

# PEDAGOGIK

## AV HÅLLBAR DIGITALISERING AV BESÖKSNÄRINGEN

för yrkesutbildningslärare och  
Coacher och teamledare inom hotell- och  
restaurangbranschen



# 2023

### UTARBETAD AV

HOTEL SCHOOL Viesņīcu 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



## **PEDAGOGIK FÖR HÅLLBAR HOTELLVERKSAMHET DIGITALISERING**

### **ÄR ANVÄNDBAR FÖR:**

- Utbildare inom yrkesutbildning,
- Programledare,
- Tränare inom hotellbranschen,
- Tränare,
- Teamledare från professionell hotellmiljö.

### Abstrakt

Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation, som en del av Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit, OER, den digitala broschyren för yrkesutbildare, programledare, gästfrihetscoacher, utbildare, teamledare från professionell gästfrihetsmiljö. Den digitala boken ger en översikt över 1) hur man lär ut hållbar gästfrihet digitalt; 2) hur man utformar kurs och material "Sustainable Hospitality Digitalisation"; 3) hur man integrerar digitaliseringsprocessen, ämnet hållbar digitalisering i gästfrihetens yrkesutbildningsprogram, kurser och hur man levererar andra innehållskurser med hjälp av digitalisering; 4) hur man utformar digitala kurser, material, workshops för gästfrihetens yrkesutbildningsstudier; 5) hur man utformar material och fältverkstäder om digitalisering för hotellorganisationer; 6) hur man infogar digitalisering i hotellets arbetsmiljöer; 7) hur man skiljer uppgifter och aktiviteter på hotellets digitalisering och hållbar hotelldigitalisering; 8) hur man mäter hållbar hotelldigitalisering 9) hur man sammanfogar gröna färdigheter och digitaliseringsförmåga effektivt för att öka hotellets hållbarhet. Broschyren innehåller en genomgång av relevanta pedagogiska tillvägagångssätt, teoretiska begrepp, metoder, pedagogiska och digitala färdigheter, kompetenser och praktiska metoder för att integrera digitalisering i yrkesutbildningar inom hotell- och restaurangbranschen, vidare workshops för hotell- och restaurangbranschen i arbetsmiljöer. Handboken ger praktiska fall av inbäddning av digitalisering i Hospitality VET Learning, granskning av bästa världspraxis för inbäddning av digitalisering och canvas av färdigheter och kompetenser för att tillhandahålla digitala kurser, designa digitala kurser, leverera ämnesinnehållet med hjälp av digitalisering och om digitaliseringsmedel och att instruera eleverna hur man integrerar digitalisering i studieuppgifterna och i arbetsområdet. KA220-VET Samarbetspartnerskap inom yrkesutbildning "Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit" inom yrkesutbildning (både grundläggande och fortsatt) syftar till att förbättra tillgången till utbildning och kvalifikationer för alla genom stöd till sammanslagning av resurser, och tillhandahålla grundläggande och/eller fortsatt utbildning för personalen, ytterligare stärka nyckelkompetenser inom grundläggande och fortsatt yrkesutbildning, särskilt digitala färdigheter, gröna färdigheter, anställbarhet.

Copyright: "Verktogsåda för digitalisering av hållbar hotellverksamhet"

Hyperlänk: [www.sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit.com](http://www.sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit.com)

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

År: 2023 ISBN 978-9934-8944-8-0 (för digital bok)

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

## Innehåll

<b>I Beskrivning av projektet, syftet och målen med projektet</b> .....	8
<b>II Beskrivning av projektpartnererna</b> .....	11
<b>III Inledning</b> .....	14
<b>IV Syfte och mål med "Pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet"</b> .....	16
<b>V Beskrivning av målgruppen för "Pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet"</b> .....	18
<b>1. Pedagogikens roll i digitaliseringen av hållbar hotellverksamhet</b> .....	21
<b>2. Digitaliseringens roller i pedagogiken för hållbar hotellverksamhet</b> .....	24
<b>3. Deltagare och intressenter i digitaliseringen av pedagogiken för hållbar hotellverksamhet</b> .....	26
<b>4. Granskning och sammanfattning med länkar till relaterade lagstiftningsdokument</b> .....	29
4.1. Vad är handlingsplanen för digital utbildning? .....	29
<b>5. Hållbar hotellverksamhet Digitalisering Teoretiskt ramverk</b> .....	49
<b>6. Definitioner: Teoretisk genomgång</b> .....	51
<b>7. Hållbarhet</b> .....	51
<b>8. Målen för hållbar utveckling</b> .....	52
<b>9. Gästfrihet</b> .....	54
<b>10. Hållbar gästfrihet</b> .....	56
<b>11. Digitalisering</b> .....	58
<b>12. Hållbar digitalisering</b> .....	60
<b>13. Verktygslåda för digitalisering av hållbar hotellverksamhet</b> .....	61
<b>14. Koncept för hållbart värdskap och process för hållbart värdskap</b> .....	62
<b>15. Digitala färdigheter</b> .....	64
<b>16. Färdigheter i digitalisering</b> .....	66
<b>17. Gröna färdigheter</b> .....	67
<b>18. Kompetenskrav avseende digitalisering för kvalifikationer inom hotell- och restaurangbranschen, inklusive kulinarisk konst</b> .....	69
<b>19. Förbättrade digitala färdigheter och kompetenser för den digitala omvandlingen: Handlingsplan för digital utbildning 2021-2027</b> .....	73
<b>20. Utveckling av digital kompetens för anställningsbarhet inom besöksnäringen: Engagera och stödja intressenter med hjälp av DigComp 2.0, 2.1, 2.2.</b> .....	76
<b>21. Utveckling av självförtroende och respekt för gröna, digitala och digitaliseringsfärdigheter</b> .....	79
<b>22. Definition: Pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen</b> .....	81

<b>23. Pedagogiskt förhållningssätt</b> .....	84
<b>24. Pedagogisk metodik</b> .....	86
<b>25. Pedagogisk metod</b> .....	87
<b>26. Verktyg för utbildning</b> .....	88
<b>27. Verktygslåda</b> .....	89
<b>28. Undervisning</b> .....	90
<b>29. Lärande</b> .....	91
<b>30. Relevanta pedagogiska tillvägagångssätt inom digitalisering av hållbar hotellverksamhet</b> .....	93
<b>31. Pedagogiska teorier och teoretiska koncept inom pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen</b> .....	95
<b>32. Pedagogiska undervisnings- och inlärningsmetoder i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	96
<b>33. Hybridutbildning</b> .....	97
<b>34. Pedagogiska färdigheter för pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	98
<b>35. Digital kompetens (för pedagogik för digitalisering av hållbar besöksnäring)</b> .....	107
<b>36. Kompetenser och praktiska metoder för att integrera digitalisering i yrkesinriktade kurser inom hotell- och restaurangbranschen, vidare workshops för hotell- och restaurangbranschen i arbetsmiljöer</b> .....	108
<b>37. Resurser i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	114
<b>38. Källor: Pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	116
Exempel på digitala resurser .....	117
<b>39. System för pedagogik inom hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	118
<b>40. Betydelsen av 8 inlärningsstilar i pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet</b> .....	119
<b>41. Praktiska exempel på hur digitalisering kan integreras i yrkesutbildningen för hållbar hotell- och restaurangnäring: Sammanfattning</b> .....	121
<b>42. Praktiskt fall om att integrera digitalisering i hållbar hotell- och restaurangutbildning i Lettland</b> .....	122
<b>43. Praktiskt fall av inbäddning av digitalisering i hållbar hotell- och restaurangutbildning i Danmark</b> .....	123
<b>44. Praktiskt fall av inbäddning av digitalisering i hållbar hotell- och restaurangutbildning i Spanien</b> .....	124
<b>45. Praktiska exempel på hur digitalisering kan integreras i hållbar yrkesutbildning inom hotellbranschen på Cypern</b> .....	125
<b>46. Praktiskt exempel på hur digitalisering kan integreras i yrkesutbildningen för hållbar hotellverksamhet i Italien</b> .....	126

<b>47. Praktiskt exempel på hur digitalisering integreras i hållbar hotell- och restaurangnäring på yrkesutbildningar i Sverige .....</b>	<b>127</b>
<b>48. Genomgång av god och bästa praxis i världen när det gäller att integrera digitalisering: Sammanfattning .....</b>	<b>128</b>
<b>49. God praxis för integrering av digitalisering: Kina .....</b>	<b>132</b>
<b>50. God praxis för integrering av digitalisering: med fokus på USA.....</b>	<b>134</b>
<b>51. God praxis för integrering av digitalisering: Sydamerika.....</b>	<b>136</b>
<b>52. God praxis för integrering av digitalisering: Indien.....</b>	<b>138</b>
<b>53. God praxis för integrering av digitalisering: Europa.....</b>	<b>141</b>
<b>54. God praxis för integrering av digitalisering: Andra länder .....</b>	<b>145</b>
<b>55. Canvas av färdigheter och kompetenser för att tillhandahålla digitala kurser.....</b>	<b>146</b>
<b>56. Canvas med färdigheter för att utforma digitala kurser .....</b>	<b>148</b>
<b>57. Kompetens för att leverera ämnesinnehållet med hjälp av digitalisering och om hållbara digitaliseringsmetoder .....</b>	<b>150</b>
<b>58. Canvas med färdigheter för att instruera elever hur man integrerar digitalisering i studier, uppgifter och i arbetsområdet.....</b>	<b>151</b>
<b>59. Kompetensramverket för digitalisering av hållbar besöksnäring för yrkesutbildare .....</b>	<b>153</b>
<b>60. Hur man lär ut hållbar hotellverksamhet digitalt .....</b>	<b>158</b>
<b>61. Hur man utformar kurser och material "Digitalisering av hållbar hotellverksamhet .....</b>	<b>160</b>
<b>62. Hur man integrerar digitaliseringsprocessen, ämnet hållbar digitalisering i yrkesutbildningsprogram, kurser och hur man levererar kurser med annat innehåll med hjälp av digitalisering .....</b>	<b>162</b>
<b>63. Utformning av innehåll i läroplaner inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering .....</b>	<b>164</b>
<b>64. Hur man utformar digitala kurser, material och workshops för yrkesutbildningar inom hotell- och restaurangbranschen.....</b>	<b>166</b>
<b>65. Hur man utformar material och fältworkshops om digitalisering för studier av hotell- och restaurangorganisationer .....</b>	<b>167</b>
<b>66. Hur man inför digitalisering i arbetsmiljön inom hotell- och restaurangbranschen .....</b>	<b>169</b>
<b>67. Hur man skiljer på uppgifter och aktiviteter inom digitalisering av besöksnäringen och digitalisering av hållbar besöksnäring.....</b>	<b>171</b>
<b>68. TWIN TRANSITION: Hur man effektivt kombinerar grön kompetens och digitaliseringskompetens för att öka hållbarheten inom besöksnäringen .....</b>	<b>173</b>
<b>69. Hur man mäter hållbar hotellnäring Digitalisering.....</b>	<b>175</b>
<b>70. Mätning av hållbarhet.....</b>	<b>176</b>
<b>71. Mätning av hållbar gästfrihet.....</b>	<b>177</b>

<b>72. Mätning av digitaliseringen av besöksnäringen</b> .....	178
<b>73. Mätning av digitaliseringen av hållbar hotellverksamhet</b> .....	180
<b>74. Indikatorer för hållbar gästfrihet</b> .....	182
<b>75. Indikatorer för digitalisering och indikatorer för hållbar besöksnäring Digitalisering</b> .....	185
<b>77. Relevans för GRI (Global Reporting Initiative Standards och andra mått)</b> .....	186
<b>78. Simulering och virtuell inlärningsmiljö (VLE) inom yrkesutbildning</b> .....	190
<b>79. Faktorer som påverkar den virtuella inlärningsmiljön (VLE) och arbetsmiljön inom digitalisering av pedagogik för hållbar hotellverksamhet</b> .....	191
<b>80. Drivkrafter inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	193
<b>81. Framgångsfaktorer i pedagogiken för digitalisering av hållbar hotellverksamhet</b> .....	195
<b>82. Motivation i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	198
<b>83. Engagemang i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	2012
<b>84. Utvärdering och bedömning inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering: före, under, efter. Mätning av effektivitet</b> .....	2045
<b>85. Återkoppling inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	2078
<b>86. Kommunikation i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	200
<b>87. Övervakning av pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	202
<b>88. Utvärdering av pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet</b> .....	204
<b>89. Hinder, problem och utmaningar i digitaliseringen av pedagogiken för hållbar hotellverksamhet</b> .....	206
<b>90. Kostnader för pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	208
<b>91. Budgetering i pedagogiken för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	210
<b>92. Kostnader för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	212
<b>93. Budgetering inom hållbar besöksnäring Digitalisering</b> .....	214
<b>94. Uppdaterad information om pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	217
<b>95. Hållbarhet i pedagogiken för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	219
<b>96. Teknik i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	221
<b>97. Data i Pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering</b> .....	223
<b>98. Högskolepoäng i pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet</b> .....	225
<b>99. Utbildningsnivåer i pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen</b> .....	227
<b>100. Innovationer och know-how, licenser och patent inom hållbar hotellpedagogik Digitalisering</b> .....	229
<b>101. Dataskydd i pedagogiken för digitalisering av hållbar hotellverksamhet</b> .....	231
<b>102. Översyn av lagstiftningsramen för digitalisering av pedagogik för hållbar hotellverksamhet</b> .....	232

<b>103. Kvalitet i pedagogiken för digitalisering av hållbar hotellverksamhet.....</b>	<b>235</b>
<b>104. Standarder i pedagogik för hållbar gästfrihet.....</b>	<b>237</b>
<b>105. Professionellt nätverk för yrkesutbildare, programledare, coacher, utbildare och teamledare inom professionell hotell- och restaurangverksamhet .....</b>	<b>239</b>
<b>106. Sammanfattning.....</b>	<b>241</b>
<b>107. Slutsats.....</b>	<b>244</b>
<b>108. Ordlista.....</b>	<b>246</b>
<b>109. Referenser.....</b>	<b>265</b>
<b>110. Länkar till användbara resurser .....</b>	<b>277</b>

## I Beskrivning av projektet, syftet och målen med projektet

Projektets resultat: Innovativa öppna utbildningsresurser: Verktygslåda för digitalisering av hållbar hotellverksamhet

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

PR2 "Pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen" för yrkeslärare och coacher och teamledare inom besöksnäringen,

PR3 digital kurs "Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit" med material;

PR4-serien av webbseminarier om hållbar digitalisering av hotellbranschen

KA220-VET Samarbetspartnerskap inom yrkesutbildning "Verktygslåda för digitalisering av hållbar hotellverksamhet" inom yrkesutbildning (både grundutbildning och vidareutbildning) syftar till att

***Öka tillgången till utbildning och kvalifikationer för alla genom stöd till sammanslagning av resurser och tillhandahållande av grundutbildning och/eller fortbildning för personalen, ytterligare stärka nyckelkompetenser inom grundläggande yrkesutbildning och fortbildning, särskilt digitala färdigheter, gröna färdigheter och anställbarhet.***

### Projektets målsättningar:

- Utveckla en guide för digitalisering av hållbar hotellverksamhet för inledande och kontinuerliga yrkesutbildningselever;
- Ge praktiska riktlinjer "Pedagogik för hållbar digitalisering av hotellbranschen" till yrkesutbildare och handledare för grundläggande och kontinuerlig professionell hotellutbildning;
- Ta fram en digital kurs "Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit" med undervisnings- och läranderesurser för grundläggande och kontinuerlig yrkesutbildning och professionella fältworkshops;
- Producera en serie webbseminarier för att visa hur man använder resurserna och kursen av utbildare och elever från de två perspektiven, och producera recensioner om relaterade till hållbar digitalisering underteman;



- Förbättra yrkeslärarnas kunskap om digitalisering av hotell- och restaurangbranschen och metoder för att integrera digitalisering i enheterna;
- Mobilisera socialt kapital för att öka medvetenheten om och främja behovet av att förbättra den digitala kompetensen och digitaliseringskompetensen inom yrkesutbildningen för hotell- och restaurangbranschen och inom hotell- och restaurangbranschen;

Förbättra projektets intellektuella och digitala kompetens Projektkonsortiet består av sex deltagare:

Tabell 1: Förteckning över projektpartner

LAND	PARTNERNAMN	WEBBPLATSER
<b>Lettland</b>	SIA "HOTEL SCHOOL" Viesnīcu biznesa koledža / "HOTEL SCHOOL" Hotel Management College OID E10176704	<a href="http://www.hotelschool.lv">www.hotelschool.lv</a>
<b>Danmark</b>	ERHVERVSAKADEMI DANIA (Dania Academy) OID E10102026	<a href="http://www.eadania.dk">www.eadania.dk</a>
<b>Italien</b>	Italienska hotellskolan SRL OID E10242654	<a href="http://www.hoschool.it">www.hoschool.it</a>
<b>Cypern</b>	City Unity College Nicosia OID E10155506	<a href="http://www.cityu.ac.cy">www.cityu.ac.cy</a>
<b>Sverige</b>	DigitalGuest APS OID E10277526	<a href="http://www.digitalguest.com">www.digitalguest.com</a>
Spanien	INERCIA DIGITAL SL OID E10145080	<a href="http://www.inerciadigital.com">www.inerciadigital.com</a>

Projektconsortiet ansökte med projektförslaget eftersom varje deltagare är intresserad av dess resultat för egna behov, nationella, regionala behov för sådant samarbete och utveckling av användbara kvalitativa resurser och främjande av dessa organisationer under samarbetet och efter. Projektet kommer att uppfylla varje deltagares behov: att främja sin egen representation på marknaden, tillämpa sin egen kompetens, slå samman kompetenser och utveckla projektresultat som efterfrågas i alla partnerskapsländer och andra EU-länder.



## II Beskrivning av projektpartner

Det är fem partners som deltar i utvecklingen av denna guidebok. Alla är erfarna och erkända för sin förmåga att utveckla relevant lärande både på plats och online med hänsyn till relevanta trender som påverkar både ämnen relaterade till besöksnäringen och med hänsyn till relevanta inlärnings- och undervisningsmetoder för framtida anställda och nuvarande anställda i branschen.



Co-funded by  
the European Union

"Verktyslåda för digitalisering av hållbar  
hotellverksamhet

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

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

SIA "HOTEL SCHOOL" Viesnīcu biznesa koledža

Land: Lettland, Riga [www.hotelschool.lv](http://www.hotelschool.lv)

Beskrivning: Projektsamordnaren

HOTEL SCHOOL Viesnīcu biznesa koledža SIA (HOTEL SCHOOL Hotel Management College LLC), grundat 2010, är en leverantör av yrkesutbildning, ett ackrediterat lärosäte, leverantör av yrkeshögskoleutbildning på första nivån (college) och den fjärde nivåns yrkeskvalifikation (LQF och EQF nivå 5) i Hospitality Management. Dessutom BTEC Level 5 Higher National in Business, i Hospitality Management / CA. HOTEL SCHOOL har Erasmus ECHE-, VET- och ADULT-ackrediteringar. HOTEL SCHOOL har utvecklat ett gott samarbete med arbetsgivare som säkerställer praktikmöjligheter för studenter och elever samt anställer HOTEL SCHOOL-examinerade. HOTEL SCHOOL är en erfaren partner i utvecklingen av metoder, kompetensramar och professionella standarder. HOTEL SCHOOL har erfarenhet av yrkesutbildning, kompetens inom design och tillhandahållande av yrkesutbildning, med hjälp av digitala system i lärmiljön. Skolan tillämpar digital teknik i studieprocessen och kan skapa, tillämpa den nya kursen och metoder för att utveckla och tillämpa digitala färdigheter av utbildare, personal, elever, nuvarande och potentiella arbetsgivare och partners. HOTEL SCHOOL driver ett helt digitaliserat utbildningssystem, som är

tillämpligt både för lärande i klassrummet och lärande utanför klassrummet.



#### ERHVERVSAKADEMI DANIA (Dania-akademin)

Land: Danmark [www.eadania.dk](http://www.eadania.dk)

Beskrivning: Projektpartnern

Dania Academy är ett modernt högskolecentrum som erbjuder tillämpade examina på grundnivå. Campus ligger i sju städer i Region Midtjylland. Vi har 2 800 heltidsstuderande och mer än 3 000 deltidstuderande. Dania erbjuder 21 grundutbildningsprogram. Enligt den danska nationella referensramen för kvalifikationer kan Dania Academy jämföras med en yrkeshögskola och har examensrättigheter på kandidatnivå. Utbildningsområdena är business, turism och hotell, IT & spelutveckling, teknik och hälsa.



#### City Unity College Nicosia

Land: Cypern, Nicosia [www.cityu.ac.cy](http://www.cityu.ac.cy)

Beskrivning: Projektpartnern

City Unity College Nicosia grundades i april 2014 och startade sin verksamhet i september 2014. Högskolan erbjuder för närvarande 14 program (diplom, kandidatexamen och masterexamen) inom olika studieområden och några av dem erbjuds i samarbete med Cardiff Metropolitan University. Alla program är erkända av Cyprus Agency of Quality Assurance and Accreditation in Higher Education. Förutom de ackrediterade akademiska programmen erbjuder CUCN en mängd professionella kortkurser inom olika områden. Det totala antalet studenter i både akademiska och yrkesinriktade program är cirka 1000.

#### INERCIA DIGITAL SL

Land: Spanien, Aljaraque.

Beskrivning: Projektpartnern

Inercia Digital har ackrediterats av AENOR med titeln AENOR EA0043 Young Innovative Company, som tilldelats "Inercia Digital: utbildningsföretag" (2015). Utöver detta har den andalusiska arbetsförmedlingen också tilldelat Inercia Digital titeln "Entidad Colaboradora de Formación para el Empleo" (Samarbetsenhet för



utbildning för anställning) inom området e-lärande som ett virtuellt utbildningscenter som främjar sysselsättning och förbättrar anställbarhetsfärdigheter för arbetssökande. Inercia Digital utsågs också till ny medlem i Europeiska kommissionens "Digital Skills and Jobs Coalition" under 2017. Dessutom har vår Erasmus+-ackreditering för yrkesutbildning godkänts 2021! Inercia Digital är också specialist på implementering av e-learningplattformar: Learning Management Systems (LMS). Deras innovation inom digitala färdigheter för utbildning har lett dem till att skapa och hantera olika webbsidor och virtuella plattformar för utbildningsinstitutioner och utbildningsleverantörer för att hjälpa dem att integrera IKT i sin dagliga verksamhet. Samtidigt har Inercia Digital utbildat nämnda institutioner i digitala färdigheter och webbverktyg, e-lärande och samarbete. Inercia Digital har omfattande internationell och europeisk erfarenhet, både inom och utanför Erasmus+-programmet.



Italienska hotellskolan SRL

Land: Italien, Roma [www.hoschool.it](http://www.hoschool.it)

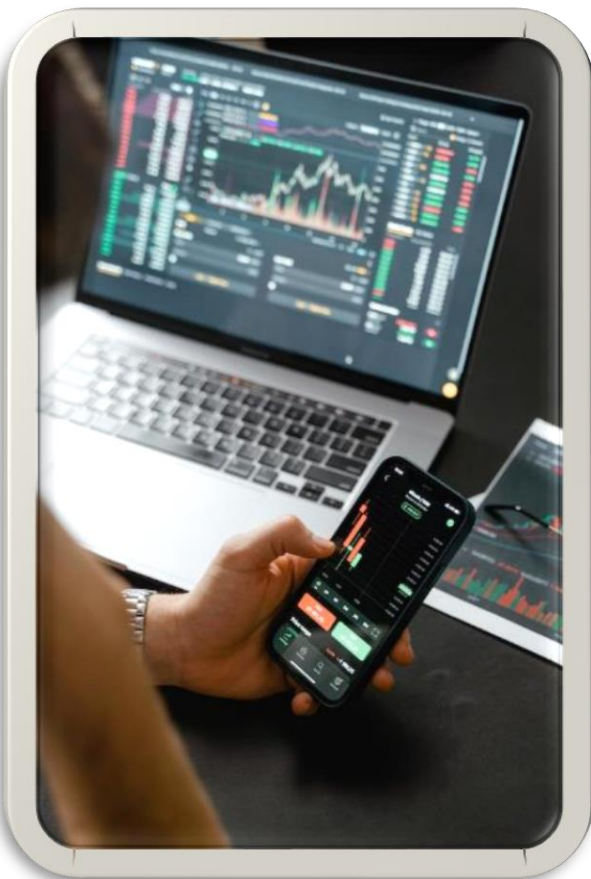
Beskrivning: Projektpartner

ITALIAN HOSPITALITY SCHOOL är en privat vuxenutbildning och yrkesutbildning (VET) som erbjuder turism och gästfrihet ("Hotel services", "Catering services" "Cook assistant"), EQF nivå 5 kurser, sommaruniversitet med en professionell inriktning för ungdomar från hela världen, med ett spännande semesterprogram i Rom, för att upptäcka historia, konst och kultur i staden, lära sig italienska språket och tjäna ECTS-poäng.

ITALIAN HOSPITALITY SCHOOL fokuserar också på allmänna och akademiska språkkurser, för att bygga upp elevernas praktiska förståelse och språkkunskaper hela vägen till flytande. Skolans partners är italienska hotell och resorter som erbjuder praktikplatser och jobb för studenter.

### III Inledning

Projektkonsortiet består av sex deltagare: SIA "HOTEL SCHOOL" Viesņīcu biznesa koledža (E10176704 - Lettland) - projektsamordnare; 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 ansökte med projektförslaget eftersom varje deltagare är intresserad av dess prestanda för egna behov, nationella, regionala behov för sådant samarbete och utveckling av användbara kvalitativa resurser och främja dessa organisationer under samarbetet och efter. Projektet uppfyller varje deltagares behov: att främja egen representation på marknaden, tillämpa egen kompetens, slå samman kompetenser och utveckla projektresultat som efterfrågas i alla partnerskapsländer och andra EU-

*Bild 1. Källa: Tima Miroshnichenko: Tima länder.*

Broschyren innehåller en genomgång av relevanta pedagogiska tillvägagångssätt, teoretiska begrepp, metoder, pedagogiska och digitala färdigheter, kompetenser och praktiska metoder för att integrera digitalisering i yrkesutbildningar för hotell- och restaurangbranschen, vidare workshops för hotell- och restaurangbranschen i arbetsmiljöer.

