

Foreningen for bæredygtige restauranter (SRA). (2023). Hentet fra <https://thesra.org/>

Listen over kongresbureauer i Europa <http://www.cvent.com/rfp/europe-convention-centers-1ea353f295604bc9afd30d5ac5547d34.aspx>

De Forenede Nationers Verdensturistorganisation (UNWTO). (2023). Hentet fra <https://www.unwto.org/>

World Travel & Tourism Council (WTTC). (2023). Hentet fra <https://wtcc.org/>



Forfattere og bidragydere til

"Digitaliseringspædagogik inden for bæredygtig hotel- og restaurationsvirksomhed for erhvervsuddannelsesundervisere og coaches og teamledere inden for bæredygtig virksomhed"

inden for ERASMUS+ PROJECT 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140-projektet:

SIA "HOTEL SCHOOL" Viesnicu biznesa koledža /"HOTEL SCHOOL" Hotel Management College

- **Olga Zvereva, forfatter, koordinering, strukturering, opsætning og formatering**
- Inna Pasnaka-Irkle

ERHVERVSAKADEMI DANIA (Dania Academy)

- Karen Marie Saaby Nielsen
- Torben Underlin
- Simon Lind Fischer

Italiensk gæstfrihedsskole SRL

- Neno Gabelia
- Ramsha Shahab
- Giulia Trojano

City Unity College Nicosia

- Anthoula Koupepia
- Galina Berjozkina
- Zanete Garanti
- Iordanis Katemliadis

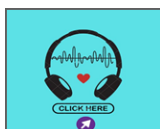
DigitalGuest APS

- Henrik Pahun

INERCIA DIGITAL SL

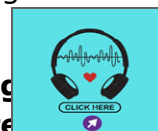
- Jesus Carlos Luna Huertas
- Maria Fernandez Reyes
- Ana Maria Fortes Barral
- Marta Marmol Munoz
- Maite Guirrero Giraldez
- Caridad Martinez Carrillo de Albornoz
- Vivian Gracia Moron

Lyd optaget af Tatjana Čirkova, "HOTEL SCHOOL" Hotel Management College.



Copyright: "Værktøjskasse til digitalisering af bæredygtig hotelvirksomhed"

Del II "Digitaliseringspædagogik for bæredygtig hotel- og restaurationsvirksomhed for erhvervsuddannelsesundervisere og coaches og teamledere inden for bæredygtig virksomhed"



Hyperlink:

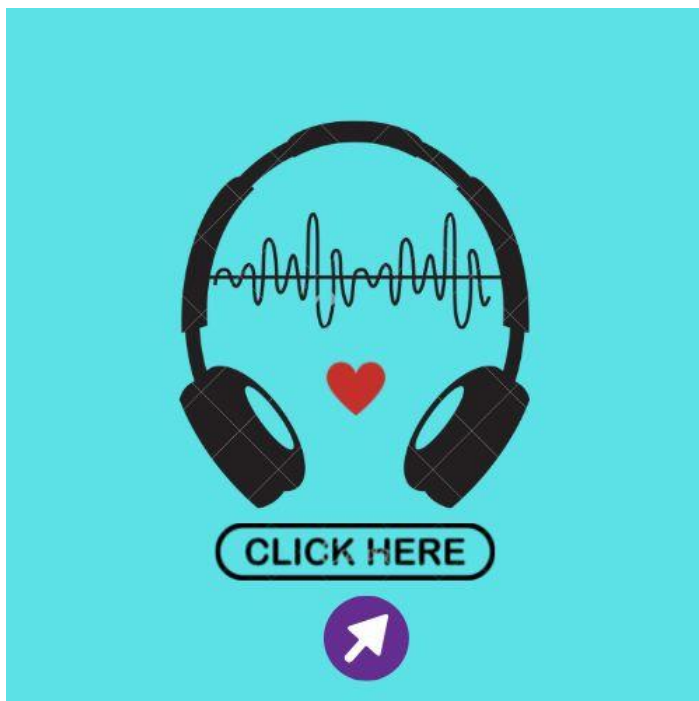
<http://www.sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit.com/>

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

År: 2023

ALLE KAPITLER OG SIDER KAN HØRES I LYDVERSION - KLIK PÅ DETTE TEGN

DU KAN DOWNLOADE LYD MP3-BOGEN SUSTAINABLE HOSPITALITY DIGITALIASATION AND PEDAGOGY OF SUSTAINABLE HOSPITALITY DIGITALIZATION





Copyright:

Værktøjskasse til digitalisering af bæredygtig hotelvirksomhed. 2023

Digitaliseringspædagogik for bæredygtig hotel- og restaurationsvirksomhed for erhvervsuddannelsesundervisere og feltcoaches og teamledere for bæredygtig virksomhed

Hyperlink:

www.sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit.com

ERASMUS+ PROJEKT 2021-

Link til digitalt kursus "Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit".

på digital gæsteplatform



<https://app.digitalguest.com/guestbook/ErasmusEU>

Link til Moodle-kursus 'Værktøjskasse til digitalisering af bæredygtig hotelvirksomhed'

[LINK TIL MOODLE DIGITAL COURSE 'SUSTAINABLE HOSPITALITY DIGITALISATION TOOLKIT'](#)

Link til projektets hjemmeside "Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit"

www.sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit.com