Vägledningen innehåller praktiska exempel på hur man integrerar digitalisering i hållbart yrkesutbildningslärande inom hotell och restaurang, genomgång av god praxis för integrering av digitalisering och färdigheter, kompetens att tillhandahålla digitala kurser, utforma digitala kurser, leverera ämnesinnehåll med hjälp av digitalisering, om hållbara digitaliseringsmedel och att instruera eleverna hur man integrerar digitalisering i studieuppgifterna och i arbetsområdet.



## IV Syfte och mål med "Pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet"

Denna bok fokuserar på Pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering är en förlängning av metodik, tillvägagångssätt och metoder som skisseras i den första delen av guideboken. Pedagogik har många olika betydelser och definitioner. Kärnan är oavsett det specifika tillvägagångssättet den genomgång som nämns nedan och de olika faser som illustreras i cirkeln. Pedagogik i detta sammanhang innebär också att lägga till hållbara och digitala element i lärandet i en hotellkontext. Ett annat element att ta hänsyn till är elevens förutsättningar.

Den digitala broschyren ger en översikt över 1) hur man lär ut hållbar gästfrihet digitalt; 2) hur man utformar kurs och material 'Sustainable Hospitality Digitalisation'; 3) hur man integrerar digitaliseringsprocessen, ämnet hållbar digitalisering i yrkesutbildningsprogram för gästfrihet, kurser och hur man levererar andra innehållskurser med hjälp av digitalisering; 4) hur man utformar

digitala kurser, material, workshops för yrkesutbildningsstudier för gästfrihet; 5)

hur man utformar material och fältverkstäder om digitalisering för gästfrihetsorganisationer; 6) hur man tillför digitalisering i gästfrihetsarbetsmiljöer; 7) hur man skiljer uppgifter och aktiviteter på gästfrihetsdigitalisering och hållbar gästfrihetsdigitalisering; 8) hur man mäter hållbar gästfrihetsdigitalisering 9) hur man sammanfogar gröna färdigheter och digitaliseringsförmåga effektivt för att öka hållbarheten i gästfriheten. (Projektansökan för verktygslåda för digitalisering av hållbar



Figur 2. Källa: Projektets logotyp

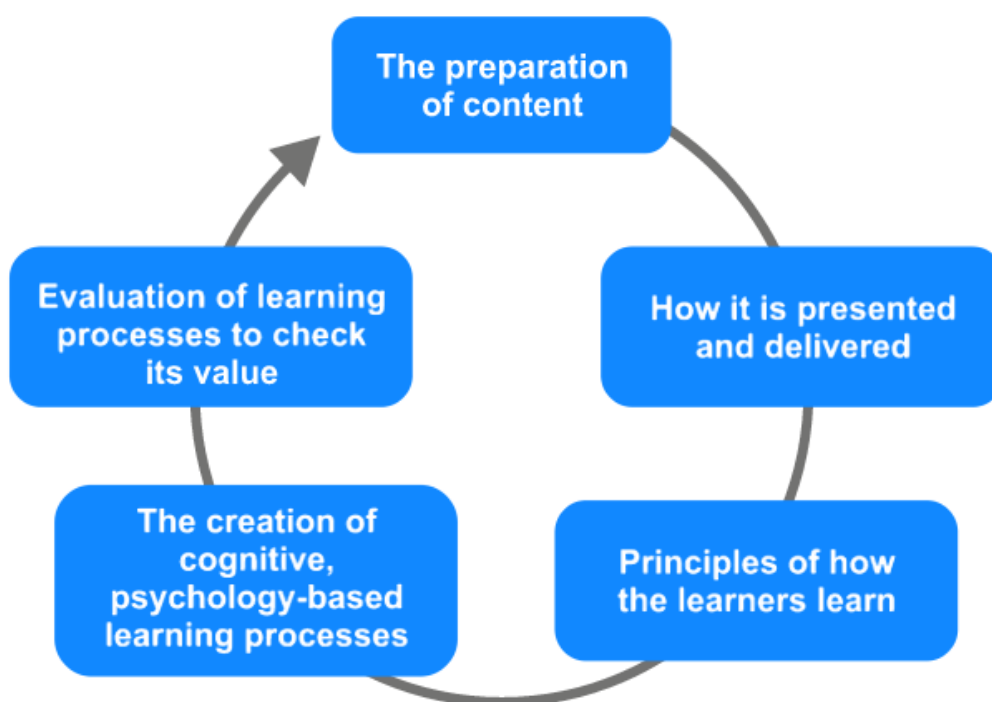
hotellverksamhet).

Broschyren innehåller en genomgång av relevanta pedagogiska tillvägagångssätt, teoretiska begrepp, metoder, pedagogiska och digitala färdigheter, kompetenser och praktiska metoder för att integrera digitalisering i yrkesutbildningar inom hotell- och restaurangbranschen, vidare workshops för hotell- och restaurangbranschen i arbetsmiljöer. Handboken innehåller praktiska exempel på hur man integrerar digitalisering i yrkesutbildningar inom hotell- och restaurangbranschen, genomgång av bästa praxis i världen för att integrera



digitalisering samt färdigheter och kompetenser för att tillhandahålla digitala kurser, utforma digitala kurser, leverera ämnesinnehåll med hjälp av digitalisering och om digitaliseringsmedel, samt att instruera eleverna hur man integrerar digitalisering i studieuppgifterna och i arbetsområdet. På grundval av DigComp 2.0, 2.1, 2.2. och med hänsyn till särdragen i digitaliseringen av hotell- och restaurangbranschen, kommer det digitala kompetensramverket för utbildare inom hållbar digitalisering av hotell- och restaurangbranschen att utvecklas.

Dessa nio fokusområden kan illustreras enligt nedan. Och de kommer alla att beskrivas i detta kapitel.



Se figur 3. *Nio* fokusområden (Skillshub, 2017).

## V Beskrivning av målgruppen för "Pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet"

**"Pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen"** för yrkesutbildare och fältcoacher och teamledare inom besöksnäringen, men gäller för en bredare publik inom besöksnäringen, inklusive yrkesutbildare, programledare, fältcoacher inom besöksnäringen, utbildare, teamledare från professionell besöksnäringssmiljö.

Den digitala broschyren ger en översikt över

- 1) Hur man lär ut hållbart värdskap digitalt;
- 2) Hur man utformar kurser och material "Digitalisering av hållbar hotellverksamhet";
- 3) Hur man integrerar digitaliseringsprocessen, ämnet hållbar digitalisering i yrkesutbildningsprogram för hotell och restaurang, kurser och hur man levererar andra innehållskurser med hjälp av digitalisering;
- 4) Hur man utformar digitala kurser, material och workshops för yrkesutbildningar inom hotell- och restaurangbranschen;
- 5) Hur man utformar material och fältworkshops om digitalisering för hotell- och restaurangföretag;
- 6) Hur man inför digitalisering i arbetsmiljöer inom hotell- och restaurangbranschen;
- 7) Hur man skiljer på uppgifter och aktiviteter inom digitalisering av besöksnäringen och digitalisering av hållbar besöksnäring;
- 8) Hur man mäter hållbar digitalisering inom hotellbranschen
- 9) Hur man effektivt kombinerar grön kompetens och digitaliseringskompetens för att öka hållbarheten inom hotell- och restaurangbranschen

Syftet med att utveckla denna guidebok är att förbättra kompetensen om hållbar digitalisering inom besöksnäringen genom att täcka arbetsmarknadens behov för att förbättra kompetensen hos nuvarande och kommande personal. Verktygslådan är också tänkt att vara en modern resurs för hållbar digitalisering av besöksnäringen som kan erbjudas till yrkesutbildare och yrkesutbildningselever för lärande och undervisningsaktiviteter.

I allmänhet tillhandahåller guideboken information, lärande och utbildning samt möjligheter. Fokus ligger på att strukturera kunskap och ge enkel tillgång till relevanta källor för att ta reda på aktuella kunskaper och färdigheter och ge tillgång till ytterligare yrkesutbildning i både inlärningsmiljöer och företag inom hotell- och restaurangbranschen. Allt är utvecklat med hänsyn till miljömässigt hållbar teknik enligt SDG 17.

De huvudsakliga målgrupperna för denna handbok är

**Utbildare inom yrkesutbildning** - i en utbildningsmiljö och en arbetsbaserad miljö.

VET är en förkortning för Vocational Education and Training. Grundläggande yrkesutbildning genomförs vanligtvis på gymnasienivå och eftergymnasial nivå innan eleverna börjar arbeta. Den äger rum antingen i en skolbaserad miljö (främst i klassrummet) eller i en arbetsbaserad miljö, t.ex. på utbildningscenter och företag. Yrkesutbildning sker också efter grundutbildningen eller efter att man börjat arbeta. Den syftar till att uppgradera kunskaperna, hjälpa medborgarna att förvärva nya färdigheter och omskola sig samt främja personlig och yrkesmässig utveckling. Den är till stor del arbetsbaserad. (EG, 2023).

Olika exempel på lärande och utbildning inom yrkesutbildning i en skolbasmiljö kan vara användning av simuleringar, t.ex. utbildning i användning av bokningssystem, spelifiering av beslutsfattande i verkliga situationer. (EG, 2023).

En annan miljö kan vara lärande i en arbetsbaserad miljö som en praktikplats inom hotellbranschen med fokus på utbildning på plats av teoretisk kunskap. Utbildarna i detta sammanhang kan vara både utbildare från den skolbaserade miljön i en roll som handledare eller det kan vara coacher från praktikföretaget med den specifika rollen att fokusera på praktikanterna och deras inlärningsprocesser. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2023).

### **Utbildare från den professionella hotell- och restaurangbranschen**

Vuxenutbildning avser en rad formella och informella lärandeaktiviteter, både allmänna och yrkesinriktade, som genomförs av vuxna efter avslutad grundutbildning. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2023).

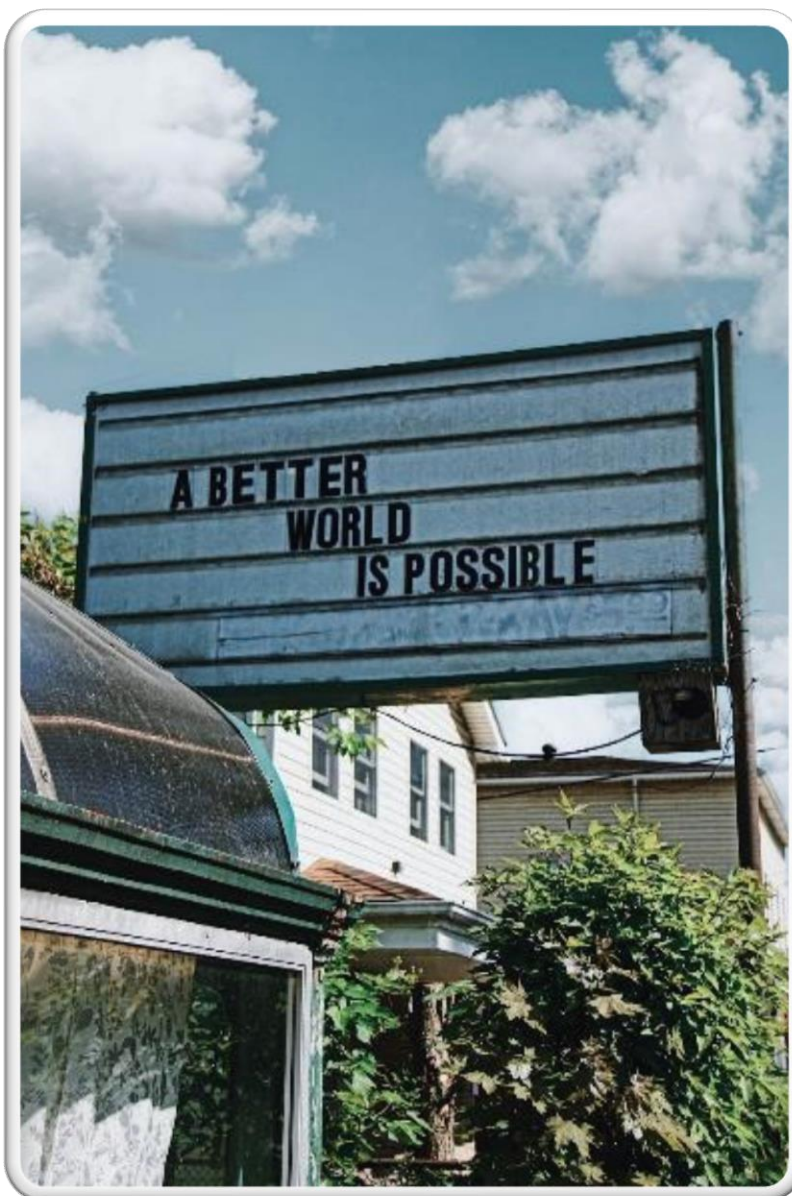
Vuxenutbildning har identifierats som ett fokusområde för det europeiska området för utbildning för perioden 2021-2030. Återhämtningen från covid-19-pandemin och den digitala och gröna omställningen har påskyndat förändringarna i hur vi lever, lär och arbetar. Människor behöver uppdatera sina kunskaper, färdigheter och kompetenser för att fylla gapet mellan sin utbildning och kraven på en snabbt föränderlig arbetsmarknad. Syftet med denna guidebok och verktygslådan är också att ge råd till anställda på både beslutsfattande nivå och deras anställda hur de kan uppgradera sina färdigheter på arbetsplatsen genom att antingen ha ett framträdande fokus på att uppgradera sina anställda som en del av deras dagliga arbetstid eller självutbilda med hjälp av de verktyg som finns i verktygslådan. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2023).

Broschyren innehåller en genomgång av relevanta pedagogiska tillvägagångssätt, teoretiska begrepp, metoder, pedagogiska och digitala färdigheter, kompetenser och praktiska metoder för att integrera digitalisering i yrkesutbildningar för hotell-

och restaurangbranschen, vidare workshops för hotell- och restaurangbranschen i arbetsmiljöer.

Som OER förväntas förbättrad kompetens hos yrkesutbildare, coacher och teamledare via projektets plattform för öppen åtkomst. Den förbättrade kompetensen hos utbildare kommer att påverka kompetensen hos yrkesutbildningselever och yrkesverksamma inom gästfrihet.

**Pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen är en förlängning av metodik, tillvägagångssätt och metoder i Guidebook on Sustainable Hospitality Digitalisation for VET Learners and Professionals, den är kopplad till kursen 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit' koncept och aktiviteter som introduceras i serien av webbseminarier om hållbar digitalisering av besöksnäringen.**



Figur 4. Källa: Sasha Ineson på pexels.com

## 1. Pedagogikens roll för digitalisering av hållbar hotellverksamhet

Att förbättra den digitala kompetensen hos studenter och anställda inom besöksnäringen kräver en diskussion om pedagogik och didaktik. I det här projektet utformas undervisningen för dessa grupper av elever i en online-miljö. De olika inlärningsaktiviteterna i undervisningsmodulerna kommer att vara tillgängliga för studenter och anställda i ett Learning Management System (LMS). Så i själva verket är undervisningen digitaliserad för att träna digitala färdigheter redan genom interaktion med modulernas inlärningsaktiviteter.

Etienne Wenger och Jean Laves teori om situerat lärande blir mycket relevant när man utbildar anställda på arbetsplatsen och när man utbildar studenter för specifika branscher. Lave & Wenger fann att lärande alltid är situerat i ett sammanhang av sociala relationer och mänskliga artefakter. I den meningen bör lärandet vara nära kopplat till praktiken eftersom kompetenser inte är abstrakta och konstanta förmågor utan snarare kopplade till den situation där de tillämpas (Dolin, 2020 s. 78-80). Detta indikerar också att lärande för studenter i skolan på något sätt bör vara relaterat till en praktik. T.ex. genom att arbeta med branschfall eller besöka branschrelevanta arbetsplatser etc. Poängen är att kompetenser är mycket svåra att överföra från en situation till en annan och därför bör de läras i relevanta situationer.

Online Learning Management System har valts för att lära ut digital kompetens i en digital miljö. Studenter/anställda kommer att behöva engagera sig på en online-plattform med online-lärandeaktiviteter och detta kommer att träna deras digitala färdigheter. Dessa färdigheter är inte nödvändigtvis branschspecifika, därför måste branschspecifika digitala färdigheter också göras tillgängliga i

---

### **1.1. Gilly Salmons didaktiska ramverk**

**Vi rekommenderar Gilly Salmons didaktiska ramverk.**

**Femstegsmodellen (Salmon, 2013) är en bra utgångspunkt för att skapa online-lärmoduler i lärplattformen. De fem stegen i modellen är:**

- 1) Tillgång och motivation**
  - 2) Socialisering på nätet**
  - 3) Informationsutbyte**
  - 4) Kunskapsuppbyggnad**
  - 5) Utveckling**
- 

lärplattformen.

Steg ett är främst inriktat på att motivera studenterna till aktivt deltagande. E-lärandeaktiviteter i detta skede kan vara att logga in på systemet, skriva inlägg i ett forum i lärplattformen och liknande. Det handlar om att bekanta sig med lärplattformen.

Steg två kräver inlärningsaktiviteter för att öka socialiseringen mellan eleverna. Men även mellan elever och lärare. En e-learningaktivitet i detta skede kan vara en uppgift i ett forum där varje deltagare uppmanas att lägga upp den video från YouTube som de för närvarande tycker är den roligaste videon. De kan också uppmanas att kommentera t.ex. två andra elevers videoinlägg. Detta engagerar dem i konversationen och säkerställer att de börjar förstå varandra på en djupare och mer personlig nivå. Det kan också skapa förtroende, vilket är avgörande för lärande



Bild 5. Källa: Fernandez, N. på pexels.com

I steg tre i Gilly Salmons modell utbyter deltagarna information med varandra och bidrar till lärandet. En e-learningaktivitet i detta skede skulle kunna vara att dela in deltagarna i grupper som ansvarar för att introducera resten av deltagarna till ett visst teoretiskt perspektiv eller en teoretisk modell. Som grupp skulle de behöva läsa om och diskutera hur de ska förstå modellen och hur de bäst presenterar den för resten av deltagarna. Uppgiften kan vara att presentera den i en video och lägga upp den i ett forum. Dessa videor kan ses om och om igen så länge eleverna har tillgång till LMS. Det kan även vara en möjlighet att låta dem ladda ner videorna för att spara dem för framtida lärande.

I steg fyra utvecklas kursrelaterade gruppdiskussioner och aktiviteter och interaktionen blir samarbetsinriktad, mer teamorienterad och mer komplex. Kunskapsbildningen börjar. En e-learningaktivitet i detta skede skulle kunna vara

- 1) Titta på fallvideon "ett hotell i en krissituation" (individuellt)
- 2) Bedöm vilka luckor i den teoretiska modellen som kan bidra till att förklara den kris som hotellet befinner sig i (grupper)
- 3) Skapa en video med ett förslag till lösning på krisen och ladda upp den på ett forum (grupper)

4) Titta på en annan grupps video och ge dem en halv sida med skriftlig feedback (grupper). För detta fjärde steg i e-learningaktiviteten kan man använda bedömningsmatriser. Ett kriterium är en matris med specifika kriterier, t.ex. inlärningsmål, som vägleder eleverna att ge feedback på specifika, utvalda områden.

I steg fem är deltagarna bekväma med att arbeta tillsammans online och utvecklar en förmåga att fullt ut utnyttja fördelarna för sitt lärande. En e-lärandeaktivitet i detta skede skulle kunna vara reflektioner i ett forum. Feedback från antingen kamrater eller lärare bör övervägas för att förbättra inlärningsresultatet.

Vi rekommenderar starkt att man utformar e-learningaktiviteter för anställda och studenter inom besöksnäringen inom alla fem steg i modellen ovan.

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

Källor: Salmon, Gilly (2013): E-tiviteter - nyckeln till aktivt lärande online. Andra upplagan. Taylor and Francis Ltd.

Det teoretiska ramverket för hållbar digitalisering inom besöksnäringen syftar till att ge teoretiska insikter i digitaliseringens komponenter och verktyg som skulle ge dig den nödvändiga förståelsen för konceptet.

Solis (2016) definition av digital transformation är: "Investeringar i och utveckling av ny teknik, nya tankesätt och nya affärs- och verksamhetsmodeller för att förbättra arbetet och konkurrenskraften och leverera nytt och relevant värde för kunder och anställda i en ständigt föränderlig digital ekonomi". Definitionen beskriver vikten av innovativitet, strategisk personalförvaltning och teknikintegration. Inom hotellbranschen kräver den digitala omvandlingen åtgärder inom fyra huvudområden:

---

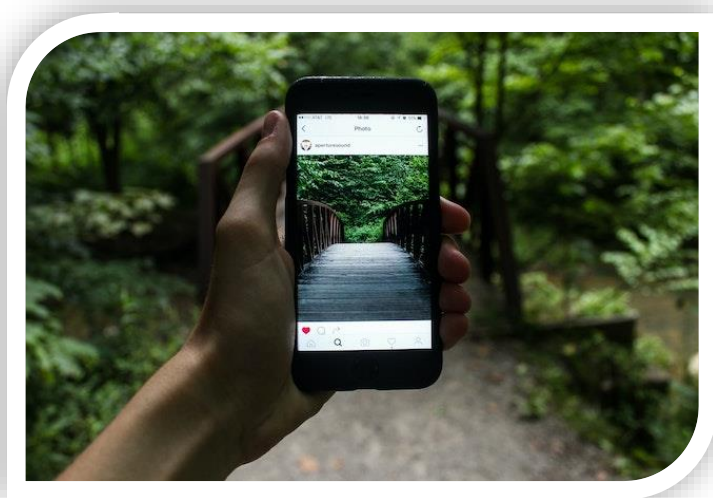
### **Digital omvandling:**

- 1) Inramning av digital utmaning,**
  - 2) Fokusera på investeringar,**
  - 3) Engagera organisationen,**
  - 4) Att upprätthålla omvandlingen (Prihanto & Kurniasari, 2019).**
-



Enligt Bumann & Peter (2019) består ramverket för digital transformation av sex komponenter, nämligen

- **1.2. RAMVERKET FÖR DIGITAL TRANSFORMATION:**
- STRATEGI
- ORGANISATION
- MÄNNISKOR
- KUND
- TEKNIK
- KULTUR (Bumann & Peter, 2019)



Figur. Källa: Jeremy Levin på pexels.com

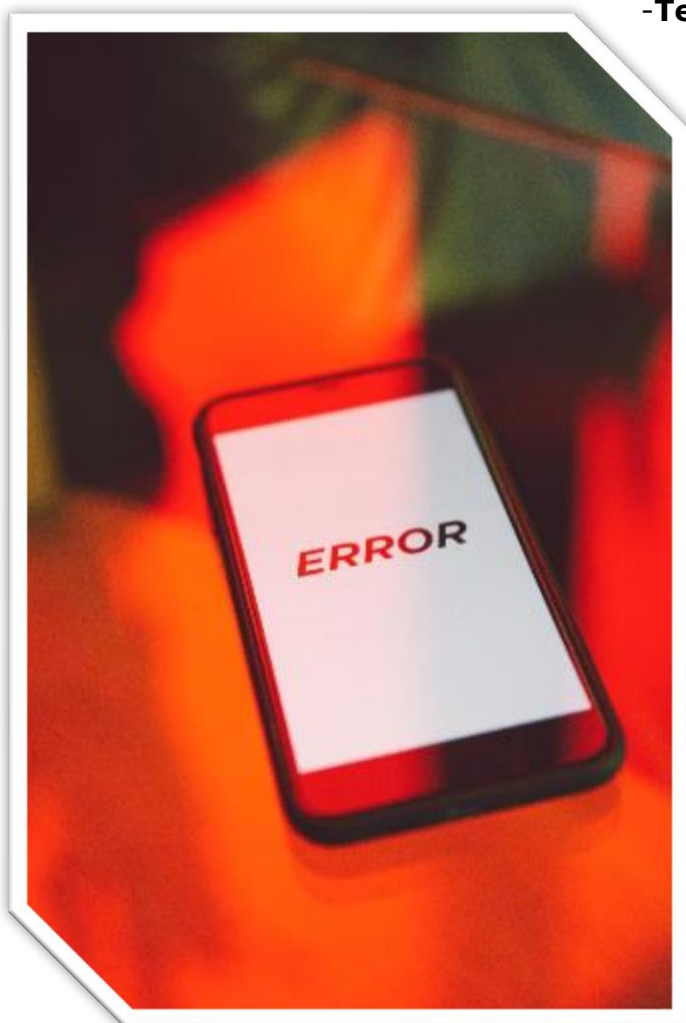
- **Strategi** - en framgångsrik digitalisering börjar med att bygga upp en sofistikerad digital utvecklingsstrategi på lång och kort sikt. Digitaliseringsaspekten av hotell- och restaurangföretag bör implementeras i såväl företagsstrategier som strategier på affärs- och funktionsnivå. En välformulerad digitaliseringsstrategi är

hörnstenen i en framgångsrik digitalisering.

- **Organisation** - den viktigaste faktorn för att implementera den digitala strategin är organisationens uppbyggnad, partnerskapsnätverk och samarbetsanda. Om organisationen är flexibel och samarbetsvillig kan den snabbt reagera på förändringar i miljön och implementera digitaliseringsverktyg i mycket snabbare takt.

- **Människor** - de anställda, deras kunskap, färdigheter, kompetens och beslutsamhet är en kritisk faktor för implementering av digitalisering. De anställda bör vara villiga och kapabla att lära sig, förbättra sig och engagera sig i personlig och professionell utveckling.

- **Kund** - kunderna har blivit mer medvetna om digitaliseringsverktygen och efterfrågar mer hybrida interaktionskanaler. Kunderna vill interagera med organisationen på traditionella och digitala sätt, och samtidigt som de gör det förser de organisationerna med data och kundinsikter.



Figur 6. Källa: Polina Zimmerman på pexels

**-Teknik** - en av aspekterna av digitaliseringen av besöksnäringen är organisationens kapacitet, förmåga och strategi att förvärva, använda och införa ny teknik. Flexibilitet, snabbhet och innovation är avgörande aspekter.

**- Kultur** - hotell- och restaurangföretagens kultur spelar också en viktig roll i digitaliseringsprocessen.

Digitaliseringsprocessen kräver starka digitala ledare, engagemang från de högre ledningsnivåerna och frihet för de anställda att experimentera.

---

**SAMMANFATTNINGSVIS  
DIGITALISERING AV  
FLERDIMENSIONELLA OCH  
DIGITALISERING BÖR  
AFFÄRSMÄSSIGA OCH  
ORGANISATIONSLEDNINGEN.**

**BESTÅR  
HÅLLBAR  
KOMPLEXA  
PRIORITERAS PÅ  
FUNKTIONELLA**

**RAMVERKET  
GÄSTFRIHET  
STRUKTURER, OCH  
PÅ STRATEGISKA,  
NIVÅER I**

**FÖR  
AV**

---

## 2. Digitaliseringens roller i pedagogiken för hållbar hotellverksamhet

Kommunikativt medarbetarskap: Att utforma medarbetarroller är nyckeln till digital omvandling av hotell- och restaurangbranschen?

Heide och Simonsson definierar medarbetarskap som "de metoder och attityder som medarbetare utvecklar i relationer med sin chef, sina kollegor och sin arbetsgivare i stort" (Heide och Simonsson, 2011, s. 202).

Man kan hävda att om alla anställda är ansvariga för digitaliseringsresultaten, är varje anställds praxis och attityder nyckeln till framgång. Medarbetarskap är kopplat till decentraliseringstrenden att göra organisationsstrukturen plattare - en filosofi som möjliggör större medarbetarautonomi och snabbare beslutsfattande och förmåga att genomföra framväxande strategier där alla tar ansvar för hela organisationens framgång. På grund av de snabba förändringar och den dynamiska miljö som hotell- och restaurangföretag verkar i.

Den främsta anledningen till det växande forskningsfokuset på medarbetarroller är att medarbetarnas kommunikation i allt högre grad anses ha betydande konsekvenser för organisationens resultat och dess förmåga att anpassa sig till nya trender och kontextuella faktorer som t.ex. kraften i digitaliseringen.

Vad är då den exakta rollen för medarbetare och chefer i digitalt lärande och digital transformation? I avsaknad av direkt ledning och övervakning måste medarbetaren eller kollegan ha ett reflexivt förhållningssätt för att möjliggöra lärande och utveckling, kollektiv kunskap och meningsskapande.

"Det reflexiva förhållningssättet bör dock förstås i en bredare mening, nämligen att medarbetaren, förutom att aktivt reflektera över stimulansen av lärande och utveckling, är villig att ifrågasätta sanningar som tas för givna om hur de själva, deras chefer, deras kollegor och även hur hela organisationen kommunicerar, för att aktivt bidra till organisatorisk förbättring" (Alvesson et al., 2017). Medarbetarna måste vara redo att ta ett större ansvar för att skapa digital transformation i en öppen dialog med cheferna.

Enligt Heide och Simonsson (2011) pekar begreppet medarbetarskap på att chefer måste röra sig bort från det traditionella fokuset på kontroll och istället anamma ett mer transformativt förhållningssätt. Detta kräver en mer tillitsbaserad ledningsstrategi där man litar på medarbetarnas förmåga att skapa digitalt värde på sin arbetsplats. Först när dessa resultat har accepterats och implementerats kan det digitala lärandet börja.



Figur 7. Källa: Karolina Grabowska: Karolina Grabowska

kan deltagarna bygga upp kompetens för att göra nya digitala inlärningsfärdigheter hållbara och minnesvärda, och organisationer kan bygga upp en intern arkitektur som främjar och stöder hållbara digitaliseringsprocesser.

I Heide och Simonssons artikel om medarbetarskap betonar de att de sociala roller som medarbetarna har är viktiga att förstå. Dessa roller varierar och innehåller alla olika kommunikationsroller och ansvarsområden. Madsen och **Verhoeven lyfter fram åtta roller som medarbetare har:**

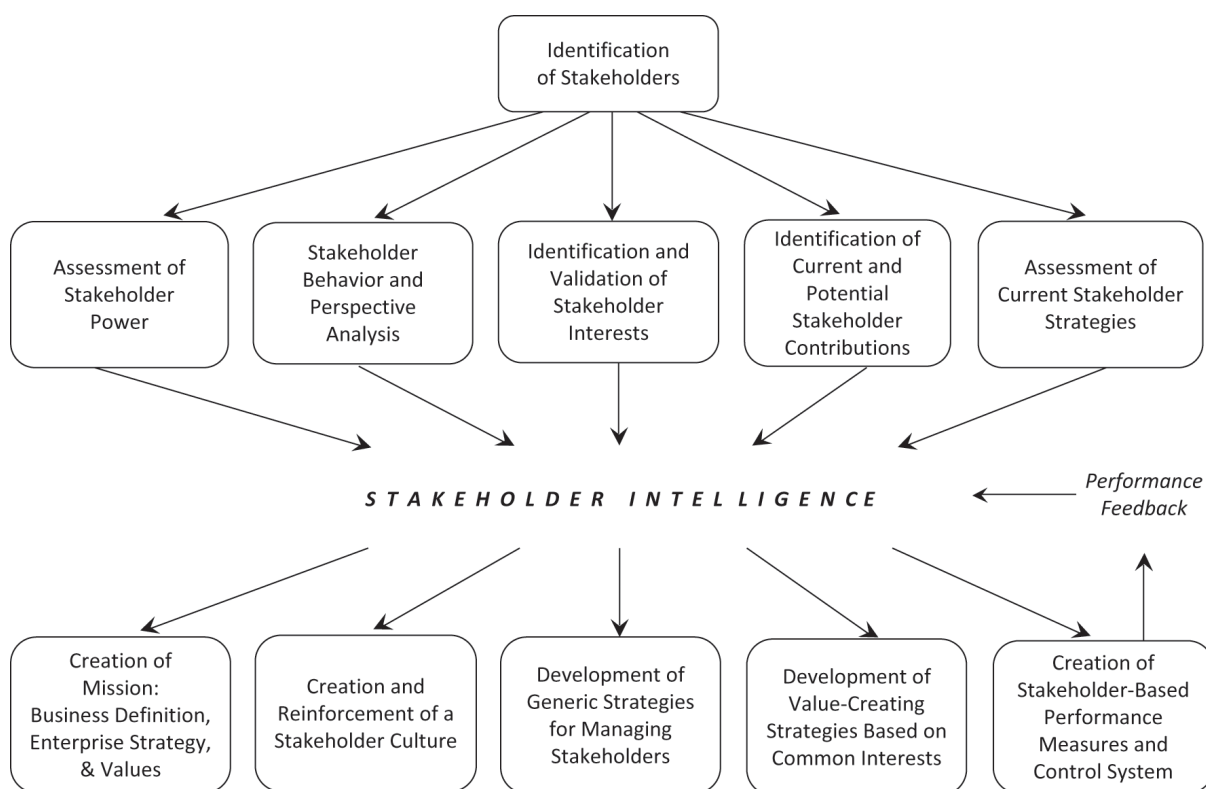
- externa utföranden
- promotorer
- försvarare
- informationsscouters
- byggare av relationer
- interna sensemakers
- innovatörer
- kritiker

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

När man investerar i digitalisering kan tillämpningen av dessa roller i inlärnings- och implementeringsprocessen hjälpa deltagarna att nå de önskade inlärningsmålen. Utbildningsansvariga måste skapa kurser som främjar och utbildar deltagarna i att pröva de olika roller som nämns ovan i relevanta fallrelaterade inlärningsaktiviteter. På så sätt

### 3. Deltagare och intressenter i digitaliseringen av pedagogiken för hållbar hotellverksamhet

För att kunna bedöma vilka som kan identifieras och definieras som deltagare och intressenter inom ramen för digitaliseringen av hållbar hotellverksamhet måste man inledningsvis titta närmare på teorin om intressenter för att kunna ta fram en korrekt definition:



Figur 8. Källa: Cambridge University Press: Cambridge University Press.

I grunden är "intressentteorin" en väg för ett företag eller en organisation att förmedla sina "strategiska avsikter" till dem som har ett stort intresse av deras produktlinje och att vara i linje med det sociala ansvarstagande som företaget följer inom ramen.

Intressentteorin hävdar också att alla som följer teorin bör "skapa värde för alla intressenter, inte bara för aktieägarna" (Stakeholder Theory, 2018).

Detta innebär att ett visst företag eller en viss organisation inte bara kan ha en uttalad strategi för ekonomisk vinning, utan också bör skapa värde för dem som identifieras inom ramen för användningen och räckvidden för deras produkter.

För att få en god förståelse för omfattningen, räckvidden och omfattningen av deltagare och intressenter i digitaliseringen av hållbar gästfrihet måste man identifiera både deltagare och intressenter och definiera vilken roll de spelar. Detta innebär att ett visst företag eller en viss organisation inte bara kan ha en strategi

för ekonomisk vinning, utan också bör skapa värde för dem som identifieras inom ramen för användningen av och räckvidden för deras produkter.

För att få en god förståelse för omfattningen, räckvidden och räckvidden för deltagare och intressenter i digitaliseringen av pedagogiken för hållbar hotellverksamhet måste man alltså identifiera både deltagare och intressenter och definiera vilken roll de spelar inom.

**3.1. Föreläsningar på akademier och universitet:** Föreläsare eller utbildare inom Hospitality AP, Bachelor- och Master-nivåer är både den mest framstående leverantören och deltagaren i att föra pedagogiken för hållbar digitalisering av besöksnäringen framåt. De kommer att stå vid rodret och ge tillgång till pedagogiken för hållbar digitalisering via sina föreläsningar. I det här fallet fungerar de deltagande föreläsarna från SIA Hotel School, Italian Hospitality School, City Unity College och EA Dania som både leverantörer till inlärningsprocessen och deltagare i sin egenskap av att beskriva och förmedla begreppet pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen till de huvudsakliga mottagarna.

**3.2. Studenter:** Hotell- och restaurangstudenter på både AP-, Bachelor- och Master-nivå är både de viktigaste intressenterna som mottagare av pedagogiken för hållbar digitalisering av hotell- och restaurangbranschen, eftersom de är den avsedda målgruppen när det gäller att lära sig den. De är den framtida aspekten och deltagarna inom besöksnäringen, både som vanliga icke-chefsanställda på front- och backoffice-sidan och på chefssidan av verksamheten. De spelar därför en viktig roll i kunskapssfärerna för pedagogiken kring hållbar digitalisering av besöksnäringen eftersom de både måste innehålla och förstå de förutfattade meningarna för att kunna förmedla dem till arbetsmiljön på alla nivåer i branschen.

**3.3. Coacher:** Inom besöksnäringen hittar vi de som har fått i uppdrag att undervisa anställda inom branschen om principerna för pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen. Deras roll är att coacha direkt till anställda inom branschen inom de olika fysiska enheterna i ett visst företag inom branschen.

**3.4. Leverantörer:** Leverantörerna kan bäst beskrivas som de IT-samarbeten som är inriktade på att föra fram och genomföra pedagogiken för digitalisering av hållbar gästfrihet. I det här fallet kan vi därför identifiera Digital Guest APS och INERCIA DIGITAL SL som de viktigaste programvaruföretagen som huvudintressenter i genomförandet av denna del av konceptet, eftersom det faller på dem att skapa programvaran för att göra verktygslådan levande.

**3.5. Beslutsfattare:** Inom ramen för hela processen kan man identifiera olika beslutsfattare som agerar som viktiga och centrala intressenter för utvecklingen och distributionen av pedagogiken för hållbar digitalisering av besöksnäringen. De kan bland annat identifieras som ansvariga politiker på EU-nivå som fördelar och

distribuerar de monetära resurser som behövs för att bedriva forskning på alla nivåer, ansvariga nationella politiker inom utbildningsministeriet, ansvarig pedagogisk chef för gästfrihetsstudier på campus med ett stort intresse för att antingen utföra forskning i någon skala eller att tillämpa forskningen i sin linje av gästfrihetsutbildningar.

**3.6. Europeiska unionen aka EU:** Med tanke på att EU fungerar som både den monetära leverantören till detta projekt och samtidigt som den huvudsakliga kunden till projektet, kan man bara dra slutsatsen att deras deltagande berättigar dem att erkännas som en viktig intressent för pedagogiken för hållbar digitalisering av hotellbranschen som förs fram antingen via akademiska föreläsningar eller via coaching direkt i hotellbranschen.



Bild 9: Källa Kaboompics .com pexels.com

## 4. Översikt och sammanfattning med länkar till relaterade lagstiftningsdokument

### DIGITAL HANDLINGSPLAN 2021 -

2027

#### 4.1. Vad är handlingsplanen för digital utbildning?

Handlingsplanen för digital utbildning (2021-2027) är ett förnyat politiskt initiativ från Europeiska unionen (EU) som fastställer en gemensam vision om högkvalitativ, inkluderande och tillgänglig digital utbildning i Europa, och syftar till att stödja anpassningen av medlemsstaternas utbildningssystem till den digitala tidsåldern.

Handlingsplanen, som antogs den 30 september 2020, är en uppmaning till ökat samarbete på europeisk nivå om digital utbildning för att ta itu med covid-19-pandemins utmaningar och möjligheter och skapa möjligheter för utbildningssektorn (lärare, studenter), beslutsfattare, den akademiska världen och forskare på nationell nivå, EU-nivå och internationell nivå.

Initiativet bidrar till kommissionens prioritering "Ett Europa rustat för den digitala tidsåldern" och till Next Generation EU. Det stöder också faciliteten för återhämtning och resiliens, som syftar till att skapa en grönare, mer digital och resilient europeisk union.

Handlingsplanen för digital utbildning är en viktig faktor för att förverkliga visionen om ett europeiskt område för utbildning senast 2025. Den bidrar till att uppnå målen i den europeiska kompetensagendan, handlingsplanen för den europeiska sociala pelaren och den digitala kompassen 2030: den europeiska vägen för det digitala årtiondet.

HYPERLÄNK:

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



## 4.2. DigComp 2.0, 2.1, 2.2 Den konceptuella referensmodellen för ramverket för digital kompetens för medborgare

DigComp 2.0, 2.1, 2.2 Den konceptuella referensmodellen för ramverket för digital kompetens för medborgare,

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

DigComp-ramverket identifierar de viktigaste komponenterna i digital kompetens inom fem områden (dimension 1). Områdena sammanfattas nedan:

**Informations- och datakunskap:** Att formulera informationsbehov, lokalisera och hämta digitala data, information och innehåll. Bedöma relevansen av källan och dess innehåll. Att lagra, hantera och organisera digitala data, information och innehåll.

**Kommunikation och samarbete:** Att interagera, kommunicera och samarbeta med hjälp av digital teknik och samtidigt vara medveten om kulturell mångfald och generationskillnader. Att delta i samhället genom offentliga och privata digitala tjänster och deltagande medborgarskap. Att hantera sin digitala närvaro, identitet och sitt rykte.

**Skapande av digitalt innehåll:** Att skapa och redigera digitalt innehåll Att förbättra och integrera information och innehåll i en befintlig kunskapsmassa och samtidigt förstå hur upphovsrätt och licenser ska tillämpas. Att kunna ge begripliga instruktioner för ett datorsystem.

**Säkerhet:** Att skydda enheter, innehåll, personuppgifter och integritet i digitala miljöer. Att skydda fysisk och psykisk hälsa, och att vara medveten om digital teknik för socialt välbefinnande och social integration. Att vara medveten om den miljöpåverkan som digital teknik och dess användning har.

**Problemlösning:** Att identifiera behov och problem samt att lösa konceptuella problem och problemsituationer i digitala miljöer. Att använda digitala verktyg för att förnya processer och produkter. Att hålla sig uppdaterad med den digitala utvecklingen.

Det finns 21 kompetenser som är relevanta för dessa områden, deras titlar och deskriptorer beskrivs i dimension 2. Tillsammans bildar dimension 1 och 2 den konceptuella referensmodellen. Ytterligare dimensioner beskriver kompetensnivåer (dimension 3), exempel på kunskaper, färdigheter och attityder (dimension 4) och användningsfall (dimension 5). I den senaste publikationen, DigComp 2.2, presenteras det konsoliderade ramverket.

## 4.3. DigComp ONLINE VERKTYG

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

Ett testverktyg online som kartlägger dina digitala kompetenser med hjälp av Digcomp-ramverket



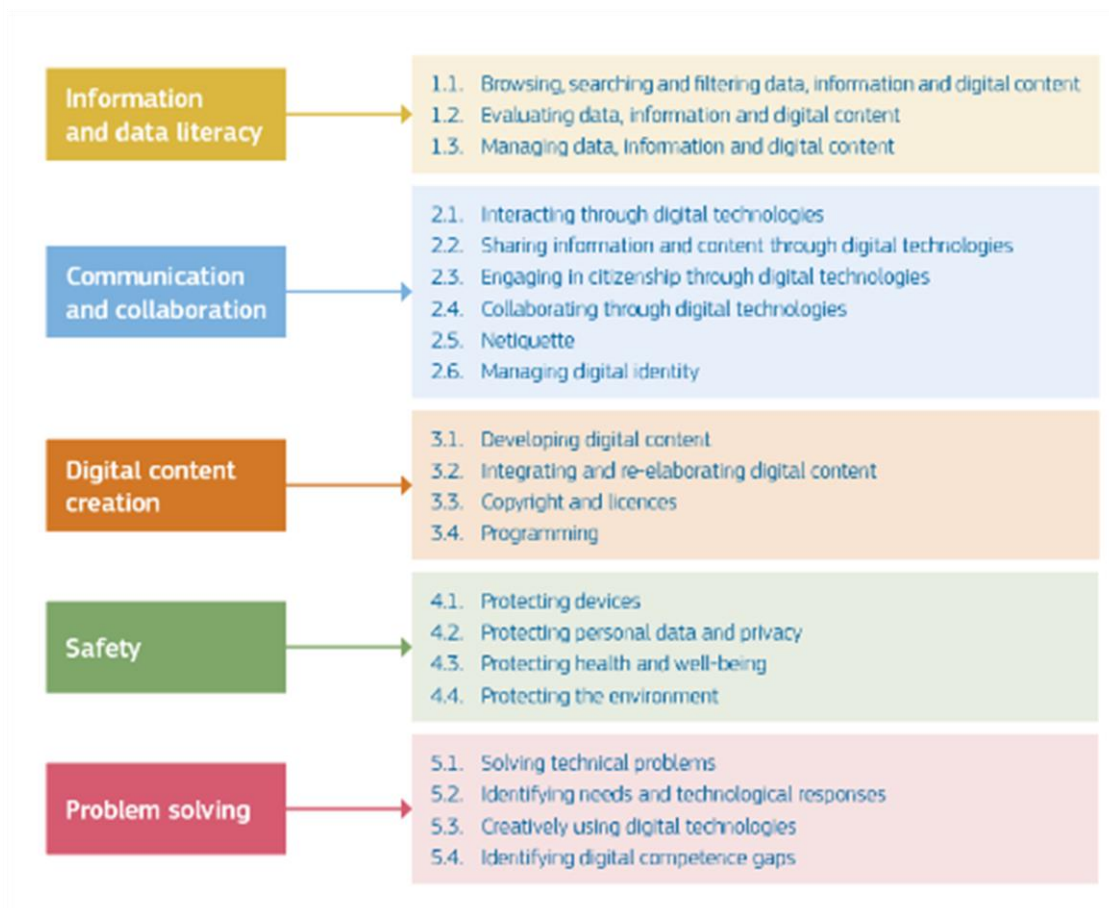
Figur 10. DigComp

### Digital kompetens

- Digitala kompetensområden
  - Informations- och datakunskap
  - Kommunikation och samarbete
  - Skapande av digitalt innehåll
  - Säkerhet
  - Problemlösning

## 4.4. DigComp PUBLIKATIONER

Den konceptuella referensmodellen för DigComp:



Figur 11. Referensmodell för DigComp. Konceptuell referensmodell för DigComp.

Publikationer

2022: DigComp 2.2: Ramverket för digital kompetens för medborgare - Med nya exempel på kunskaper, färdigheter och attityder

2017: DigComp 2.1: Ramverk för digital kompetens för medborgare med åtta kompetensnivåer och exempel på användning

2016: DigComp 2.0: Ramverk för digital kompetens för medborgare. Uppdatering fas 1: den konceptuella referensmodellen

2013: DigComp: Ett ramverk för att utveckla och förstå digital kompetens i Europa

2012: Rapport om onlinekonsultation Experternas synpunkter digital kompetens

2012: Digital kompetens i praktiken: En analys av ramverk

## 4.5.RAMVERK FÖR DIGITAL KOMPETENS FÖR LÄRARE, ELEVER OCH MEDBORGARE

Insamlade av UNESCO (2022):

Tabell 2: RAMVERK FÖR DIGITAL KOMPETENS FÖR LÄRARE, ELEVER OCH MEDBORGARE		
Ramverk Titel	Ursprung	Förlagets år
DigComp 2.2	Europeiska unionen	Europeiska unionens publikationsbyrå, 2022
DigCompEdu	Europeiska unionen	Europeiska unionens publikationsbyrå, 2017
SELFIE för lärare	Europeiska unionen	Europeiska kommissionen, 2021
Globalt ramverk för digital kompetens (DLGF)	Globalt	UNESCO:s institut för statistik, 2018
Det globala ramverket för utbildningskompetens i den digitala tidsåldern	Profuturo	Profuturo, 2020
Gemensam ram för digital kompetens för lärare (CDCFT)	Spanien	Nationella institutet för utbildningsteknik och lärarutbildning (Spanien), 2017
Ramverk för professionell utveckling av digitalt lärande	Sydafrika	Institutionen för grundläggande utbildning, Sydafrika, 2019
Ramverk för professionell digital kompetens för lärare	Norge	Norska centret för IKT i utbildning, 2017
Ramverk för färdigheter för internationell ålder (SFIA - 8)	SFIA	SFIA-stiftelsen, 2000
Ramverk för digital kompetens	Wales, Förenade kungariket	Education Wales (Wales regering, Storbritannien), 2022
Internationellt körkort för dator (ICDL)	ICDL	ICDL Global, 2000
Ramverk för färdigheter i digital kompetens (DLSF)	Australien	Australiensiska ministeriet för utbildning, kompetens och sysselsättning, 2021
Den australiska arbetskraftens kompetens för den digitala ekonomin - Den australiska	Australien	NCVER, 2019

Tabell 2: RAMVERK FÖR DIGITAL KOMPETENS FÖR LÄRARE, ELEVER OCH MEDBORGARE		
Ramverk Titel	Ursprung	Förlagets år
arbetskraftens ramverk för digitala färdigheter		
Professionellt ramverk för digital undervisning	England, Förenade kungariket	Education and Training Foundation, England, Förenade kungariket
Definiera de färdigheter som medborgarna kommer att behöva i det framtida arbetslivet	McKinsey	McKinsey & Company, Global, 2019
International Society for Technology in Education (ISTE) standarder för elever	ISTE	ISTE, Global, 2018
Quebecs ramverk för digital kompetens	Quebec, Kanada	Ministeriet för utbildning och högre utbildning, Quebec, Kanada, 2019
Gemensam referensram för interkulturell digital kompetens (CFRIDiL)	Europeiska unionen	EUMade4LL, Erasmus+ (finansierat av Europeiska kommissionen), 2019
Indonesiens nationella ramverk för digital kompetens	Indonesien	Bahasa, Indonesien, 2021
UNESCO:s ramverk för IKT-kompetens för lärare (ICT CFT) Version 3	UNESCO	UNESCO, 2018
DQ (Digital Intelligence) Global standard för digital kompetens, digitala färdigheter och digital beredskap	DQ-institutet	DQ Institute, Global, 2019
Digischool: programmet för digital kompetens	Kenya	UNESCO, 2018
British Columbias ramverk för digital kompetens	British Columbia, Kanada	Provinsen British Columbia, 2013
ANVÄNDA, FÖRSTÅ OCH ENGAGERA: Ett ramverk för digital mediekompetens för kanadensiska skolor	Kanada	Mediasmarts, 2022
IC3 Digital kompetens	Nordamerika	Certiport, 2022
Microsofts läroplan för digital kompetens	Microsoftt	Microsoft, 2022

Ramverk Titel	Ursprung	Förlagets år
Nationellt uppdrag för digital alfabetisering (NDLM)	Indien	Indiens regering, 2015
SkillsFuture - Kompetensramverk för infokomm-teknik	Singapore	Singapores regering, 2022
ETF READY-modell	Europeiska yrkesutbildningsstiftelsen	Europeiska yrkesutbildningsstiftelsen, 2022

#### 4.6. FN:s ramkonvention om klimatförändringar

Förenta Nationerna. (1992). FN:s ramkonvention om klimatförändringar - UNFCCC, 1992. Hämtad från <https://unfccc.int/resource/docs/convkp/conveng.pdf>

FN:s ramkonvention om klimatförändringar (UNFCCC) fastställer de grundläggande rättsliga ramarna och principerna för internationellt samarbete om klimatförändringar i syfte att stabilisera koncentrationerna av växthusgaser i atmosfären för att undvika "farlig antropogen störning av klimatsystemet". (Förenta nationerna, 1992).

#### 4.7. Mål för hållbar utveckling

Förenta nationerna. (2015). Målen för hållbar utveckling, hämtade från <https://sdgs.un.org/goals>

I juni 1992 antog mer än 178 länder Agenda 21 vid världstoppmötet i Rio de Janeiro i Brasilien, en omfattande handlingsplan för att bygga upp ett globalt partnerskap för hållbar utveckling för att förbättra människors liv och skydda miljön.

I januari 2015 inledde generalförsamlingen förhandlingsprocessen om utvecklingsagendan för tiden efter 2015. Processen kulminerade i det efterföljande antagandet av Agenda 2030 för hållbar utveckling, med 17 globala mål för hållbar utveckling i centrum, vid FN:s toppmöte om hållbar utveckling i september 2015. 2015 var ett viktigt år för multilateralism och utformningen av internationell politik, med antagandet av flera viktiga avtal:

Sendai-ramverket för katastrofriskreducering (mars 2015)

Addis Abeba-handlingsplanen för utvecklingsfinansiering (juli 2015)

Att förändra vår värld: Agenda 2030 för hållbar utveckling med sina 17 mål för hållbar utveckling antogs vid FN:s toppmöte om hållbar utveckling i New York i september 2015.

**4.8. Parisavtalet om klimatförändringar** (december 2015). Hämtat från [https://climate.ec.europa.eu/eu-action/international-action-climate-change/climate-negotiations/paris-agreement\\_en](https://climate.ec.europa.eu/eu-action/international-action-climate-change/climate-negotiations/paris-agreement_en)

**4.9.** Katowicepaketet som antogs vid FN:s klimatkonferens (COP24) i december 2018 innehåller gemensamma och detaljerade regler, förfaranden och riktlinjer för att genomföra Parisavtalet. Hämtat från <https://unfccc.int/process-and-meetings/the-paris-agreement/the-katowice-climate-package/katowice-climate-package>

Några av de relaterade SDG:erna: SDG 7 Hållbar energi för alla, SDG 13 Bekämpa klimatförändringen, SDG 12 Hållbar konsumtion och produktion

#### **4.10. Den europeiska gröna given**

Strävan efter att bli den första klimatneutrala kontinenten. Hämtat från [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/european-green-deal\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/european-green-deal_en)

För att övervinna dessa utmaningar kommer den europeiska gröna given att omvandla EU till en modern, resurseffektiv och konkurrenskraftig ekonomi och säkerställa:

- inga nettoutsläpp av växthusgaser till 2050
- ekonomisk tillväxt frikopplad från resursanvändning
- ingen människa och ingen plats lämnas kvar

Den europeiska gröna given är också vår livlina ut ur covid-19-pandemin. En tredjedel av investeringarna på 1,8 biljoner euro från återhämtningsplanen NextGenerationEU och EU:s sjuårsbudget kommer att finansiera den europeiska gröna given.

Den första klimatneutrala kontinenten till 2050

Minst 55 % mindre nettoutsläpp av växthusgaser till 2030, jämfört med 1990 års nivåer

3 miljarder ytterligare träd ska planteras i EU till 2030.

#### **4.11. Europeisk klimatlag**

Europeisk klimatlag. (2021). Hämtad från [https://climate.ec.europa.eu/eu-action/european-green-deal/european-climate-law\\_en](https://climate.ec.europa.eu/eu-action/european-green-deal/european-climate-law_en)

Den europeiska klimatlagen offentliggjordes i Europeiska unionens officiella tidning den 9 juli 2021 och trädde i kraft den 29 juli 2021.

I den europeiska klimatlagen fastställs ett rättsligt bindande mål om nettonollutsläpp av växthusgaser senast 2050. EU-institutionerna och medlemsstaterna är skyldiga att vidta nödvändiga åtgärder på EU-nivå och nationell nivå för att uppnå målet, med beaktande av vikten av att främja rättvisa och solidaritet mellan medlemsstaterna.

Klimatlagen innehåller åtgärder för att hålla koll på utvecklingen och anpassa våra åtgärder därefter, baserat på befintliga system såsom styrningsprocessen för medlemsstaternas nationella energi- och klimatplaner, regelbundna rapporter från Europeiska miljöbyrån och de senaste vetenskapliga rönen om klimatförändringar och deras effekter.

Framstegen kommer att ses över vart femte år, i linje med den globala inventeringen inom ramen för Parisavtalet.

Klimatlagen tar också upp de nödvändiga stegen för att nå 2050-målet:

- Baserat på en omfattande konsekvensbedömning har EU fastställt ett nytt mål för 2030 om att minska nettoutsläppen av växthusgaser med minst 55 % jämfört med 1990 års nivåer. Det nya EU-målet för 2030 ingår i lagen.

- Lagen innehåller också en process för att fastställa ett klimatmål för 2040.

Klimatlagen omfattar:

- ett rättsligt mål för unionen att uppnå klimatneutralitet senast 2050

- ett ambitiöst klimatmål för 2030 på minst 55 % minskning av nettoutsläppen av växthusgaser jämfört med 1990, med klarhet om hur utsläppsminskningar och upptag bidrar

- erkännande av behovet av att förbättra EU:s kolsänka genom en mer ambitiös LULUCF-förordning, för vilken kommissionen lade fram ett förslag i juli 2021

- en process för att fastställa ett klimatmål för 2040, med beaktande av en vägledande växthusgasbudget för 2030-2050 som ska offentliggöras av kommissionen

- ett åtagande om negativa utsläpp efter 2050

- inrättandet av en europeisk vetenskaplig rådgivande kommitté för klimatförändringar, som kommer att ge oberoende vetenskaplig rådgivning

- starkare bestämmelser om anpassning till klimatförändringar

- stark samstämmighet mellan unionens politik och målet om klimatneutralitet

- ett åtagande att samarbeta med sektorer för att utarbeta sektorsspecifika färdplaner som visar vägen till klimatneutralitet inom olika områden av ekonomin

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) 2021/1119

av den 30 juni 2021 om fastställande av en ram för att uppnå klimatneutralitet och om ändring av förordningarna (EG) nr 401/2009 och (EU) 2018/1999 (europeisk klimatlag)

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

#### 4.12. Styrning av energunionen och klimatåtgärder



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

För att hjälpa EU att nå sina klimat- och energimål för 2030 fastställs i förordningen om styrningen av energiunionen gemensamma regler för planering, rapportering och övervakning. Förordningen säkerställer också att EU:s planering och rapportering synkroniseras med ambitionscyklerna enligt Parisavtalet.

Förordning hämtad från [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](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. EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) 2018/1999**

av den 11 december 2018 om styrningen av energiunionen och av klimatåtgärder, om ändring av Europaparlamentets och rådets förordningar (EG) nr 663/2009 och (EG) nr 715/2009, Europaparlamentets och rådets direktiv 94/22/EG, 98/70/EG, 2009/31/EG, 2009/73/EG, 2010/31/EU, 2012/27/EU och 2013/30/EU samt rådets direktiv 2009/119/EG och (EU) 2015/652 och om upphävande av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 525/2013

De nationella energi- och klimatplanerna (NECP) infördes genom förordningen om styrningen av energiunionen och klimatåtgärder (EU)2018/1999, som antogs som en del av paketet Ren energi för alla européer, som antogs 2019.

#### **4.14. De nationella planerna**

- De nationella planerna beskriver hur EU-länderna tänker ta itu med
- Energieffektivitet
- förnybara energikällor
- minskade utsläpp av växthusgaser
- sammankopplingar
- forskning och innovation

Detta tillvägagångssätt kräver en samordning av syftet mellan alla regeringsdepartement och det ger en planeringsnivå som kommer att underlätta offentliga och privata investeringar.

De nationella planerna hämtas från [https://commission.europa.eu/energy-climate-change-environment/implementation-eu-countries/energy-and-climate-governance-and-reporting/national-energy-and-climate-plans\\_en](https://commission.europa.eu/energy-climate-change-environment/implementation-eu-countries/energy-and-climate-governance-and-reporting/national-energy-and-climate-plans_en)

Lettland NECP (2020). Hämtad från [https://energy.ec.europa.eu/system/files/2020-04/lv\\_final\\_necp\\_main\\_en\\_0.pdf](https://energy.ec.europa.eu/system/files/2020-04/lv_final_necp_main_en_0.pdf)

#### **4.15. Lettland om Parisavtalet:**

Par Apvienoto Nāciju Organizācijas Vispārējās konvencijas par klimata pārmaiņām Parīzes nolīgumu. Hämtat från <https://likumi.lv/ta/id/288575-par-apvienoto->

[naciju-organizacijas-visparejas-konvencijas-par-klimata-parmainam-parizes-noligumu](#)

(Ritchie, H., Roser, M. (2023). Lettland: CO2 Landsprofil. Our World Data hämtat från <https://ourworldindata.org/co2/country/latvia>)

#### 4.16. Dataskydd i EU

**Den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR)**, dataskyddsdirektivet och andra regler om skydd av personuppgifter.

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

#### Exempel på uppgifter som inte anses vara personuppgifter

- Ett registreringsnummer för företaget;
- en e-postadress, t.ex. info@company.com;
- anonymiserade uppgifter.



Figur 12. Källa: Monicore på pexels.com

Referenser:

Artikel 2, artikel 4.1 och 4.5 samt skälen 14, 15, 26, 27, 29 och 30 i den allmänna dataskyddsförordningen

Artikel 29 Arbetsgruppens yttrande 4/2007 om begreppet personuppgifter

Artikel 29-arbetsgruppens yttrande 05/2014 om anonymiseringstekniker

#### **4.17. Upprätta en webbplats för företag**

##### **Domännamn**

Ett domännamn är en omdirigering från en IP-adress (Internet Protocol), som är en serie siffror, t.ex. 136.173.60.59 eller 91.194.202.11. De bästa domännamnen fungerar som en digital ingång till din butik och är lätta att komma ihåg, t.ex. europarl.europa.eu. Kom ihåg att hålla det användarvänligt och enkelt.

När du har valt den som passar dig bäst är nästa steg att registrera domännamnet för att se till att det förblir unikt för din webbplats. (EG, 2023).

Visa kontaktuppgifter och annan viktig information på din webbplats

Som företag är du enligt lag skyldig att ge kunderna följande information på din webbplats:

- din identitet, t.ex. ditt handelsnamn
- juridisk fysisk adress, e-postadress och telefonnummer; om annan, den juridiska adressen till din etablering
- Din rättsliga ställning, juridiska form och, om du är registrerad i ett handelsregister eller liknande offentligt register, namnet på det offentliga register som gäller för din verksamhet och ditt registreringsnummer (plus din yrkestitel och den medlemsstat där den beviljades, om verksamheten grundar sig på ett reglerat yrke).
- Momsregistreringsnummer, om din verksamhet tar ut moms för de varor eller tjänster som den tillhandahåller.
- Uppgifter om eventuell tillsynsmyndighet, om din verksamhet omfattas av ett system för yrkesmässig auktorisation.
- länk från din webbplats till plattformen för tvistlösning online, en tjänst som tillhandahålls av Europeiska kommissionen för att enkelt lösa problem med konsumenter
- allmänna villkor, försäljningsvillkor och annan tillämplig information relaterad till försäljningstransaktionen som du måste tillhandahålla kunden under beställningsprocessen
- integritetspolicy, cookiepolicy och andra policyer som är tillämpliga på skydd av personuppgifter (EG, 2023).

Om du omfattas av krav på yrkeskvalifikationer måste du också uppfylla kraven i de länder där du tillhandahåller tjänster, vilket varje nationell kontaktpunkt som

är öppen som en extern länk kan ge mer information om. I så fall ska du också lämna uppgifter om din försäkring eller tillämpliga ekonomiska garantier, samt en hänvisning till de regler som gäller för ditt yrke och hur du får tillgång till dem. Om du redan erbjuder eller vill erbjuda dina professionella tjänster utomlands, besök vårt relaterade avsnitt för mer information. (EG, 2023).

#### **4.18. Friskrivningsklausuler och andra rättsliga meddelanden**

En ansvarsfriskrivning är ett juridiskt meddelande som placeras på din webbplats i syfte att begränsa ditt ansvar för resultatet av användningen av din webbplats. Ansvarsfriskrivningen är avsedd som allmän information och även om den inte helt kan skydda din webbplats mot rättsliga åtgärder, är den till hjälp i samband med:

- innehålllets riktighet på din webbplats
- potentiella upphovsrättsfrågor
- överföring av datavirus

Nästan allt som du lägger ut på din webbplats kan täckas av en ansvarsfriskrivning. Disclaimer visas vanligtvis på varje sida på din webbplats (t.ex. i sidfoten på varje sida via en hyperlänk). Du kan uppmana användaren att läsa hela ansvarsfriskrivningen när han eller hon använder dina tjänster.

Friskrivningsklausuler är beroende av din bedömning och kan revideras av en juridisk expert, men kan innehålla element som t.ex:

- Meddelande om upphovsrätt (syftar till att skydda dina immateriella rättigheter från upphovsrättsintrång av andra personer)
- dataskydd och integritet (informera besökare på din webbplats om hur du följer reglerna för dataskydd och integritet när det gäller deras uppgifter)
- användning av cookies
- ditt ansvar i samband med riktigheten i den information som tillhandahålls på webbplatsen (EG, 2023).

#### **4.19. Undvikande av omotiverad geoblockering**

När du säljer varor och tjänster via din webbplats får du inte erbjuda mindre förmånliga villkor eller neka kunder tillgång till specifika artiklar enbart på grund av deras plats eller nationalitet, utom i undantagsfall när en specifik nationell lag kan kräva det. Dessa metoder är kända som geoblockering. (EG, 2023).

Förordningen om geoblockering omfattar online- och offlineförsäljning av materiella varor som kläder, skor eller accessoarer, samt vissa digitala onlinetjänster (molntjänster, datalagring, webbhotell). Det finns skyldigheter som

du måste följa när du skapar din webbplats för att se till att den undviker geoblockering:

(EG, 2023).

Tabell 3: Undvikande av omotiverad geoblockering

<b>Förpliktelse</b>	<b>Vad betyder det?</b>
Tillåt användaråtkomst	Du får inte begränsa åtkomsten till din onlinebutik eller andra onlinetjänster enbart baserat på dina kunders IP-adress, nationalitet eller geografiska plats. Under förutsättning att du erbjuder vederbörliga motiveringar kan du dock neka åtkomst om specifik nationell lag kräver detta.
Utforma formulär för att täcka alla tillämpliga territorier	När du tillhandahåller formulär för kundernas faktureringsadresser eller kontaktuppgifter bör du låta dem fylla i sina personuppgifter i ett format som inte är begränsat till ett visst land eller en viss region. Å andra sidan kan leveransadressformat begränsas endast till de länder där du tillhandahåller frakt.
Omdirigera inte användare	Innan du omdirigerar dina kunder till en annan platsspecifik version av din webbshop måste du uttryckligen inhämta deras samtycke. I detta fall bör du också ge dem möjlighet att återvända till den webbplats de ursprungligen var på. Du kan spara detta samtycke under kundernas preferenser. Du bör också göra det möjligt för kunderna att när som helst återkalla detta samtycke.
Ändra inte priserna	Du bör inte ändra produkt erbjudanden, kommersiella villkor eller prissättning i din onlinebutik automatiskt baserat på dina kunders geografiska uppgifter såsom IP-adress, bostad eller betalningsmedel.

Tabell 3: Undvikande av omotiverad geoblocking

Förpliktelse	Vad betyder det?
Gör ingen skillnad mellan liknande betalningsmetoder	Om din webbutik accepterar ett visst betalningsmedel, t.ex. betalkort eller kreditkort från samma kortorganisation, bör du aktivera detta betalningsmedel för alla kunder så länge korten har utfärdats inom EU/EES. Du kan inte automatiskt avvisa ett betalningsmedel bara för att det utfärdats i ett visst territorium.

(EG, 2023).

## 4.20. Gör din webbplats användbar och tillgänglig

**4.20.1. E-tillgänglighet** gör det lättare att navigera på webbplatser för personer med funktionsnedsättning, äldre och personer som bor på platser där den tekniska utvecklingen fortfarande pågår. World Wide Web Consortium (W3C) har publicerat en guide till [viktiga komponenter för webbtillgänglighet](#) för att hjälpa dig att utveckla en webbplats som överensstämmer med e-tillgänglighetsbestämmelserna. Om du redan har utvecklat din webbplats kan du använda denna guide för att fastställa dess nivå av e-tillgänglighet.

När du har utvecklat eller uppdaterat din webbplats enligt W3C:s riktlinjer och utvärderat den för att fastställa dess nivå av e-tillgänglighet, kan du [visa en särskild ikon](#) på din webbplats för att annonsera denna överensstämmelse.

Du kan också se hur Europeiska unionen implementerar krav på webbtillgänglighet i [Europa Web Guide](#).

**4.20.2. Med användbarhet avses** hur lätt det är att navigera på din webbplats, hur informationen är ordnad och visas på webbplatsen och hur bekvämt det är för användarna att interagera med den. Bättre användbarhet ökar sökmotorrankingen, antalet och kvaliteten på besöken och kan leda till en bättre konverteringsfrekvens, vilket kan inkludera antalet personer som köper något när de besöker din webbplats.

De viktigaste elementen i webbens användbarhet är:

- **responsivitet**, vilket innebär att din webbplats fungerar bra på datorer, surfplattor och smartphones

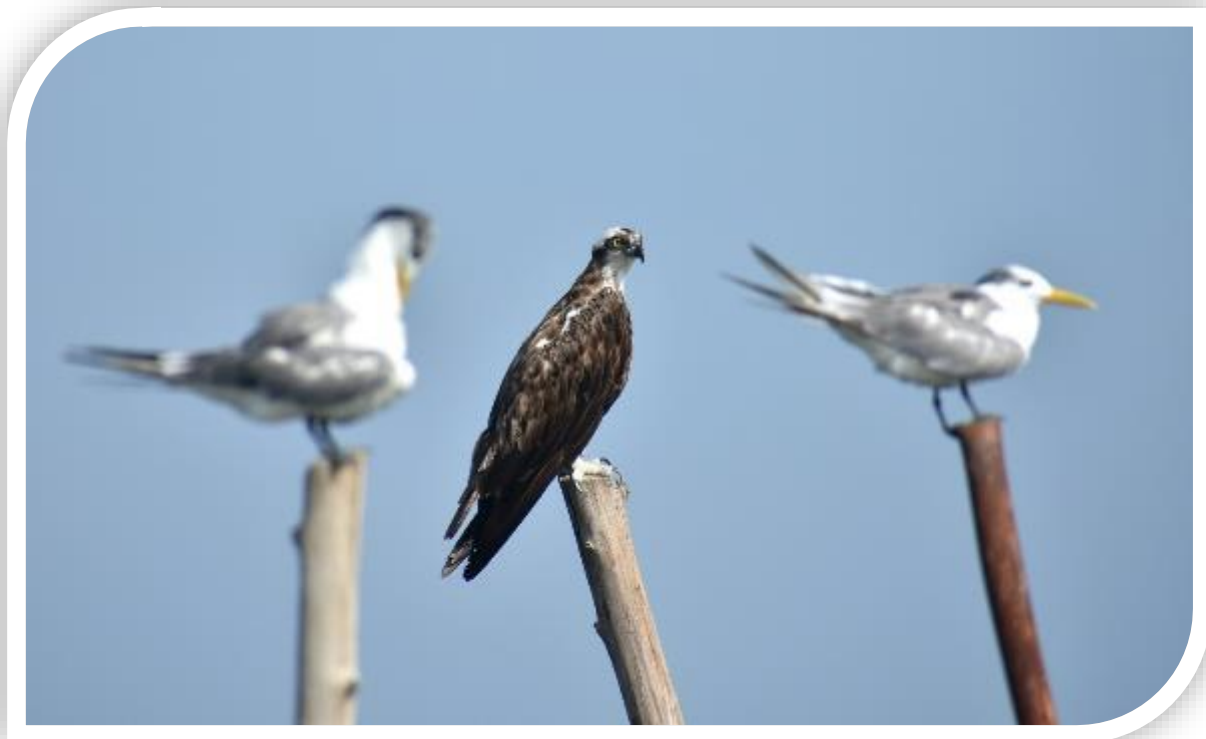
- **total laddningstid för webbplatsen**, som bör ta högst 2 till 3 sekunder
- **Webbplatsens huvudavdelningar är synliga och** lätta att identifiera genom menyer med tydliga avdelningar.
- **synlighet för åtkomst till hemsidan**, med länkar i huvudmenyn eller i sidhuvudet
- **länk synlighet**, genom lätt identifierbara tecken som sticker ut från den allmänna texten, inklusive understrykningar
- **placering av kontaktuppgifter** på en tydlig och synlig plats
- **en tydlig webbplatskarta**, som hjälper till att klassificera information och förbättra rankningen i sökmotorer
- **brödsmulor**, som visar användarna vilken sektion och undersektion av webbplatsen som de tittar på så att de kan orientera sig
- **antal klick från startsidan**, vilket helst inte är mer än 3 klick till den djupaste delen av webbplatsen
- **webbläsarens funktionsduglighet**, vilket innebär att din webbplats fungerar korrekt i alla webbläsare, på flera operativsystem och typer av enheter

Det finns många verktyg som kan hjälpa dig att rätta till eventuella fel i användbarheten på din webbplats - t.ex. laddningstid, användning av bilder och programmeringsfel. Europeiska kommissionen har tagit fram en  [uppsättning användbarhetstester](#) som kan hjälpa dig att förbättra din webbplats.

#### **4.21. Kontrollera även EU-lagstiftningen och den nationella lagstiftningen på området:**

- **Skydd av personuppgifter**
- **Immateriella rättigheter**
- **Juridiskt meddelande och upphovsrätt**
- **Cookies och liknande teknik**
- **Känslig information på Europa-webbplatser**

- **Moderering av användarinnehåll**



Figur 13: Källa Sanjay Sawan t@pexels.com

#### **4.22. Försäljning online via tredjepartsplattformar**

För att starta din onlineverksamhet kan du också skapa en onlinebutik med hjälp av tredjepartsplattformar, dvs. programvara som utvecklats externt av dig eller din huvudsakliga webbplatsleverantör. Ett annat alternativ är att lista dina produkter på välkända marknadsplatser. Tänk på att vissa av dina grundläggande skyldigheter för att driva en webbplats fortfarande gäller om du väljer detta alternativ. (EG, 2023).

#### **4.23. Tredjepartsplattformar för e-handel**

En e-handelsplattform är ett program eller en applikation som gör det möjligt för ditt företag att sälja varor och tjänster online genom att hjälpa dig att hantera din webbplats och andra verksamheter som marknadsföring, försäljning och logistik. Här är några av de saker du bör tänka på när du väljer den här typen av lösning: (EC, 2023).

**4.24. Enkel installation:** titta på de olika mallarna som erbjuds av varje plattform för att hitta det som bäst passar ditt företag och varumärke. (EG, 2023).



**4.25. Enkel och säker surfning:** välj en lösning som ger dina kunder en användarupplevelse på hög nivå. Du bör också kontrollera att säkerhetsnivåerna är på plats för e-handelsplattformens funktioner för betalningshantering. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2023).

**4.26. Flera integrationer:** leta efter ett brett utbud av integrationer med den programvara och de marknadsföringsverktyg som du kanske redan använder eller kommer att överväga att lägga till i framtiden. (EC, 2023).

**4.27. SEO-funktioner:** Sökmotoroptimering (SEO) är den process genom vilken du kan förbättra kvantiteten och kvaliteten på trafiken till din webbplats från sökmotorer. Ditt företag ska vara lätt att hitta i kundernas sökningar, så plattformen måste tillåta dig att implementera några av de vanligaste verktygen för organisk tillväxt i rankingar, till exempel att använda ditt eget domännamn eller samla in kundfeedback och recensioner. (EG, 2023).

**4.28. Mobile-first approach:** ett växande antal kunder använder sina smartphones eller surfplattor för att handla online, och därför bör plattformens anpassningsförmåga till mobila enheter vara en viktig faktor när du bestämmer dig för ditt val. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2023).

**4.29. Övervakningsverktyg:** välj en plattform som gör att du enkelt kan övervaka din onlinebutiks prestanda när det gäller försäljningsvolym, föredragna betalningsmedel eller antal beställningar. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2023).

**4.30. Teknisk support:** hitta en e-handelsplattform som rankas högt av andra företag när det gäller kundsupport (EC, 2023).

**4.31. Betalningsalternativ för dina kunder:** fundera över vilka betalningsalternativ, t.ex. autogiro eller kreditkort, du vill erbjuda dina kunder och se till att den plattform du väljer gör det möjligt för din webbutik att använda dem. (EG, 2023).

**4.32. Prissättning:** beakta kostnaderna för att använda den ena eller andra plattformen. E-handelsplattformar erbjuder en mängd olika prissättningsystem, allt från månadsabonnemang till priser per transaktion, fasta priser, extra kostnader för tillägg eller funktioner, så du bör noga överväga de prissättningsalternativ som bäst passar din affärsmodell. (EG, 2023).

#### **4.33. Plattformar på marknaden**

Om det är för krångligt att använda en e-handelsplattform från tredje part eller om du vill expandera till ytterligare en försäljningskanal kan du överväga att sälja via en marknadsplats.

Marknadsplatser är en annan typ av e-handelssajter som sammanför säljare med köpare och följer offline-modellen för traditionella varuhus. Alla transaktioner på en marknadsplats hanteras av operatören och du kan använda den här kanalen för att nå kunder som är intresserade av dina produkter eller tjänster. (EC, 2023).

Några av de fördelar som onlinemarknadsplatser erbjuder är

- minskade marknadsföringskostnader
- omedelbar tillgång till internationella marknader
- öppen konkurrens med liknande företag
- ökat förtroende och säkerhet för kunderna
- inga avbrott i driften
- förutsägbarhet när det gäller lager, priser och tillgänglighet
- hantering av betalning och bearbetning av order
- stöd till både säljare och köpare under hela försäljningsprocessen (EC, 2023).

#### **4.34. Reglering av plattform till företag (P2B)**

Europeiska kommissionen har infört nya regler för att öka transparensen och rättvisan på onlineplattformar. Dessa regler behandlar skyldigheterna för leverantörer av onlineförmedling och sökmotorer (inklusive e-handel, sociala medier, distribution av onlineappar och samarbetande marknadsplatser), som fungerar som inkörsportar för företagets tillgång till marknader och konsumenter. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2023).

**4.36.** Den nya **förordningen om Platform to Business (P2B)** ger lösningar på problem som företag som använder plattformar som en del av sitt arbete stöter på, t.ex:

- brist på förutsägbarhet och motiveringar i plattformarnas villkor
- Omotiverad avstängning och uppsägning av företags konton.
- otydliga policyer och rangordningsregler
- diskriminering till förmån för plattformarnas egna produkter eller tjänster
- Begränsning av företagets frihet att erbjuda bättre villkor utanför plattformen.
- plattformarnas ineffektiva mekanismer för hantering av klagomål och prövning (EC, 2023).

**4.37. Observatoriet för onlineplattformsekonomin** inrättades för att övervaka utvecklingen av onlineplattformsekonomin och genomförandet av P2B-förordningen.

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) 2019/1150 av den 20 juni 2019 om främjande av rättvisa och transparens för företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster

#### **4.38. Upprätta en onlinebutik**

##### **4.38.1. Hantering av onlinebetalningar**

En stor del av försäljningsprocessen på nätet utgörs av betalningar, som kan ske med kredit- eller betalkort, banköverföringar, förbetalda kort eller på något annat sätt. En bra betalningsleverantör erbjuder dig en säker betalningsmiljö och ett enda gränssnitt för de betalningsmetoder du väljer att använda och gör det möjligt för dig att verka över gränserna.

När du går in på nya marknader är det viktigt att titta på vilka betalningsmetoder som accepteras lokalt. Försök så gott du kan att inte diskriminera baserat på plats och erbjud betalningsalternativ som kunderna är mest vana vid. (EC, 2023).

EU-direktiv om betaltjänster

EU-direktiv om integritet och elektronisk kommunikation

EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR)

EU-direktiv om ansvar för defekta produkter

EU-direktiv om skadeståndsansvar för produkter med säkerhetsbrister - ändring

EU-direktiv om konsumenträttigheter

EU-direktiv om försäljning av konsumentvaror och tillhörande garantier

**4.39. ConsumerLawReady.eu** Öppna som en extern länk är en portal som skapats av EU för att ge små och medelstora företag information om viktiga aspekter av EU:s konsumentlagstiftning. Du kan hitta utbildningar och få mer information om hur ditt land tillämpar de gemensamma EU-reglerna om otillbörliga affärsmetoder och vilka skyldigheter du har i det EU-land där du

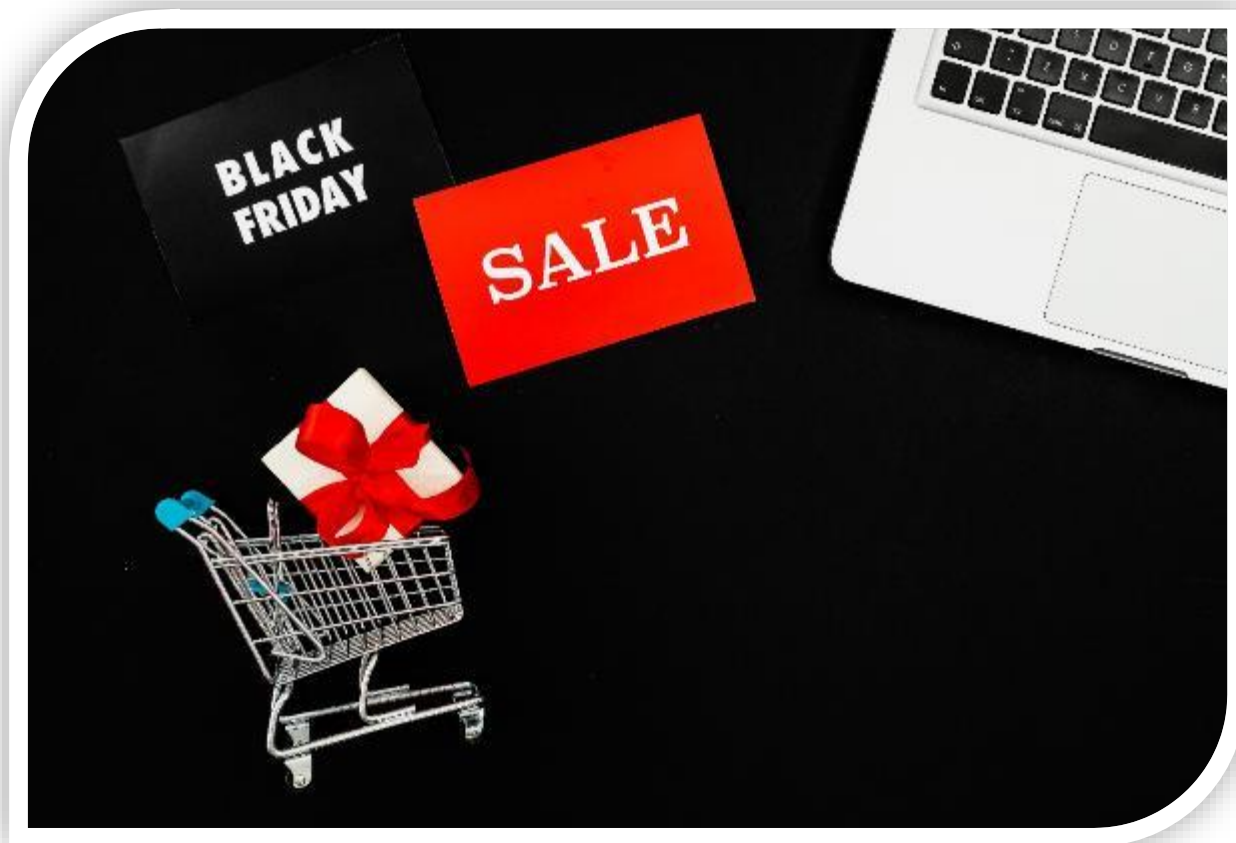


Bild 14: Källa Karolina Grabowska på pexels.com

bedriver handel.

## 5. Hållbar hotellverksamhet Digitalisering

### Teoretiskt ramverk

Det teoretiska ramverket för hållbar digitalisering inom besöksnäringen syftar till att ge teoretiska insikter i digitaliseringens komponenter och verktyg som skulle ge dig den nödvändiga förståelsen för konceptet.

Solis (2016) definition av digital transformation är: "Investeringar i och utveckling av ny teknik, nya tankesätt och nya affärs- och verksamhetsmodeller för att förbättra arbetet och konkurrenskraften och leverera nytt och relevant värde för kunder och anställda i en ständigt föränderlig digital ekonomi". Definitionen beskriver vikten av innovativitet, strategisk personalhantering och teknikintegration. Inom besöksnäringen kräver digital omvandling åtgärder inom fyra huvudområden:

#### 5.1. Digital omvandling:

- 1) Inramning av digital utmaning,
- 2) Fokusera på investeringar,
- 3) Engagera organisationen,
- 4) Att upprätthålla omvandlingen (Prihanto & Kurniasari, 2019).

Enligt Bumann & Peter (2019) består ramverket för digital transformation av sex komponenter, nämligen

- **RAMVERKET FÖR DIGITAL OMVANDLING:**
- STRATEGI
- ORGANISATION
- MÄNNISKOR
- KUND
- TEKNIK
- KULTUR (Bumann & Peter, 2019)

- **Strategi** - en framgångsrik digitalisering börjar med att bygga upp en sofistikerad digital utvecklingsstrategi på lång och kort sikt. Digitaliseringsaspekten av hotell- och restaurangföretag bör implementeras i såväl företagsstrategier som strategier på affärs- och funktionsnivå. En välformulerad digitaliseringsstrategi är hörnstenen för en framgångsrik digitalisering.

- **Organisation** - den viktigaste faktorn för att implementera den digitala strategin är organisationens uppbyggnad, partnerskapsnätverk och samarbetsanda. Om organisationen är flexibel och samarbetsvillig kan den snabbt reagera på förändringar i miljön och implementera digitaliseringsverktyg i mycket snabbare takt.

- **Människor** - de anställda, deras kunskap, färdigheter, kompetens och beslutsamhet är en kritisk faktor för implementering av digitalisering. De anställda bör vara villiga och kapabla att lära sig, förbättra sig och engagera sig i personlig och professionell utveckling.



Figur 15. Källa: Polina Zimmerman på pexels

Digitaliseringsprocessen kräver starka digitala ledare, engagemang från de högre ledningsnivåerna och frihet för de anställda att experimentera.

- **Kund** - kunderna har blivit mer medvetna om digitaliseringsverktygen och efterfrågar mer hybrida interaktionskanaler. Kunderna vill interagera med organisationen på traditionella och digitala sätt, och samtidigt som de gör det förser de organisationerna med data och kundinsikter.

- **Teknik** - en av aspekterna av digitaliseringen av besöksnäringen är organisationens kapacitet, förmåga och strategi att förvärva, använda och införa ny teknik. Flexibilitet, snabbhet och innovation är avgörande aspekter.

- **Kultur** - hotell- och restaurangföretagens kultur spelar också en viktig roll i digitaliseringsprocessen.

Sammanfattningsvis består ramverket för digitalisering av hållbar gästfrihet av flerdimensionella och komplexa strukturer, och digitalisering bör prioriteras på strategiska, affärsmässiga och funktionella nivåer i organisationsledningen.

## 6. Definitioner: Teorigenomgång

I det här kapitlet kommer vi att titta närmare på definitionerna av hållbarhet i sig, SDG, digitalisering samt tillämpningen och innebörden av alla dessa i hotellbranschen.

Syftet är att ge dig - läsaren - en inblick i terminologidefinitionerna av hållbarhet, gästfrihet och digitalisering ur ett teoretiskt perspektiv.

## 7. Hållbarhet

Även om vi som konsumenter idag kanske dagligen följer olika sociala etikettsregler och beter oss och agerar hållbart när det gäller att bevara och spara de naturresurser som vi annars behöver och kräver för vår moderna livsstil, är terminologin om hållbarhet i själva verket av relativt färskt ursprung.

För att förstå definitionen av hållbarhet kan man därför använda sig av en expert på språklig förståelse.

Om du använder Oxford Languages för att fastställa en övergripande definition, säger de: "Undvikande av utarmning av naturresurser för att upprätthålla en ekologisk balans" (<https://languages.oup.com/google-dictionary-en/>)

Men för att förstå terminologin på ett bredare och mer praktiskt sätt enligt dagens standarder kan man vända sig till den vanligaste definitionen av hållbarhet som FN redan 1987 definierade via sin Brundtlandkommissions rapport "Vår gemensamma framtid" som "att tillgodose dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina egna behov" (<http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>)

Idag finns det nästan 140 utvecklingsländer i världen som söker sätt att tillgodose sina utvecklingsbehov, men med det ökande hotet om klimatförändringar måste konkreta insatser göras för att se till att dagens utveckling inte påverkar framtida generationer negativt. (<https://www.un.org/en/academic-impact/sustainability>)

Den mest påtagliga skillnaden mellan den förra och den senare definitionen är således att den förra kan tillämpas universellt, medan den senare backas upp av en rad åtgärder för att uppnå det ovan nämnda sistnämnda credot.

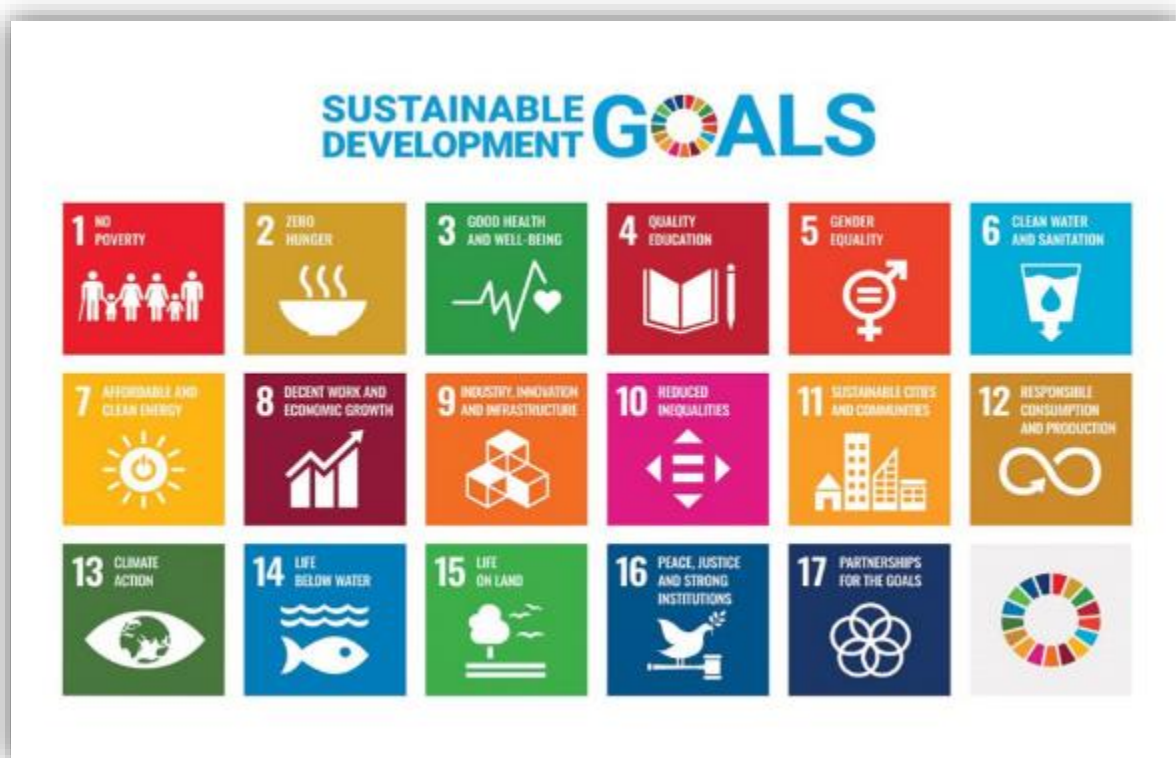
FN:s definition av hållbarhet upprätthålls således genom FN:s åtgärder via SDG-systemet, Sustainable Development Goals, mål för hållbar utveckling.

## 8. Mål för hållbar utveckling

Begreppet hållbar utveckling har blivit ett allmänt erkänt mål för det mänskliga samhället under 2000-talet. Idén om hållbar utveckling väcktes 1987 i och med publiceringen av "Vår gemensamma framtid", där hållbar utveckling etablerades som en kritisk komponent i internationell utveckling. Eftersom ojämlikheter som hade varit anomalier ökade inom och mellan nationer, ökade fattigdomen, särskilt i utvecklingsländerna, förbrukade ozonskiktet och orsakade global uppvärmning, förbrukade naturresurser och hotade vissa arter av djur och växter, och orsakade vatten- och luftföroreningar och så vidare, kom hållbar utveckling till som ett försök att ändra sättet att tänka på planeten. (Haijan & Kashani, 2021)

Vad är målen för hållbar utveckling?

I ett avtal antog FN:s medlemsländer 2015 en rad standarder och mål "som en universell uppmaning till handling för att utrota fattigdom, skydda planeten och se till att alla människor senast 2030 åtnjuter fred och välbefinnande". (Förenta nationerna, 2015) LÄNK: (<https://www.undp.org/sustainable-development-goals>)



Figur 16. Källa: Förenta nationerna: Förenta nationerna.



### 8.1. Syftet med målen för hållbar utveckling

Denna väg mot hållbar utveckling kallas Agenda 2030 för målen för hållbar utveckling. Agendan innehåller 17 mål för hållbar utveckling, som anger kvantitativa mål för de sociala, ekonomiska och miljömässiga dimensionerna av hållbar utveckling - som alla ska vara uppnådda senast 2030. Målen utgör ett ramverk för gemensamma åtgärder "för människor, planeten och välstånd", som ska genomföras av "alla länder och alla intressenter, i ett gemensamt partnerskap". 169 delmål åtföljer de 17 målen och fastställer kvantitativa och kvalitativa mål som ska uppnås senast 2030. Dessa mål är "globala till sin natur och universellt tillämpliga, med beaktande av olika nationella realiteter, kapaciteter och utvecklingsnivåer samt med respekt för nationell politik och nationella prioriteringar." (Förenta nationerna, 2015).

De globala målen för hållbar utveckling är en uppdatering av millennieutvecklingsmålen (MDG), som år 2000 inledde ett världsomspännande försök att bekämpa den förnedrande fattigdomen. Millenniemålen skapade mätbara, universellt överenskomna mål för att ta itu med överdriven fattigdom och svält, förebygga dödliga sjukdomar och utöka grundskolan till alla ungdomar, bland andra utvecklingsprioriteringar. (Haijan & Kashani, 2021, s.1-21)



Figur 17. Källa: SDG. <https://sdg.gdrc.org>

De globala målen för hållbar utveckling har gynnat både den allmänna kunskapen om hållbarhet som koncept och lagt grunden för en ytterligare ökning av den empiriska förståelsen av dem, vilket framgår av nästa modell.

## 9. Gästfrihet

Gästfrihet som handel och terminologi kan spåras tillbaka till den antika civilisationens gryning och ända sedan mänskligheten fann möjligheten att tillverka vin av druvor för att serveras i tavernor eller värdshus som en kommersiell möjlighet.

De etymologiska rötterna till termen gästfrihet kan identifieras som medeltida latin "hospes" (gäster); "hospitari" (vara en gäst); och "hospitabilis" (sätta upp som en gäst) (American Heritage Dictionary, 2007)

Definitionen av den kommersiella moderna tidens stiliserade gästfrihet kan ses genom samhällets utveckling (Hepple, Kipps och Thomsom, 1990) genom att identifiera fyra egenskaper i dess moderna mening:

- 1) Det ges av en värd till en gäst som är bortrest.
- 2) Den är interaktiv och innebär att en leverantör och en mottagare möts.
- 3) Den består av en blandning av materiella och immateriella faktorer.
- 4) Värderna sörjer för gästens säkerhet samt psykologiska och fysiologiska komfort.



Figur 18. Källa: Leeloo Thefirst på pexels

Detta indikerar eller belyser att gästfrihet innebär en ömsesidig relation med vissa ålagda skyldigheter för gästen, men lika vice versa.

Ur ett historiskt perspektiv kan man således urskilja två typer av gästfrihet (Carol A. King - 1995 - Viewpoint - What is hospitality - Elsevier Science Vol. 14)

- 1) Privat gästfrihet: handlingar som utförs av privatpersoner gentemot privatpersoner i en privat miljö, t.ex. i hemmet.
- 2) Kommersiell gästfrihet: måltider, drycker, logi och underhållning som tillhandahålls i vinstsyfte.

Skillnaden mellan dessa två definitioner kan i vår moderna värld verka något suddig med tanke på förekomsten av digitala alternativ, t.ex. Airbnb och andra liknande digitala plattformar. Genom sådana plattformar för "delningsekonomi" kan enskilda via de enskilda ländernas införlivade kortfristiga lagstiftning kommersiellt hyra ut en del av och/eller alla delar av sitt hus mot en vinst.

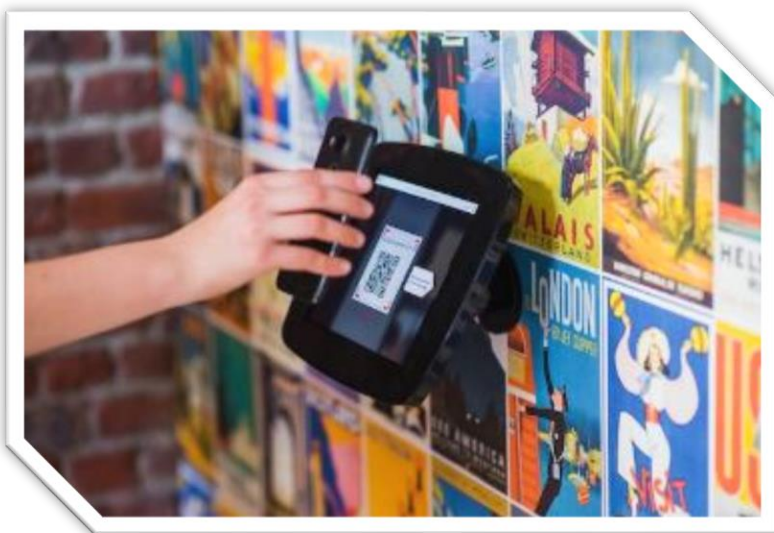
Genom att tillhandahålla sina digitala tjänster via sin plattform erbjuder Airbnb ett paradigmskifte bort från den klassiska



Figur 19. Källa: Företaget PhotoMIX på pexel

uppfattningen av de två ovan nämnda definitionerna av gästfrihet genom att agera som mellanhand snarare än som en faktisk värd eller leverantör. På samma sätt kan denna plattform ha gått från sitt ursprungliga koncept med privat värdskap för en privatperson i en enda enhet till en mer kommersiell strategi där mottagaren/gästen inte kommer att uppleva någon mänsklig kontakt eller värdskap annat än en digital vägledning till hur man kommer in i den hyrda enheten, eftersom fler och fler enheter som erbjuds på Airbnb endast görs via professionella hyresvärdar med flera enheter och därmed sätter gränserna för långsiktiga bostadssökande i olika större stadsområden på global skala i fara.

På samma sätt brottas hotellbranschen också med den pågående tete-a-tete med OTA:s makt eftersom de, som i fallet med Airbnb, bara fungerar som digitala mellanhänder snarare än värdar. Det spelar ingen roll, båda plattformslieferantörerna kan anses agera skadligt på de verkliga gästfrihetsleverantörerna på ett störande sätt.



Figur 20. Källa: Proxyclick besökshanteringsystem på pexels

## 10. Hållbar gästfrihet

Hospitality omfattar en allomfattande terminologi som tillämpas på alla operativa affärsområden inom branschen, vilket ger en faktisk definition av hållbar hospitality, men eftersom forskningen om hållbar hospitality fortfarande är i sin linda, görs förståelsen mer kompatibel genom att använda den bredare termen "turism" som referens och fokuspunkt istället.

### 10.1. HÅLLBAR TURISM

**Hållbar turism avser hållbara** metoder inom och av turistnäringen. Det är en inspiration till att erkänna alla effekter av turism. Både positiva och negativa. Målet är att minimera de negativa effekterna och maximera de positiva.

**Negativa effekter** på en destination inkluderar ekonomiskt läckage, skador på den naturliga miljön och överbeläggning för att nämna några.

**Positiva effekter** för en destination är bland annat skapande av arbetstillfällen, bevarande och tolkning av kulturarv, bevarande av vilda djur och växter, restaurering av landskap med mera.

Hållbar turism definieras av FN:s miljöprogram och FN:s världsturismorganisation som "turism som tar full hänsyn till dess nuvarande och framtida ekonomiska, sociala och miljömässiga effekter, och som tillgodoser behoven hos besökare, industrin, miljön och värdsamhällena".

Dessutom säger de att hållbar turism "avser miljömässiga, ekonomiska och sociokulturella aspekter av turismutveckling, och en lämplig balans måste upprättas mellan dessa tre dimensioner för att garantera dess långsiktiga hållbarhet" (UNEP & UNWTO, 2005).



Figur 21. Källa: Amina Filkins på pexels

## 10.2. RÅDET FÖR GLOBAL HÅLLBAR TURISM (GSTC)

**Global Sustainable Tourism Council (GSTC)** har tagit fram en rad industriella kriterier och indikatorer i ett försök att skapa en gemensam förståelse för hållbar turism som när de tillämpas i ett hotellföretag bör leda till bland annat följande:

- Ska ligga till grund för certifiering för hållbarhet

- Ska fungera som grundläggande riktlinjer för företag av alla storlekar att bli mer hållbara, och hjälpa företag att välja program för hållbar turism som uppfyller dessa globala kriterier

- Ge större marknadstillträde på den växande marknaden för hållbara produkter, och fungera som vägledning för både resenärer och resebyråer när de väljer leverantörer och program för hållbar turism.

- Hjälpa konsumenter att identifiera hållbara turistprogram och turistföretag

- fungera som en gemensam nämnare för informationsmedier för att känna igen leverantörer av hållbar turism

- hjälpa certifiering och andra frivilliga program att säkerställa att deras standarder uppfyller en allmänt accepterad grundnivå

- Erbjuda statliga, icke-statliga och privata program en utgångspunkt för att utveckla krav på hållbar turism

- Ska fungera som grundläggande riktlinjer för utbildnings- och fortbildningsorgan, såsom hotellskolor och universitet

- Demonstrera ledarskap som inspirerar andra att agera (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2023).



Figur 22. Källa: Quang Nguyen Vinh på pexels

## 11. Digitalisering

Litteraturen som mäter den digitala omvandlingen är omfattande och med tanke på fenomenets komplexitet och genomslagskraft är det inte lätt att anta en entydig definition av digitalisering. (Calvino, F., Criscuolo, C., 2019)

Den mest förenklade definitionen av digitalisering finns i Oxford Learners Dictionary som ger följande allmänna definition "processen att omvandla data till digital form som enkelt kan läsas och bearbetas av en dator". (Oxford University Press, 2023).

---

### **DIGITALISERING (DIGITALISERING)-**

PROCESSEN ATT OMVANDLA DATA TILL DIGITAL FORM SOM LÄTT KAN LÄSAS  
OCH BEARBETAS AV EN DATOR.

(Oxford University Press, 2023)

---

Men eftersom denna definition endast på ett rudimentärt sätt tar upp komplexiteten i den transformativa processen, måste man tillämpa ett mer affärsmässigt synsätt för att förstå den på djupet.

"Digitalisering är införlivandet av digital teknik i affärs- och samhällsprocesser i syfte att förbättra dem. Digitalisering är transformativ. Den förändrar hur företag interagerar med sina kunder och ofta deras intäktsströmmar". (Scrive.com, 2023).

---

### **DIGITALISERING ELLER DIGITALISERING?**

**DIGITALISERING:** Till att börja med innebär digitalisering att man skapar en digital (bits och bytes) version av analoga/fysiska saker som pappersdokument, mikrofilmsbilder, fotografier, ljud med mera. Det handlar alltså helt enkelt om att konvertera och/eller representera något icke-digitalt (andra exempel är signaler, sjukjournaler, platsdata, identitetskort etc.) till ett digitalt format som sedan kan användas av ett datorsystem av många möjliga anledningar.

Digitalisering är automatisering av befintliga manuella och pappersbaserade processer, vilket möjliggörs genom digitalisering av information; från ett analogt till ett digitalt format.

(I-SCOOP.eu, 2023)

Inom näringslivet avser digitalisering därför oftast att möjliggöra, förbättra eller omvandla antingen affärsverksamhet, funktioner, processer eller modeller genom att utnyttja digital teknik och en bredare användning och kontext av digitaliserade

data, som omvandlas till intelligens och handlingsbar kunskap, med en specifik fördel i åtanke. (I-scoop.eu, 2023).

Med hjälp av IOT och Big Data kan man alltså skapa system för engagemang och system för insikt, och utnyttja digitaliserade data och processer utan att hindras eller störas av pappersarbete.

## DIGITALISERING

I korthet är "digitalisering den generiska termen för digital omvandling av samhället och ekonomin. Den beskriver övergången från en industriell tidsålder som kännetecknas av analog teknik till en tidsålder av kunskap och kreativitet som kännetecknas av digital teknik och digital affärsinnovation.

(Innolytics, 2023)



Figur 23. Källa: Polina Zimmerman på pixels.com

Digitalisering har därför även en betydelse som går utöver företagsfären genom att hänvisa till den pågående anpassningen av digital teknik till alla möjliga samhälleliga och mänskliga aktiviteter.

Digitalisering innebär därför i slutändan användning av digital teknik och data (digitaliserade och naturligt digitala) för att skapa intäkter, förbättra verksamheten, ersätta/transformera affärsprocesser (inte bara digitalisera dem) och på så sätt skapa en miljö för digital verksamhet, där digital information är kärnan.

## 12. Hållbar digitalisering

### HÅLLBAR DIGITALISERING

"Hållbar digitalisering, som för övrigt är känt som hållbar digital omvandling, avser som **begrepp processen att digitalisera ekonomin på ett långvarigt, grönt och organiskt sätt. Hållbar digitalisering syftar till att stödja och möjliggöra ... en dubbel övergång till en grön och digital ekonomi genom att bygga på dess viktigaste styrka: Innovativa små och medelstora företag och deras affärsekosystem**". (Europeiska DIGITAL-alliansen för små och medelstora företag, 2023).

Hållbar digitalisering är en process där samhällen digitaliserar sig själva på ett sätt som skyddar naturresurser, respekterar miljön och människor. Det handlar om omvandlingen av organisationer, människor och samhällen som måste ske på ett sådant sätt att de ännu inte har gjort övergången till digital teknik. (Europeiska digitala alliansen för små och medelstora företag, 2023).

I dag måste den digitala omvandlingen erbjuda lösningar under hållbarhetens paraply, dvs. den måste säkerställa en balans mellan vad det innebär att ta det steget mot uppkoppling och ekonomisk tillväxt, med omsorg om miljön och social välfärd, och skydda framtidens naturresurser. Detta är det enda sättet att tala om hållbar digitalisering. (Telefonica, 2023).

Begreppet digital hållbarhet definieras som att det omfattar ett brett spektrum av frågor och problem som bidrar till den digitala informationens livslängd. Digital hållbarhet, visas det, ger sammanhanget för digitalt bevarande genom att överväga den övergripande livscykeln, tekniska och sociotekniska frågor som är förknippade med skapandet och hanteringen av det digitala objektet. (Bradley, K., 2007, 56, 148-163.)

Införandet och användningen av hållbar digitalisering är en del av den digitala eran, som även kallas den "fjärde industriella revolutionen (4IR)" och där allt handlar om utvecklingen av ny teknik. Om man bortser från de enskilda effekterna ligger tonvikten på ekonomiska faktorer, t.ex. innovationsvinster, generering av ny försäljning och möjligheter till värdetillväxt, samtidigt som man tar itu med högre produktivitet och ökad effektivitet i processerna. I detta avseende är effektivitetsförbättringar avgörande för att minska resursförbrukningen. (Fuchs, H. 2019).



## 13. Verktygslåda för digitalisering av hållbar hotellverksamhet

Resonemanget och syftet med alla projekt av detta slag är att förbättra tillgången till digital utbildning och kvalifikationer för alla studenter inom hotell- och restaurangbranschen, med stöd av sammanslagning av resurser, tillhandahålla grundutbildning och/eller fortbildning för föreläsare och utbildare inom hotell- och restaurangbranschen, och ytterligare stärka nyckelkompetenserna i grundläggande och fortsatt yrkesutbildning, särskilt digital kompetens, grön kompetens och anställbarhet.

Projektet bör omfatta följande mål:

- Utveckla guideboken för digitalisering av hållbar besöksnäring för grundläggande och fortlöpande yrkesutbildningselever.

- Tillhandahålla praktiska riktlinjer "Pedagogik för hållbar digitalisering av hotellbranschen" till yrkesutbildare och coacher för grundläggande och kontinuerlig professionell hotellutbildning.

Ta fram en digital kurs "Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit" med undervisnings- och läranderesurser för grundläggande och kontinuerlig yrkesutbildning och professionella fältworkshops.

- Producera serier av webbseminarier för att visa hur man använder resurserna och kursen av utbildare och elever från de två perspektiven och producera recensioner om relaterade underämnena för hållbar digitalisering.

Förbättra yrkesutbildarnas kunskap om digitalisering av hotell- och restaurangbranschen och metoder för att integrera digitalisering i enheterna.

Mobilisera socialt kapital för att öka medvetenheten och främja behovet av att förbättra den digitala kompetensen och digitaliseringskompetensen inom yrkesutbildningen för hotell- och restaurangbranschen och inom hotell- och restaurangbranschen.

- Förbättra projektdeltagarnas intellektuella kompetens och digitaliseringskompetens. (Verktygslåda för digitalisering av hållbar hotellverksamhet, Hotellskolan, 2023).

## 14. Koncept för hållbart värdskap och process för hållbart värdskap

När man definierar koncept och processer för hållbar gästfrihet måste man först och främst fundera över vad ett koncept och processer för gästfrihet omfattar. De kan definieras som en sammanställning av de strategiska och kreativa riktlinjerna för hur man förverkligar ett operativt gästfrihetsprojekt. Det ska sammanfoga de olika mjuka och hårda detaljerade elementen för att ge strategisk vägledning och beskriva hur och varför ett visst hotellkoncept för alla relevanta intressenter, baserat på ett tydligt definierat varumärkesvärde och egenskaper.

På samma sätt måste man definiera och betona skillnaden mellan hållbarhet och ekonomisk hållbarhet, eftersom de begreppsmässigt inte nödvändigtvis är sammanflätade med varandra. Uppfattningen om ett hållbart hotellkoncept kombinerar dock de två genom att implementera dem inom ramen för den tredubbla bottenlinjen som beskrivs av John Elkington:



Figur 24. Elkington, J. Tripple Bottom Line

TBL består av dessa tre dimensioner som tillsammans utgör strukturen för att förstå definitionen av begreppet hållbar gästfrihet:

-Miljödimensionen (planet) består av reglering och genomförande av processer och produkter för att förbättra den egna miljöpåverkan - företagets koldioxidavtryck.

-Den sociala dimensionen (människor) handlar om hur social rättvisa och företagsstyrning definieras och följs inom enhetens verksamhet och om inkludering av

det bredare samhället och den lokala kulturen.

-Den ekonomiska dimensionen (vinst) avser det sätt på vilket enhetens företag organiserar sin position på marknaden för att aktivt utveckla sin hållbara profil genom att använda sin ekonomiska stabilitet och lönsamhet för kontinuerlig förbättring.

Hur väl du tillämpar konceptet för hållbar gästfrihet kan mätas genom de resultat du uppnår när du anpassar detta.

- Du kommer att använda dina resurser mer effektivt
- Du kommer att skapa en företagskultur som stärker dina medarbetares moral, motivation och tillfredsställelse.
- Du kommer genom hållbara initiativ att öppna en dialog med det bredare inre och yttre samhället.
- Du kommer genom hållbara affärsmetoder att förbättra din varumärkesimage och öka din intäktpotential på lång sikt.



Figur 25. Källa: Amar Preciado på pexels.com

## 15. Digitala färdigheter

Innan vi börjar är det viktigt att ta reda på vad som menas med digital, digitalisering och grön kompetens, och vi måste ta reda på vad det innebär att ha en viss kompetens.

Förståelsen av vad som definierar kompetens och de två kategorierna kan vara användbara som en ram för att identifiera om de anställda i ett specifikt sammanhang i ett specifikt företag har den kompetens som behövs för att utföra de nödvändiga uppgifterna eller om uppgradering behövs.

Med hänsyn till flera definitioner kan vi definiera färdigheter som "den förmåga som förvärvas för att utföra en uppgift korrekt med hjälp av tid, energi och kunskap. (Skilltype.com, 2023).

Färdigheter kan delas in i två kategorier: allmänna färdigheter omfattar förmågan att delta i det dagliga arbetet på en arbetsplats (möten, självförvaltning, lagarbete

etc.) och särskilda färdigheter omfattar kunskapsbaserade funktionella färdigheter som vissa uppgifter inklusive utbildningskunskap och utbildning.

Det är viktigt att vara medveten om det europeiska fokuset på att utbilda människor. Policyer, utbildningsprogram och finansiering är avgörande i detta arbete och studenter, anställda och företag kan dra nytta av detta i sin process för att fatta rätt beslut om att förbättra arbetskraften och företagets förmåga att röra sig i en hållbar riktning.

En övergripande policy/pelare i Europeiska unionen är pelaren för sociala rättigheter.



Figur 26. Källa: Mikael Blomkvist på pexels.com

Färdigheter för jobb i en grön och digital ekonomi oavsett vilken bransch eller vilket land du bor i. Nedan hittar du en översikt över alla åtgärder som EU har vidtagit. Naturligtvis kan de överföras till länder utanför EU som en ram.

Den gröna och digitala omställningen tillsammans med demografiska trender förändrar hur vi lever, arbetar och interagerar. Vi vill se till att människor har den kompetens de behöver för att utvecklas. Kompetensagendan syftar till att förbättra relevansen av kompetens i EU för att stärka hållbar konkurrenskraft, säkerställa social rättvisa och bygga upp vår resiliens. Detta görs genom 12 "åtgärder".

## EN PAKT FÖR KOMPETENS

(Europeiska kommissionen, 2020)

En pakt för kompetens

- Förstärkning av kompetensintelligens
- EU-stöd till strategiska nationella åtgärder för kompetenshöjning
- Förslag till rådets rekommendation om yrkesutbildning för hållbar konkurrenskraft, social rättvisa och resiliens
- Genomförandet av det europeiska universitetsinitiativet och kompetenshöjning för forskare
- Färdigheter för att stödja den gröna och digitala omställningen
- Öka antalet STEM-examinerade och främja entreprenörskap och tvärvetenskapliga färdigheter
- Färdigheter för livet
- Initiativ om individuella lärandekonton
- En europeisk strategi för mikromeriter
- Ny Europass-plattform
- Förbättra förutsättningarna för att frigöra medlemsstaternas och privata investeringar i kompetens (Europeiska kommissionen, 2020).

### Digital kompetens

Digital kompetens kan i stort sett definieras som en säker, kritisk och kreativ användning av IKT för att uppnå mål relaterade till

Redecker, C., DigCompEdu. (2017) hänvisning till

arbete, anställbarhet, lärande, fritid, källan DigComp  
inkludering Framework  
och/eller deltagande i samhället. <https://ec.europa.eu/jrc/Digcomp>

## 16. Färdigheter i digitalisering

Nästa fråga som dyker upp är frågan: Hur tar man reda på vilka färdigheter som krävs för olika befattningar inom hotell- och restaurangbranschen? Denna fråga

Det verkar faktiskt som om Gartner inte är eniga om sin definition av digitalisering, eftersom en ny rapport från Brookings Institute citerar en helt annan definition. "Digitalisering, enligt Gartner, Inc, är processen att använda digital teknik och information för att förändra affärsverksamheten", enligt rapporten Digitalization and the American Workforce av Mark Muro, senior fellow; Sifan Liu, dataanalytiker; Jacob Whiton, forskningsassistent; och Siddharth Kulkarni, tidigare forskningsanalytiker; alla från Brookings Institution. Kulkarni är nu data science manager på Adobe. Enligt denna definition handlar **digitalisering mer om affärsverksamhet än om vare sig sociala interaktioner eller affärsmodeller - även om alla dessa begrepp naturligtvis är sammankopplade. (Blumbergs, 2018)**

Brookings rapport fokuserar i själva verket på hur digitaliseringen påverkar människor. "Digitaliseringen håller på att förändra arbetslivet", enligt rapporten. "Digital kompetens har nu blivit en förutsättning för individuell, industriell och regional framgång." (Blumbergs, 2018) När organisationer implementerar "digital teknik" - vilket i detta sammanhang verkligen betyder datorer och annan informationsteknik - förändras människors jobb. Tänk dig till exempel fabriksarbetare som lägger hammare och svarvar på hyllan och i stället använder datorstyrd utrustning. Enligt Brookingsrapporten är en sådan förändring kärnan i digitaliseringen.

Automatisering är en viktig del av digitaliseringen, oavsett om det handlar om att förändra arbetsroller eller affärsprocesser i allmänhet. För många människor handlar digitalisering faktiskt främst om sådana processer. "Digitalisering ... ökar processeffektiviteten och förbättrar datatransparensen, och naturligtvis bör det bidra till att öka din topplinje", förklarar Georg Tacke, VD, och Annette Ehrhardt, Global Head of Communications & Marketing Senior Director, Simon-Kucher & Partners . "Om du driver en onlineplattform kan ditt företag redan vara digitaliserat till 80 procent, och du kan öka effektiviteten eller skapa mer kundvärde genom att gå de återstående 20 procenten av vägen." I det här exemplet är implementeringen av tekniken bakom en sådan onlineplattform inte digitaliseringssteget i sig - det handlar om att flytta affärsprocessen till en sådan plattform. Det verkar därför som att Gartners definition som knyter digitalisering till affärsverksamhet är korrekt, eftersom sådan verksamhet består av affärsprocesser som digital teknik kan omvandla. (Blumbergs, 2018)

**Digital omvandling: Bortom digitaliseringen**

**Digitalisering är dock något helt annat än digital transformation.**

**En organisation kan genomföra en rad digitaliseringsprojekt, allt från att automatisera processer till att utbilda anställda i datoranvändning. Digital transformation är däremot inte något som företag kan genomföra som projekt. Istället avser denna bredare term den kunddrivna strategiska affärsomvandlingen som kräver övergripande organisatoriska förändringar samt implementering av digital teknik. (Blumbergs, 2018)** Digitala transformationsinitiativ omfattar vanligtvis flera digitaliseringsprojekt, men chefer som tror att digital transformation bara handlar om digitalisering gör ett stort strategiskt misstag. **I själva verket innebär digital transformation att organisationen måste bli bättre på att hantera förändringar överlag, vilket i princip gör förändring till en kärnkompetens när företaget blir kunddrivet från början till slut. Sådan flexibilitet kommer att underlätta pågående**

kommer att granskas i avsnittet "Digitaliseringskompetenser som krävs för kvalifikationer inom hotell- och restaurangbranschen (inklusive kulinarisk konst)". Först måste vi ta reda på vilken typ av kompetens som omfattas av digital, digitalisering och grön. Digital kompetens och digitaliseringskompetens är svåra att definiera eftersom många olika uppfattningar dyker upp när man försöker hitta en gemensam förståelse. En ledtråd kan hittas i Jason Bloombergs artikel:

## 17. Gröna färdigheter

Att komma fram till en definition av grön kompetens är också nästan omöjligt. Ett sätt att förstå gröna färdigheter är att titta på hur UNIDO (United Nations Industrial Development Organization) definierar det. (Arthur Charles, 2022).

Fyra grupper av arbetsuppgifter som är särskilt viktiga för gröna yrken:

### **ARBETSUPPGIFTER SOM ÄR SÄRSKILT VIKTIGA FÖR GRÖNA YRKEN:**

INGENJÖRSMÄSSIGA OCH TEKNISKA FÄRDIGHETER

VETENSKAPLIGA FÄRDIGHETER

FÄRDIGHETER I OPERATIV LEDNING

FÄRDIGHETER I ÖVERVAKNING (Arthur Charles, 2022)

- **Ingenjörsmässiga och tekniska färdigheter:** hårda färdigheter som omfattar kompetens inom design, konstruktion och bedömning av teknik som vanligtvis behärskas av ingenjörer och tekniker. Denna kunskap behövs för ekobyggnader, utformning av förnybar energi och energibesparande forsknings- och utvecklingsprojekt (FoU).
- **Vetenskapliga färdigheter:** färdigheter som härrör från kunskapsområden som är breda och viktiga för innovationsverksamhet, till exempel fysik och biologi. Dessa färdigheter är särskilt efterfrågade i varje steg i värdekedjorna och inom försörjningssektorn, som tillhandahåller grundläggande bekvämligheter som vatten, avlopp och elektricitet.
- **Färdigheter i operativ ledning:** kunskap om förändringar i organisationsstrukturen som krävs för att stödja miljövänliga aktiviteter och en integrerad syn på företaget genom livscykelhantering, lean production och samarbete med externa aktörer, inklusive kunder. Sådana färdigheter är viktiga för t.ex. försäljningsingenjörer, klimatförändringsanalytiker, hållbarhetspecialister, hållbarhetschefer och transportplanerare.
- **Övervakningskompetens:** tekniska och juridiska aspekter av affärsverksamhet som i grunden skiljer sig från ingenjör- eller vetenskapsområdet. De avser färdigheter som krävs för att bedöma efterlevnaden av tekniska kriterier och rättsliga normer. Exempel är miljöinspektörer,

kärnkraftsövervakningstekniker, chefer för räddningstjänster och juridiska assistenter.

Utöver dessa färdigheter anses även en rad mjuka färdigheter bli allt viktigare, inte bara för gröna färdigheter utan generellt för "framtidens färdigheter", inklusive de som krävs för den fjärde industriella revolutionen. **Färdigheter som rör designtänkande, kreativitet, anpassningsförmåga, motståndskraft och till och med empati anses vara avgörande.**

Det är dock viktigt att komma överens om en gemensam förståelse för den specifika verksamheten för att kunna röra sig i samma riktning på alla avdelningar. (Deloitte, 2022).

**Gröna färdigheter** är sådana som möjliggör miljömässig hållbarhet i ekonomiska aktiviteter, t.ex. färdigheter i att minska föroreningar och förebygga avfall, miljösanering, hållbar upphandling, energiproduktion och -hantering osv. "Centrala" gröna färdigheter (t.ex. återvinning) är mest direkt relaterade till dessa hållbarhetsfrämjande aktiviteter; "ambivalenta" gröna färdigheter (t.ex. fleet management) kan eller kan inte användas för hållbarhet och "närliggande" gröna färdigheter (t.ex. biologi) kan stödja förvärv av centrala och ambivalenta gröna färdigheter. (Linkedin Economic Graph, 2022. Global Green Skills Report 2022).

**Grön ekonomi** - en ekonomi som fungerar säkert inom planetens miljömässiga gränser, särskilt när det gäller ett stabilt klimat och en hälsosam biologisk mångfald i ekosystemen.

**Ett "grönt" jobb** (tekniskt sett, yrkesrepresentant) är en yrkesrepresentant som inte kan utföras utan omfattande kunskaper om gröna färdigheter. Färdigheter används som en signal om huruvida en grönare ekonomi är det huvudsakliga/primära fokuset för yrkesrepresentanten, i alla sektorer där yrkesrepresentanten kan finnas. "Gröna" jobb är de yrkesrepresentanter som har den högsta gröna kompetensintensiteten, för att fånga det faktum att grön kunskap måste vara omfattande. - T.ex. hållbarhetsspecialist, solkonsult.



## 18. Digitaliseringskompetens som krävs för kvalifikationer inom hotell- och restaurangbranschen, inklusive kulinarisk konst

Nästa fråga som dyker upp är frågan: Hur tar man reda på vilka färdigheter som krävs för olika jobb inom hotell- och restaurangbranschen?

---

**ESCO (EUROPEAN SKILLS, COMPETENCES, QUALIFICATIONS AND OCCUPATIONS) ÄR DEN EUROPEISKA FLERSPRÅKIGA KLASSIFICERINGEN AV FÄRDIGHETER, KOMPETENSER OCH YRKEN.**

---

18.1. Vad är ESCO? ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations) är den europeiska flerspråkiga klassificeringen av färdigheter, kompetenser och yrken.

ESCO fungerar som en ordbok som beskriver, identifierar och klassificerar yrken och färdigheter som är relevanta för EU:s arbetsmarknad och utbildning. Dessa begrepp och relationerna mellan dem kan förstås av elektroniska system, vilket gör det möjligt för olika onlineplattformar att använda ESCO för tjänster som att matcha arbetssökande till jobb på grundval av deras kompetens, föreslå utbildningar för personer som vill omskola sig eller höja sin kompetens etc. (Europeiska kommissionen, 2023)

ESCO innehåller beskrivningar av 3008 yrken och 13 890 färdigheter kopplade till dessa yrken, översatta till 28 språk (alla officiella EU-språk plus isländska, norska, ukrainska och arabiska). Syftet med ESCO är att stödja jobbrörlighet i hela Europa och därmed en mer integrerad och effektiv arbetsmarknad genom att erbjuda ett "gemensamt språk" för yrken och färdigheter som kan användas av olika intressenter inom sysselsättning och utbildning. (Europeiska kommissionen, 2023)

Digitaliseringen innebär många möjligheter för företag och yrkesverksamma inom hotell- och restaurangbranschen - möjligheterna ökar med tiden eftersom kunderna välkomnar användningen av teknik och allt oftare ser den som en win-win-affär som inte bara håller kostnaderna nere utan också ger mervärde till kundupplevelsen och gör kundresan smidigare och mer effektiv. Exempel kan vara hotell som använder AR för att informera sina kunder om lokala sevärdheter,

transport eller restaurangvägledning eller receptionslös incheckning. Därför är det nödvändigt att utveckla kompetens inom digital hospitality, och det kommer att bli allt viktigare. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

"När dessa mer digitalt kunniga turister kommer in på resemaknaden kan företagen hålla kontakten med sina kunder, spåra deras preferenser över tid (Buhalis et al., 2019) och bygga upp nära relationer och lojalitet" (Asperen et al., 2018).

Tekniken erbjuder unika lösningar för restauranger att differentiera sig och för ägare att driva sina verksamheter mer effektivt. I sin tur ger det mer tid och energi att fokusera på att ge gästerna mer unika matupplevelser. Big data kan också ge gästinsikter som gör det möjligt för hotell och restauranger att anpassa sina erbjudanden på ett mycket mer kundcentrerat sätt.

**Företag som restauranger inom besöksnäringen drar stor nytta av digitaliseringskompetens. Digitalisering innebär användning av hållbara och effektiva metoder som hjälper till att stödja en organisations marknadsposition, förbättra kundservicen, förenkla bokningsprocessen och öka antalet bokningar.** (De Peuter-Rutten, J., 2023).

**Det är mycket svårt att svara på exakt vilka färdigheter som är de viktigaste och mest relevanta att behärska. Men enligt en stor studie med blandade metoder av den europeiska turistnäringen med 1668 respondenter, inkluderar viktiga digitala färdigheter marknadsföring och kommunikation online, sociala medier, MS Office, operativsystem och färdigheter för att övervaka online-recensioner.** (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

**Digital kompetens kan vara allt från så enkelt som att följa digitala nyheter och ha en ökad social närvaro på SOME-plattformar till mer tekniska kompetenser som sakernas internet, big data, Covid-19-drivna beröringsfria lösningar inom beställning och betalning, bords- eller rumsreservationssystem, leveransappar, mobilintegration, QR-koder, SEO, CRM, automatiserade inköpssystem, förstärkt verklighet.** (EHL Insights, 2023).

Olsen et al (2014, s. 568) fann att företag investerar i insamling och mätning av kunddata men att få resurser används för att använda data för att optimera organisationen och dess tjänster, och de hävdar att intern kunskapsdelning kan bidra till att lösa detta problem. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021)

Flera experter inom besöksnäringen har föreslagit en allmän lista över vilka digitaliseringskompetenser som sektorn bör sträva efter att uppnå. Det måste

dock sägas att det kan vara svårt och till och med kontraproduktivt att hävda att man kan komma med en uppsättning generaliserbara kompetenser som alla aktörer inom hotell- och restaurangsektorn behöver ha eftersom de olika marknads-, organisations- och kulturella sammanhang som hotell- och restaurangaktörer verkar i skiljer sig åt. En av de kompetenser som har betonats flera gånger inom turismen på den postmoderna arbetsplatsen är **den självlärande kompetensen**: "Denna färdighet är nödvändig för att hantera kontinuerliga digitala innovationer och flexibilitet inför ständig förändring och utbildning. **(Denna färdighet inkluderar permanent utbildning, anpassningsförmåga och flexibilitet).**" (Touroogle Company, 2022).

Det är intressant att notera att citatet argumenterar för att digitalisering ska förstås som en konstant process. Det är därför som hospitality managers måste prioritera ständiga resurser och uppmärksamhet på digitaliseringen av sina organisationer. Många modeller för förändringshantering ser förändring som en tillfällig process med en början och ett slut. Det kan dock vara bättre att byta till modeller för förändringshantering som ser förändring som något - en permanent

---

## 18.2. DE MEST FRAMTRÄDANDE NYA KOMPETENSERNA SOM KRÄVS I DET NYA KONCEPTET FÖR TURISTNÄRINGEN

---

del av att göra digitala affärer.

De mest framträdande nya kompetenserna som krävs i det nya konceptet för turistnäringen är:

**1. Sjävlärande kapacitet;** Denna färdighet är nödvändig för att hantera kontinuerliga digitala innovationer och flexibilitet inför ständig förändring och utbildning. (Denna färdighet omfattar permanent utbildning, anpassningsförmåga och flexibilitet).

**2. Färdigheter för att bedriva e-handel:** Innehåller alla nödvändiga färdigheter för varumärkesprofilering, marknadsföring, distribution, datainsamling och analys online.

**3. Ha en god förståelse för teknik för artificiell intelligens, virtuell verklighet och förstärkt verklighet inom alla turistsektorer.**

**4. Andra färdigheter som behövs i branschen är storytelling, kreativitet och att skapa en unik kundupplevelse. (Touroogle Company, 2022).**

Det bör påpekas att yrkesspecifik kunskap (om attraktioner, hotell, mat) fortfarande krävs. (Touroogle Company, 2022).

World Economic Forum (2016) konstaterar att de mest efterfrågade yrkena inte fanns för tio eller ens fem år sedan i många länder. Idag har turismhantering blivit oskiljaktig från teknik och kommunikation, och tillgången till lämpliga digitala färdigheter i turismorganisationer är avgörande. (Touroogle Company, 2022).

IKT-integration i beslutsprocesser på hög nivå är fortfarande sällsynt i många turismorganisationer. (Touroogle Company, 2022).

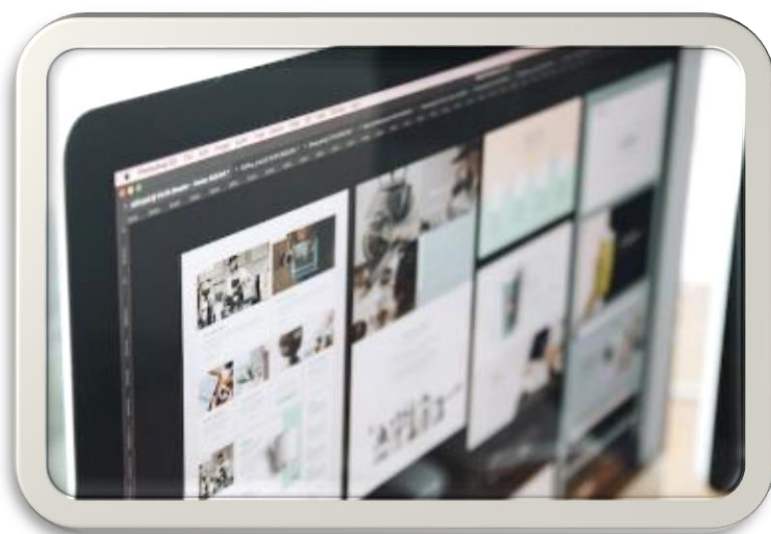
Företagens ökande datamängder när det gäller antalet kanaler, volym, hastighet och variation har skapat ett stort behov av kompetensutveckling.

Digitaliseringen av hela turismekosystemet kommer att hjälpa verksamheten att bygga motståndskraft i en post-COVID-19-eran. För de turistsektorer som strävar efter automatisering kan personalnedskärningar allvarligt skada turistupplevelsen och minska tillfredsställelsen samtidigt som kostnaderna minskar. (Touroogle Company, 2022).

Utmaningen är hur vi kan använda teknik inom turistnäringen för att få ut det bästa resultatet. Med tanke på besöksnäringens karaktär verkar det osannolikt att teknik kan ersätta mänsklig arbetskraft, men det kan påverka deras arbetsform. (Touroogle Company, 2022).

Rese- och turistindustrin är en av de branscher där interaktionen med konsumenten är viktigast. Tekniska framsteg gör det möjligt för turismorganisationer att lära känna sina kunder bättre. (Touroogle Company, 2022).

Slutligen bör det noteras att varje turismorganisation måste göra en digital omvandling bortsett från sina långsiktiga policyer och program. (Touroogle-företaget, 2022).



Den digitala transformationsstrategin i organisationer bör uppmärksamma att reformera organisationskulturen, optimera processerna genom att utbilda anställda inom turistnäringen och implementera mer flexibla tillvägagångssätt. (Touroogle Company, 2022).

Figur 27. Källa: Tranmautritam på pexels.com

## 19. Förbättrade digitala färdigheter och kompetenser för den digitala omvandlingen: Handlingsplan för digital utbildning 2021-2027

I alla fall av digital transformation är det viktigt att undersöka om aktuell teori stämmer överens med verkligheten eller om det finns ett glapp och att inte bara undersöka de digitala medierna utan också hur den exakta fallspecifika användargruppen interagerar med medierna. För att förstå digitaliseringen måste vi studera användarna. "Kunderna ser inte mobiltelefonen som en kanal. För dem är mobiltelefoner en livsstil." (Brian Solis, 2016)

De flesta hotell- och restauranganställda kan inte bara se de tydliga bevisen på att många externa marknadsförändringar och utvecklingar är digitalt drivna, de kan också uppleva de omedelbara effekterna på sin egen praxis på sin egen arbetsplats och hur det idealiskt förenklar processer. Under Covid-19 införde restauranger fler QR-koder som ersatte tryckta menykort. Förutom att förhindra spridningen av Covid-19 har detta tydliga fördelar ur ett företagsperspektiv, till exempel enklare ändringar och uppdateringar av menyer eftersom det kan göras digitalt utan att behöva trycka nya menyer. Den digitala omvandlingen har tydliga ekonomiska fördelar för restaurangen eftersom elkostnaderna begränsas när gästerna använder sina egna smarta telefoner - om de inte laddar dem på restaurangen. Dessutom har den tydliga hållbara fördelar genom färre utskrifter. För att vara digitalt hållbara måste restaurangerna dock överväga att köpa grön el från sin leverantör. (Intelity, 2016)

"För några år sedan ersatte InterContinental Hotels helt tryckta biblar med digitala versioner som laddats på Kindle-läsplattor. På lång sikt kan detta visa sig vara mycket effektivt. Gästerna kan få tillgång till en mängd olika läsmaterial från enheterna för utökade underhållningsalternativ snarare än att köpa och ersätta nya böcker." (Intelity, 2016)

Europeiska centrumet för utveckling av yrkesutbildning (Cedefop, 2018) konstaterar att tekniska förändringar är den viktigaste drivkraften bakom organisationsförändringar. **Enligt Cedefops "European skills and jobs survey" behöver cirka 85 % av alla jobb i EU åtminstone en grundläggande digital kompetensnivå. Det är dock inte tillräckligt att bara fokusera på digitala färdigheter. Det krävs också i allt högre grad en kombination av kognitiva och socioemotionella färdigheter, såsom samarbets-, inlärnings- och kommunikationsförmåga (Cedefop, 2018, s. 13).**

Inom organisationskommunikation står begreppet organisationers kommunikativa konstitution (CCO) i centrum för en växande teoretisk förståelse. CCO-forskningen bygger på idén att kommunikation inte bara är ett instrument, och att organisationer uppstår i och upprätthålls och omvandlas av kommunikation. (Schoeneborn, D., Vásquez, C., 2017).

I likhet med CCO kan man hävda att hotell- och restaurangbranschen växer fram i, upprätthålls och omvandlas av den digitala omvandlingen av arbetet. Detta innebär att förbättrad digital kompetens inte bara innebär förbättrade verktyg och instrument utan även tankesätt, perspektiv och processer. Digitala omvandlingar är inte begränsade till isolerade verktyg och funktioner utan erbjuder en formativ möjlighet att omforma hela begreppet organisation och gästfrihet som vi känner det. (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).

Digital transformation är en stark kraft eftersom den har en konstituerande effekt, vilket innebär att den inte är begränsad till att omvandla hotellverktyg utan också har potential att omvärdera och återskapa alla hotellområden och även hotellens tankesätt. För att förklara kraften och vikten av digital omvandling kan det vara bra att tänka på den socialkonstruktivistiska synen på organisationen där (digital) kommunikation (om)konstruerar uppfattningen av organisationen. På samma sätt som digital kommunikation och digitala transaktioner utbyter information, formar de också hotell- och restaurangorganisationen. Den digitala omvandlingen förändrar gästfrihetsaktörernas roller och uppgifter i allt från vem som tar emot beställningar på McDonalds och vem som gör incheckningen på flygplatsen till vem som kör tunnelbanan. (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).

Denna digitala omvandling av besöksnäringen har åtminstone två uppenbara konsekvenser för företagen. Företagen kan antingen minska kostnaderna för anställda eller överföra den anställdes roll och ge den anställda frihet att utföra en annan uppgift som ännu inte kan ersättas av robotar. Mycket av förändringen och innovationen inom de flesta sektorer, marknader och organisationer kommer från digital omvandling. För att ge några exempel från hotellbranschen, tänk bara på OTA:er som hotels.com, booking.com och trip.com eller Airbnb, Über, Trustpilot.com och Tripadvisor.com. Exemplet visar att nykomlingar inom besöksnäringen verkar dra nytta av sin digitala kompetens och alla möjligheter i mycket högre grad än befintliga företag. Man skulle kanske kunna hävda att nykomlingar på marknaden experimenterar mer med sina digitala färdigheter än redan etablerade företag som förlitar sig på äldre affärsmodeller och vanor. Kanske uppfattar befintliga företag digitaliseringen som för svår att anamma fullt ut på grund av alla förändringar den medför, medan nya företag inte har en befintlig grund och därför måste bygga allt från grunden och på så sätt uppfattar

digital transformation mycket mer positivt med ett högre intresse för en konstitutiv förståelse av digital transformation och organisationsförhållande.

"För att effektivt kunna leverera på detta digitala transformationsimperativ krävs nya eller förbättrade organisationsfunktioner som digital innovation (se t.ex. Warner och Wäger, 2019; Nambisan et al., 2017), digitalt kundengagemang (se t.ex. Eigenraam et al., 2018), digital kundupplevelsehantering (se t.ex. Weill och Woerner, 2013) med mera." (Busulwa, R., Pickering, M., Mao, I., 2022).



Figur 28. Källa: Pixabay på pexels.com

## 20. Utveckling av digital kompetens för anställningsbarhet inom besöksnäringen: Engagera och stödja intressenter med hjälp av DigComp 2.0, 2.1, 2.2.

Att gå med i DigComp-relaterade Communities of Practice (CoPs):

Det finns två CoP för att stödja genomförandet av DigComp i medlemsstaterna - **DigComp CoP och CoP för certifiering av digital kompetens.**

Värd för båda är All Digital, som erbjuder olika intressepunkter för DigComp, från policy, forskning, utbildning och fortbildning till anställbarhet och utveckling av mänskliga resurser, integrationsprojekt och annat. DigComp CoP och Digital Skills Certification CoP arrangeras av All Digital. CoP:erna är kostnadsfria och öppna för alla intressenter att delta i.

DigComp publicerades första gången 2013, som en referensram för att stödja utvecklingen av digital kompetens hos individer i Europa. DigComp beskriver vilka kompetenser som behövs idag för att använda digital teknik på ett säkert, kritiskt, samarbetsvilligt och kreativt sätt för att uppnå mål relaterade till arbete, lärande, fritid, inkludering och deltagande i vårt digitala samhälle. (Europeiska kommissionen, 2018).

Hantering av intressenter och engagemang erbjuder en stor mängd resurser att utnyttja om företagen kan motivera intressenterna att delta i värdeskapandeprocessen. Här hjälper det att vara ett syftesdrivet företag, att ha en övertygande orsak vid sidan av vinsten. Hållbarhet lämpar sig väl för att vara den faktor som engagerar intressenterna. Forskning bland millenniegenerationen visar att de är mycket motiverade av hållbarhet och att de har ett starkt intresse av att stärka den gröna agendan. **"87% [av millenniegenerationen] skulle vara mer lojala mot ett företag som hjälper dem att bidra till sociala och miljömässiga frågor."** (Fischer, D., 2018).

Millenniegenerationen är född digital, vilket innebär att de är vana vid att söka information om olika frågor via smarta telefoner, och de kommer att ha internet och sociala medier till sitt förfogande för att dela med sig av hållbarhetsbrister och luckor som de kan identifiera hos företag som försöker gröntvätta. "Företag måste vara försiktiga med att helt enkelt välja ett socialt problem för att det ska se bra och meningsfullt ut på deras webbplats." (Fischer, D., 2018).



Den snabba digitaliseringen är problematisk eftersom den försvårar strategisk planering och linjär strategisering. "Digitalisering och Web 4.0 omdefinierar jobb och skapar också nya, vilket kräver nya kompetenser och färdigheter (Hsu, 2018). Detta leder till den viktiga frågan om hur digitala färdigheter i turismorganisationer täcks för närvarande och vilka förväntningar som finns för framtiden." (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Organisationer och arbetstagare måste anpassa sig och även det är i många fall inte tillräckligt eftersom många organisationer och jobb helt enkelt inte kommer att finnas inom en snar framtid. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Ett sätt att göra organisationen mer hållbar kan vara att utveckla digital kompetens. Detta kräver en organisationsstruktur och arkitektur som inte bara stöder anställda utan också organisationens viktigaste intressentgrupper och gör det möjligt för intressenter att arbeta tillsammans på samma digitala plattformar. (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

"Enligt Langford et al (2019) bör framtiden för reseupplevelsen vara en sömlös blandning av talang och teknik där maskiner får i uppgift att göra mer av det datorbaserade arbetet, vilket frigör människor för att ge bättre serviceupplevelser och mer meningsfulla kontakter och gör det möjligt för stora företag att interagera med sina kunder på liknande sätt som små företag som verkligen känner sina kunder." (Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C., 2021).

Begreppet postmodern organisation innebär att arbete allt oftare inte bara sker internt i organisationen. Gränserna för vad vi kallar organisationen har blivit mycket suddigare och otydligare eftersom värdeskapande i allt högre grad sker i en nätverksstrukturerad samskapandeprocess med intressenter som inte är begränsad till organisationens tidigare gränser. Det digitala nätverket ger möjlighet att koppla samman, stärka och strukturera värdeskapandeprocessen mellan organisationens viktigaste intressenter. En av utmaningarna med att utveckla digital kompetens bland intressenterna är dock stordriftsfördelarna, eftersom mindre intressenter ibland avstår från att bygga upp digital kompetens och digitala system på grund av sin begränsade storlek och omfattning.

Under de senaste åren verkar den unga generationen av hotellstudenter och yrkesverksamma ha institutionaliserat användningen av digitala produkter och anammat en digital livsstil. Om denna uppfattning är sann stödjer det deras egen anställbarhet eftersom det kan hävdas att de kan närma sig arbetet med ett mer digitalt tankesätt. Men enligt artikeln med titeln Self-confidence and digital proficiency av Gómez et al, "finns det inga bevis för de sociologiska och biografiska faktorer som påverkar individernas självuppfattning om sin digitala



Figur 29. Källa: Anna Shvet på pexels.com

kompetensnivå, särskilt bland unga människor, eftersom denna generationsgrupp generellt förknippas med en hög digital kompetensnivå." (Gomez, Orti, Kuriz, 2022).

I uppsatsen påpekas att hemundervisning under Covid-19 avslöjade ett allmänt ojämlikt gap mellan unga människors ganska höga självuppfattning om sina digitala kompetenser och deras faktiska verkliga digitala kompetenser. För att kunna vårda och bygga upp digitalt självförtroende måste vi först försöka förstå att bristen på digitalt självförtroende innebär att människor känner sig sårbara och osäkra. **Enligt Gómez et al "förmedlas digital sårbarhet av förvärvade kulturella mönster över användningen av teknik."** (Gomez, Orti, Kuriz, 2022).

## 21. Utveckling av självförtroende och respekt för gröna, digitala och digitaliseringsfärdigheter

**Självförtroende kan definieras som "en känsla av tillit till ens förmågor, kvaliteter och omdöme"** (Oxford University Press, 2023). Det är därför rimligt att hävda att det är grundläggande med en viss nivå av självförtroende för att fungera professionellt eftersom hotellyrket kräver att dess yrkesverksamma kan använda sina förmågor, kvaliteter och omdöme i många situationer, till exempel att betjäna gäster och fatta beslut i en hotellreception. En typisk blind fläck och missförstånd kan vara att en hotell- och restauranganställd kan ha ett gott allmänt självförtroende och samtidigt sakna självförtroende inom gröna, digitala och digitaliseringsfärdigheter.

Det finns många förklaringar till detta, en är att gröna, digitala och digitaliseringsfärdigheter tidigare i de flesta fall inte har varit en central del av läroplanen inom hotellutbildning eller praktik, vilket innebär att både organisationer och yrkesverksamma har varit tvungna att anpassa sina rutiner och praxis, vilket kräver tid, tålamod och resurser som ofta saknas i en effektiv hotellmiljö som präglas av snabbhet och effektivitet.

Den snabba organisationsmiljön är inte det enda inlärningshindret och utmaningen för självförtroendet. Den snabba utvecklingen och snabba förändringen av digitala kompetenser innebär också att dagens nödvändiga digitala kompetenser snabbt blir föråldrade av kraven i morgondagens verklighet, vilket kan motivera ledningen att investera i digital teknik och digitala färdigheter och anställda att investera sin tid och sina ansträngningar i det gröna och digitala området i deras arbetsområde. Den höga nivån av turbulens kan få hotell- och restauranganställda att avstå från att vilja arbeta med digitalisering och därmed förlora självförtroendet.

Liksom digital kompetens är grön kompetens också en del av vad som kan definieras som ett komplicerat problem eller utmaning på grund av bristen på enkla lösningar och strategier. Grön kompetens är en del av ett mycket komplext område eftersom hållbarhet är svårt att isolera. Ofta har det många konsekvenser som kan vara svåra att förutse och förutse. Fler och fler yrkesverksamma har nu insett att den gröna och digitala utvecklingen är här för att stanna och inte kan ignoreras. Att inse att detta turbulenta och snabba förändringsperspektiv är här för att stanna innebär att hotell- och restaurangbranschen måste acceptera att de måste anamma digitaliseringen inte som ett slutresultat utan mer som en evig process, rörelse och organisatorisk livsstil.

Därför kan man hävda att för att bygga upp ett bättre självförtroende måste eleverna och deras lärare och chefer acceptera detta:

1. Det faktum att den gröna och digitala trenden är ett tåg som du måste hoppa på ju förr desto bättre.
2. Att ett fokus på processen snarare än slutresultatet kan bidra till att skapa mer självförtroende bland hotell- och restaurangpersonal.



Figur 30. Källa: Manuel Geissinger på pexels.com

## 22. Definition: Pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen

**Pedagogik** är undervisning av barn, eller beroende personligheter. **Andragogik** är underlättande av lärande för vuxna, som är självstyrande elever. **Heutagogik** är hantering av lärande för självstyrda elever. Nedan finns en tabell som jämför pedagogik, andragogik och heutagogik, återskapad i ett tillgängligt format från Teach Thought. (UIS.edu, 2023).

### Användargenererad utbildning

#### Utbildning 3.0 och pedagogik (andragogik, heutagogik) för mobilt lärande

Webbens utveckling från Web 1.0 till Web 2.0 och nu till Web 3.0 kan användas som en metafor för hur utbildning också bör utvecklas, som en rörelse baserad på utvecklingen från Education 1.0 till Education 3.0. (Användargenererad education.com, 2023).

De flesta skolor lever fortfarande inom och fungerar genom en Education 1.0-modell. De fokuserar på en essentialistiskt baserad läroplan med relaterade sätt att undervisa och testa. (Användargenererad education.com, 2023).

I likhet med Web 2.0 inkluderar Education 2.0 mer interaktion mellan lärare och elev, elev till elev och elev till innehåll/expert. Vissa lärare har gått över till en mer uppkopplad och kreativ Education 2.0 genom att använda kooperativt lärande, globala inlärningsprojekt, delade wikis, bloggar och andra sociala nätverk i klassrummet. (Usergenerated education.com, 2023).

Utbildning 3.0 är en konnektivistisk, heutagogisk metod för undervisning och lärande. Lärare, elever, nätverk, anslutningar, media, resurser och verktyg skapar en unik enhet som har potential att tillgodose enskilda elevers, utbildares och till och med samhällets behov. Många resurser för Education 3.0 är bokstavligen fritt tillgängliga. (Användargenererad utbildning.com, 2023).

Det finns en ökande betoning på att använda transformativa inlärningsmetoder genom pedagogik för att göra högre hållbarhetsutbildning (HSE) mer effektiv. (Taimur, S. Motoharu, O., 2022). Författarna till den boken nämner detta tillvägagångssätt också med perspektivet på fokus för yrkesutbildning (VET) pedagogik för hållbar digitalisering av gästfrihet.

Samtidigt handlar digitalisering inom yrkesutbildningen om en ändamålsenlig integrering av digital teknik i utbildningsprocesser för att på ett effektivt sätt uppnå läranderesultat.

**Digital pedagogik hittar optimala sätt att komplettera traditionella sätt att undervisa i klassrummet med modern teknik som ger betydligt större tillgång till utbildningsinnehåll och uppmuntrar kollaborativt lärande och undervisning, både i fysiska och virtuella miljöer. (EG, 2020)**

Covid-19-pandemin väckte plötsligt frågan om hur man effektivt organiserar och genomför hela utbildningsprocessen i en virtuell miljö. Denna förändring innebar nya utmaningar för lärare och utbildare, t.ex. hur man intensivt kan använda digitala verktyg och undervisa i helt virtuella miljöer, vilket har varit särskilt knepigt när det gäller att flytta praktiskt lärande online. (EG, 2020)

### **Pedagogik för mobilt lärande**

Med tanken att pedagogik är i linje med en instruktivistisk-essentialistisk metod för undervisning och inläring, faller mobilt lärande i denna kategori vanligtvis inom spridningen av innehållskunskap via appar. (Enligt min mening finns det alldeles för många appar som utvecklats för utbildning som faller inom denna kategori, med nystartade företag som försöker dra nytta av användningen av iDevices i utbildningsmiljöer). Deras mål är att direkt lära eleverna innehållskunskap eller en färdighet där de kan upprepa och/eller testas på det innehåll som de får genom att interagera med apparna. (Användargenererad utbildning.com, 2023).

### **Andragogik för mobilt lärande**

Även om andragogik har beskrivits för undervisning av vuxenutbildning, kan vi extrahera hans grundläggande principer och tillämpa dem på andragogik för mobilt lärande för de flesta åldersgrupper. Många egenskaper hos projektbaserat lärande (autentiska, verkliga problem; nätverksbaserat lärande; användning av digitala verktyg för samarbete) skulle passa in under kategorin andragogik för mobilt lärande. (Användargenererad utbildning.com, 2023).

### **Heutagogik för mobilt lärande**

Användargenererad utbildning

Webbens utveckling från Web 1.0 till Web 2.0 och nu till Web 3.0 kan användas som en metafor för hur utbildning också bör utvecklas, som en rörelse baserad på utvecklingen från Utbildning 1.0 till Utbildning 3.0. Jag diskuterade detta i Skolor sysslar med utbildning 1.0; pratar om att syssla med utbildning 2.0; när de borde planera och genomföra utbildning 3.0.

I ett heuragiskt förhållningssätt till undervisning och lärande är eleverna mycket autonoma och självbestämmande och tonvikten läggs på utveckling av elevernas kapacitet och förmåga.

### **Heuragik för mobilt lärande**

Att skapa en heuragiskt baserad mobil inläringsmiljö ligger i linje med några av rekommendationerna i ECAR:s rapport National Study of Undergraduate Students and Information Technology, 2011:

Använda tekniken på mer omvälvande sätt, t.ex. genom deltagande och samarbete och för undervisning och lärande på högre nivå som är engagerande och relevant för elevernas liv och framtidsplaner. Använda tekniken mer för att utvidga lärandet utanför klassrummet.

### **De lärande i en heuragisk mobil inläringsmiljö:**

- Bestämna vad de vill lära sig och utveckla sina egna lärandemål för sitt lärande, baserat på ett brett spektrum av önskade kursresultat.
- Använda sina egna mobila inläringsenheter och tekniker för att bestämma hur de ska lära sig.
- Bilda sina egna lärgemenskaper, eventuellt med hjälp av sociala nätverksverktyg som föreslagits och/eller skapats av utbildaren. Möjliga nätverk, många med motsvarande appar, inkluderar: Facebook, Twitter, Edmodo, Instagram, bloggsidor, Youtube, etc.
- Utnyttja expertisen hos utbildaren och andra medlemmar i deras lärgemenskaper för att föreslå och introducera innehållsrelaterade resurser.
- Utnyttja expertisen hos utbildaren och andra medlemmar i deras lärgemenskaper för att föreslå Web 2.0 och andra onlineverktyg som eleverna eventuellt kan använda för att demonstrera och producera lärande artefakter.
- Visa vad de lärt sig genom de metoder och sätt som fungerar bäst för dem. Det kan handla om att använda sina mobila enheter för att blogga, skapa fotoessäer, göra screencasts, göra videor eller podcasts, rita, sjunga, dansa osv.
- Ta initiativ till att söka feedback från instruktören och sina kamrater. Det är deras val att utnyttja denna feedback eller inte.
- Några allmänna inlärningsaktiviteter som har potential att introduceras genom utbildning med ett heuragiskt tillvägagångssätt inkluderar
  - Bilda sina egna intressestyrda personliga inlärningsnätverk (PLN)
  - Bevara resurser på nätet
  - Design av appar eller spel

- Utveckla ett brett utbud av möjliga kursuppgifter som en elev kan välja mellan.

## 23. Pedagogiskt förhållningssätt

Understanding Europes pedagogiska strategi bygger på främjandet av nyckelkompetenser för en deltagande undervisnings- och inlärningskultur. Genom våra inkluderande och mångfaldsorienterade utbildningsformat, som skapas av och för unga människor, får deltagarna möjlighet att bli aktiva medborgare som engagerar sig för ett pluralistiskt och öppet Europa. (Understandingeurope.org, 2023).

### Innovationer inom pedagogik och inlärningsmiljöer

"[...] pedagogik är inte tekniska verktyg som enkelt kan navigera genom olika miljöer, utan idéer och strategier som används av yrkesverksamma som kan anta och anpassa dem till elevernas behov. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

Det finns en rad olika pedagogiker och här fokuserar vi på de som är mest relevanta för yrkesutbildning och undersöker hur digital teknik kan stödja dem: förkroppsligat, erfarenhetsbaserat, blandat och spelbaserat lärande<sup>89</sup>. De utesluter inte varandra utan kan "organiseras och kombineras på olika sätt för att öka deras effektivitet och skapa unika tillvägagångssätt för undervisning och lärande<sup>90</sup>". Dessutom är det viktigt att notera att pedagogik inte bör ses isolerat från andra dimensioner av undervisning och lärande, särskilt kvalitetsstyrning inom skolor och skapandet av praktikgemenskaper. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020)

**I grunden är yrkesutbildning en form av förkroppsligat och erfarenhetsbaserat lärande.** Förkroppsligat lärande betonar användningen av kroppen i utbildningspraxis för att koppla samman det fysiska, det känslomässiga och det sociala. Det är kärnan i yrkesutbildningen, eftersom tillämpningarna av de psykomotoriska och fysiska aspekterna av aktivitet och prestation är centrala. En elev kan inte lära sig att bli en bra kock utan att ha förkroppsligat hur en ingrediens påverkar matens smak, eller bli frisör utan att ha förkroppsligat hur olika typer av hår (lockigt, grovt...) kommer att se ut när det klipps, lockas eller färgas. När det gäller digitalt lärande väcker detta viktiga frågor om hur simuleringar som förstärkt och virtuell verklighet kan användas för att stödja yrkesutbildning. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**Erfarenhetsbaserat lärande är lärande genom reflektion över det man gör. Det har en klar och tydlig koppling till yrkesutbildning som inkluderar lärande på arbetsplatser eller i simulerade miljöer.** Olika digitala tekniker kan stödja erfarenhetsbaserat lärande, och vissa har använts under en längre tid



och är väletablerade (t.ex. videobaserad undervisning och inläring - se rutan nedan) och flygsimulering, som möjliggör mycket realistiskt erfarenhetsbaserat lärande till lägre kostnad och risk än den verkliga verkligheten. Hård- och mjukvara är mycket sofistikerad men av den anledningen också dyr. Sådan teknik har bred tillämpning, t.ex. inom hälso- och sjukvårdssektorn för att simulera sjukvård<sup>93</sup>, och inom timmerindustrin för att simulera sågverksdrift<sup>94</sup>. På senare tid har virtuell verklighet dykt upp för att möjliggöra mer omslutande simulering, som i fallet med motorfordon eller industriell sprutmålning. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**En alltmer populär form av erfarenhetsbaserat lärande inom yrkesutbildningen är projektbaserat lärande.** Detta är en inlärarcentrerad metod som innebär aktivt utforskande av verkliga utmaningar genom projekt organiserade kring en nyckelfråga eller utmaning. Projektbaserat lärande är värdefullt för att lära ut inte bara tekniska färdigheter utan även nyckelkompetenser som har blivit allt viktigare på arbetsmarknaden, en roll som betonas av EU-institutionerna. Kompetensbaserade metoder som projektbaserat lärande<sup>98</sup> är välkända inom yrkesutbildningen och passar särskilt bra för vuxna och deltidstuderande. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**Pedagogisk psykologi** är studiet av hur människor tenderar att lära sig och behålla information. Det innebär att man studerar skillnaderna i inlärningsmetoder hos varje individ, och de olika undervisningsmetoder och instruktionsprocesser som används. Utbildningspsykologer studerar inlärningsprocesser hos barn och ungdomar och tar hänsyn till de externa faktorer och beteendenaspekter som kan påverka hur en elev lär sig. (BORDIA, D., 2022).

**Utbildningspsykologi** syftar till att förbättra undervisningsprocesserna och hjälpa lärare att lära sig hur lärande sker och vilka undervisningsmetoder som bör användas för att främja lärande i klassrummen. Den hjälper också lärare att använda innovativa inlärningsmetoder för att förbättra det sätt på vilket utbildning förmedlas i klassrummen (BORDIA, D., 2022).

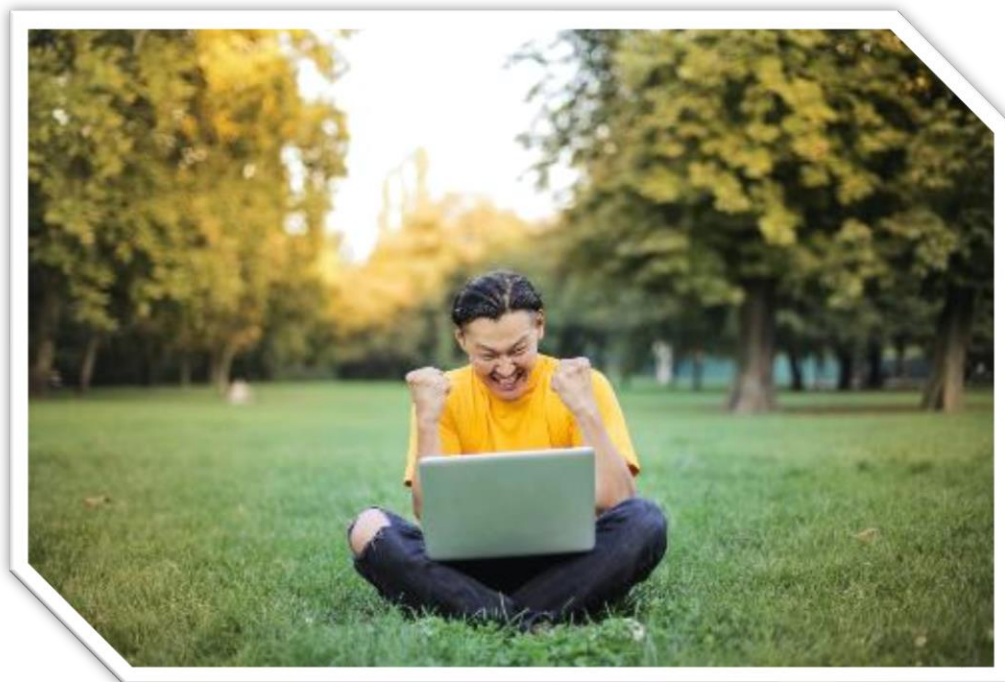


Bild 31. Källa Andrea Piacquadio på pexels.com

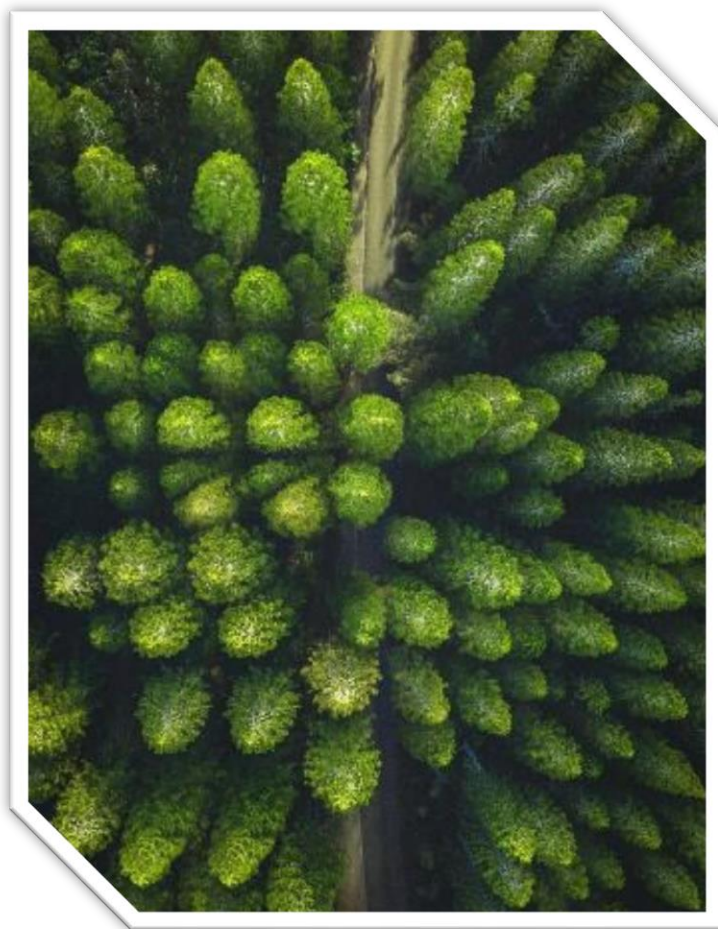
## 24. Pedagogisk metodik

**Pedagogisk metodik** avser det speciella sättet att genomföra funktioner och aktiviteter som är inriktade på att uppnå utbildningsmål. (Gento, S, 2015).

**Metodik** är den övergripande strategin och grunden för ditt forskningsprojekt. Det innebär att studera de metoder som används inom ditt område och teorierna eller principerna bakom dem, för att utveckla ett tillvägagångssätt som matchar dina mål. (Scribbr, 2023)

**Metoder** är de specifika verktyg och procedurer som du använder för att samla in och analysera data (till exempel experiment, enkäter och statistiska tester). (Scribbr, 2023)

**Undervisningsmetodik** innebär användning av en eller flera metoder, **medan undervisning i "en metod"** innebär att man använder just den metoden/det sättet... Förklaring: att undervisa i metodik är att undervisa i vetenskapen om metoder, medan att undervisa i metoder är att undervisa i sätt att göra något.



Figur 32. Upphovsman Lukas Rodriguez på pexels.com

## 25. Pedagogisk metod

**Pedagogik är en undervisningsmetod som används av en lärare och som omfattar undervisningsstilar, teori, bedömning och feedback.** (Nanjundaswamy, C., et al., 2021).

Pedagogik beror på olika faktorer såsom det sociala systemet, informationsinnehållet och mottagaren. En individ uttrycker undervisningens pedagogik genom att hänvisa till utbildaren, stilen för leverans av innehållet till klassen. När en utbildare planerar en lektion kommer han att överväga **olika metoder** för att leverera kunskap och information som påverkas av hans effektiva utbildningspreferenser, erfarenhet och val av sammanhang. Det finns flera anledningar bakom hans beslut att använda effektiva pedagogiska principer, och övertid antar varje utbildare sina egna pedagogiska principer. Pedagogiska metoder klassificeras i stort sett i:

- Lärarcentrerad pedagogik
- Inlärarcentrerad pedagogik
- Inlärningscentrerad pedagogik

- Interaktiv eller deltagande pedagogik

Hållbart lärande är en innovativ idé för att skapa och öka hållbara kurser och metoder för lärande och undervisning som ger eleven färdigheter och utsikter att blomstra i det komplexa och utmanande läget och bidra positivt till att göra världen till en bättre plats. (Nanjundaswamy, C., et al., 2021). Omvandlingen av utbildning via utvecklingen av IKT är överväldigande i fortsättningen av revolutionerande stöd för internet och användning av nätverkslänkade enheter. Följaktligen har unika instruktions- och utbildningsmodaliteter uppstått, vilket skapar nya situationer och scenarier för att forma olika utbildningsstadier. Bland de moderna metoderna för virtuell utbildning finns plattformen Massive Open Online Courses (MOOCs), som använder IKT för e-material, e-böcker, videor och e-transcript för att underlätta inläring. (Nanjundaswamy, C., et al., 2021). Dessa metoder har varit fördelaktiga när det gäller anpassningsförmåga och distansanvändning när som helst och för att öka utsikterna för allestädes närvarande lärande utan någon begränsning av plats och tid. Begränsningen av dessa metoder ligger i bristen på interaktioner i en kurs, kanske i en elevs motivation. (Nanjundaswamy, C., et al., 2021). Vidare är e-lärande och IKT-baserade metoder mekanismer för att förbättra tillgången till utbildning. Med hjälp av sådana tekniska verktyg utvecklar eleven innovativa lösningar på de mest framträdande frågorna och problemen som uppstår i samhället. Enligt "United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)" syftar "Utbildning för hållbar utveckling till att ge människor färdigheter och kunskaper för att hitta lösningar på ekonomiska, sociala och miljömässiga problem.

## 26. Verktyg för utbildning

Digitala verktyg	Digital teknik som används för ett visst ändamål eller för att utföra en viss funktion, t.ex. informationsbehandling, kommunikation, skapande av innehåll, säkerhet eller problemlösning.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

Centrum för lärande	En lärplattform är en teknikrik lärmiljö med både fysiska och virtuella komponenter som ger formella och informella möjligheter för elever att träffas med kamrater, lärare och andra experter inom sitt område. Här kan individer få tillgång till relevant kunskap och information, få stöd från utbildare och andra	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

	elever, och på så sätt utveckla nya möjligheter att förbättra sina försörjningsmöjligheter.	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Innovation är användning av nya eller väsentligt omarbetade verktyg, metoder eller miljöer för undervisning och lärande** (t.ex. digitala lärverktyg, MOOC eller virtuell verklighet) eller nya organisatoriska metoder (t.ex. användning av en ny app eller programvara för att interagera med arbetsgivare) som syftar till att förbättra kvaliteten på yrkesutbildningen som svar på miljömässig hållbarhet och sociala och ekonomiska behov. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2023).

### Digitala bedömningsverktyg och referenser

Innovativt lärande och undervisning omfattar nya sätt att förbättra hela bedömningsprocessen, från utformningen av bedömningsverktyg och processer, till genomförandet av bedömningar och utvärdering och efterföljande rapportering av elevernas prestationer. I detta sammanhang kan digitala bedömningar erbjuda innovativa lösningar för att bedöma elevernas färdigheter i syfte att identifiera framsteg, utmaningar och behov<sup>186</sup>, även om anekdotiska bevis tyder på att deras popularitet bland lärare varierar<sup>187</sup>. De summativa bedömningarnas karaktär förändras med nya och innovativa (digitalt aktiverade) metoder, t.ex. att tillåta internetåtkomst för prov i ett visst ämne. ePortföljer, där en student kan samla en samling dokument som representerar deras prestationer (t.ex. utskriften, video- eller ljudinspelningar etc.), används alltmer för formativa och summativa bedömningar och kan genomföras via hanteringssystem för e-lärande som Mahara och Moodle. ETF rapporterar att även om få exempel på ePortfolios är kända inom yrkesutbildning, skiftar Finland, med ett av de högst presterande utbildningssystemen, från traditionella summativa bedömningar till mer individualiserade former av bedömningar som ePortfolios kan stödja. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

## 27. Verktygslåda

### Verktygslåda:

Definition betydelse

en samling verktyg eller annan användbar utrustning som vanligtvis förvaras i en låda eller ett fodral;

**en samling expertfärdigheter, kunskaper, förfaranden eller information för ett visst ämne eller en viss verksamhet;**

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

## 28. Undervisning

**En specialist på digital pedagogik** är en yrkesperson som samarbetar med lärare, personal och studenter för att använda tekniska lösningar för att uppnå målen för undervisning och lärande (EC, 2020).

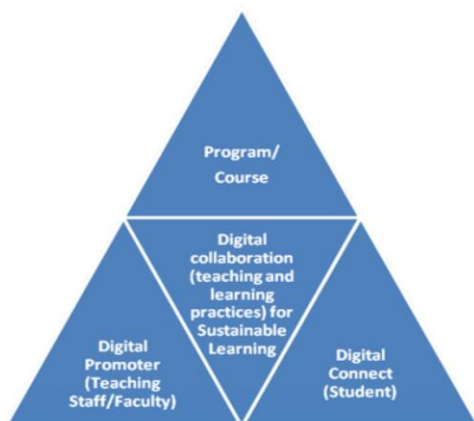
### Utbildare

I samband med DigCompEdu används termen "utbildare" för att allmänt hänvisa till alla personer som är involverade i processen att undervisa eller överföra kunskap. I synnerhet avser det lärare på alla nivåer av formell utbildning, allt från förskola, grundskola och gymnasium, till vidareutbildning och högre utbildning (t.ex. universitetslektorer), till yrkesutbildning och vuxenutbildning, och inklusive grundutbildning och kontinuerlig professionell utveckling. Analogt kan begreppet även användas för att beskriva personer som arbetar med utbildning i icke-formella och informella miljöer, t.ex. socialarbetare, bibliotekspersonal, föräldrar som erbjuder hemundervisning etc. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

**En lärare** är en person som tillhandahåller utbildning för studenter inom formell utbildning, dvs. inom en utbildningsinstitution. Eftersom termen ofta tas för att endast hänvisa till skolutbildning (dvs. ISCED1-3), används den bredare termen "utbildare" för DigCompEdu. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

**Att undervisa i osäkerhetskompetens** innebär att ge eleverna verktygen för att hantera kunskapsosäkerhet i en komplex värld, mer specifikt genom att lära eleverna att bedöma, tolerera och minska osäkerhet. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

Modellen syftar till att skapa ett hållbart lärande och en hållbar utveckling för studenterna genom att ge dem digital kompetens om undervisning och lärande. Dessutom är varje student aktivt involverad i fakulteterna för att utforma, utveckla och leverera resurser för undervisning och lärande.



Figur 33. Konceptuell modell för digitalt samarbete och hållbart lärande. Källa: Nanjundaswamy, C., et al., 2021).

## 29. Inläring

**Aktivt lärande** är en undervisningsform som betonar att man söker information, organiserar den på ett meningsfullt sätt och får möjlighet att förklara den för andra under interaktion med kamrater och instruktörer, vilket innebär en cykel av ständiga aktiviteter och återkoppling<sup>373</sup>. Många studier har visat att aktivt lärande har positiva effekter på studenternas attityder, färdigheter och inlärningsresultat<sup>374</sup>. Former av aktivt lärande inkluderar projektbaserat, problembaserat eller undersökningsbaserat lärande som också beskrivs nedan. (EG, 2020).

**Blandat lärande** innebär att e-lärande kombineras med traditionella klassrumsmetoder för att skapa en ny hybridundervisningsmetod. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**Diskussionsbaserat lärande gör det** möjligt för studenterna att engagera sig genom lärarledda frågor och studentdeltagande. Detta kräver att studenterna bidrar och lär av varandra i en miljö som styrs av förberedda instruktörer. (EC, 2020).

**Förkroppsligat lärande** är ett sätt att lära ut genom att involvera hela kroppen, till exempel att lära ut matematik genom att kasta små sandpåsar till varandra (EC, 2020).

**Erfarenhetsbaserat lärande** är processen att lära sig genom erfarenhet, vilket till exempel inkluderar praktiskt lärande. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**Undersökningsbaserat lärande** är en inlärnings- och undervisningsmetod som prioriterar studenternas frågor, idéer och analys, och kan omfatta fallstudier, grupprojeckt, forskningsprojekt och fältarbete. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**Laborativt lärande** är lärande som sker i ett laboratorium och är särskilt väl anpassat för erfarenhetsbaserat och projekt- eller problembaserat lärande. (EG, 2020).

**Problembaserat lärande** är en inlärningsmetod som innebär att eleverna får lösa verkliga problem som en drivkraft för läroplanen. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**Projektbaserat lärande (PBL).** PBL är en elevcentrerad metod där eleverna aktivt utforskar utmaningar och problem i den verkliga världen genom att delta i projekt som organiseras kring en drivande fråga eller utmaning. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**Självbestämt lärande** "En process där eleverna tar initiativ till att identifiera inlärningsbehov, formulera inlärningsmål, identifiera e-källor för inläring, implementera problemlösningstrategier och reflektera över inlärningsprocesserna för att utmana befintliga antaganden och öka inlärningsförmågan." (Konceptet är relaterat till begreppen självstyrt och självreglerat lärande. Av dessa tre är det det som ställer högst krav på elevens autonomi. Eftersom en så hög nivå av autonomi kan vara för ambitiös för vissa inlärnings- och undervisningssammanhang eller elevgrupper, i DigCompEdu begreppet självreglerat lärande ges företräde. Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med hänvisning till Blaschke, 2012; <http://www.rtschuetz.net/2014/12/self-directed-vs-self-determined.html>).

**Självstyrt lärande** är en process där individer tar initiativ, med eller utan hjälp av andra, för att diagnostisera sina inlärningsbehov, formulera inlärningsmål, identifiera mänskliga och materiella resurser för lärande samt välja och genomföra lämpligt lärande. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**Självreglerat lärande** avser lärande som styrs av metakognition (att tänka på sitt tänkande), strategisk handling (planering, övervakning och utvärdering av personliga framsteg mot en standard) och motivation att lära. "Självreglerat" beskriver en process där man tar kontroll över och utvärderar sitt eget lärande och beteende. (Wikipedia) Begreppet är relaterat till begreppen självstyrt och självbestämt lärande. Eftersom de två senare kräver en högre grad av autonomi, vilket inte är genomförbart i alla utbildningssammanhang, ges begreppet "självreglerat lärande" företräde för DigCompEdu. Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

**Tjänstebaserat lärande (SBL).** SBL är en pedagogisk metod som kombinerar inlärningsmål med samhällstjänst för att ge en praktisk och progressiv inlärningsupplevelse samtidigt som man svarar på samhällets behov. (EG 2020).

### **Spelbaserat lärande**

Digitala spel är redan ett relativt populärt verktyg inom utbildning och extracurriculärt lärande och har varit framgångsrikt för att engagera människor



med negativa erfarenheter av "traditionell" pedagogik. Det har därför en potentiellt god allmän passform med yrkesutbildning, även om det verkar relativt underutnyttjat hittills. Spel har visat sig vara användbara för att utveckla nyckelkompetenser. Yrkesutbildningens engagemang i dessa kompetenser hittills när det gäller utformning av program/kvalifikationer har varit mycket varierande och spel kan erbjuda kostnadseffektiva sätt att förbättra deras införlivande i läroplanerna - spel som syftar till att utveckla vissa nyckelkompetenser kan vara "sektorsneutrala" och därmed användas i de flesta yrkesutbildningsprogram. När det gäller tekniska/yrkesspecifika färdigheter kan utvecklingskostnaderna för spel (för att återskapa de typer av uppslukande upplevelser som sannolikt kommer att engagera särskilt unga elever) begränsa deras tillämpning på vissa färdigheter inom vissa sektorer av industri och handel. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

## 30. Relevanta pedagogiska tillvägagångssätt i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

För att skapa en online-lärplattform för hållbar digitalisering av besöksnäringen bör en utgångspunkt för att skapa lärandeaktiviteter (utöver femstegsmodellen från Gilly Salmon) vara The Digital Competence Framework for Citizens (Vuorikari, Kluzer & Punie), 2022). Ramverket introducerar fem områden inom vilka digitala kompetenser är separerade.

- 1) Informations- och datakunskap
- 2) Kommunikation och samarbete
- 3) Skapande av digitalt innehåll
- 4) Säkerhet
- 5) Problemlösning

De fem områdena är vidare indelade i 21 underområden. När man skapar inlärningsaktiviteter blir dessa underområden bra utgångspunkter. Till exempel i Kommunikation och samarbete är det första delområdet Interagera genom digital teknik. Därför bör e-lärandeaktiviteter skapas för att förbättra färdigheterna inom lärplattformen men också inom kommunikationsverktyg som är relevanta för hotell- och restaurangföretag (enligt Lave och Wengers koncept om situerat lärande).

En e-learningaktivitet inom Interagera genom digital teknik skulle kunna vara en uppgift där deltagarna förväntas logga in på LMS, hitta ett dokument som anger de grupper som de har delats in i av en e-moderator, och att träffas online i ett Skype-möte med sin grupp. Syftet med mötet kan vara att presentera sig för varandra, definiera gemensamma värderingar och skapa ett kontrakt för gruppen. En sådan e-learningaktivitet skulle behöva stöttas. För elever som aldrig har haft ett Skype-möte tidigare skulle det behöva finnas länkar till material (t.ex. videor) som introducerar Skype, visar hur man skapar en användare och hur man sätter upp ett möte. Det skulle också behöva finnas en struktur för hur man presenterar sig på ett korrekt sätt för gruppen och det skulle behöva finnas en mall för ett gruppkontrakt. En e-learningaktivitet som denna skulle arbeta med steg ett och två i modellen av Gilly Salmon (Salmon, 2013).

### Högre hållbarhetsutbildning och transformativt lärande

När författarna till boken överväger pedagogik för yrkesutbildning (VET) tar de också fasta på de metoder som redan definierats och rekommenderats för högre utbildning Digitaliseringspedagogik som leder till hållbarhet.

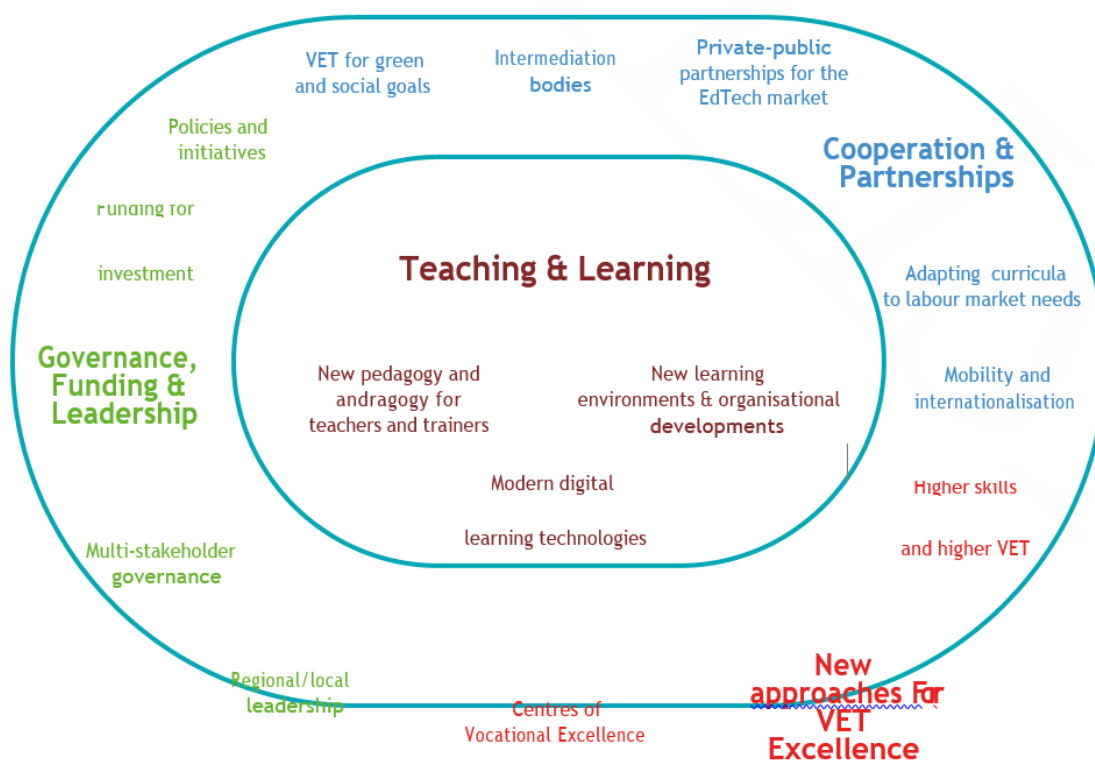
Den tvärvetenskapliga karaktären hos HSE kräver förändring eftersom det inte är möjligt att gå mot hållbarhet med de nuvarande (transmissiva) metoderna

(Moore, 2005), eftersom dessa metoder inte rustar studenterna för att hantera komplexa och djupt utmanande hållbarhetsfrågor (Sterling, 2010). Det är dags att förändra utbildningskulturen för att möjliggöra övergången till en hållbar värld genom att förändra sättet att tänka och lära till att bli mer sammanlänkande, systemiskt, holistiskt och ekologiskt (Sterling, 2001). Denna förändring kräver att man går från ett lärarcentrerat transmissivt förhållningssätt till ett elevcentrerat transformativt förhållningssätt. (Taimur, S. Motoharu, O., 2022).

Mezirow, en av de mest betydande ledarna inom området transformativt lärande, definierade transformativt lärande som:

"en process genom vilken vi förändrar våra för givet tagna referensramar ... för att göra dem mer inkluderande, diskriminerande, öppna, emotionellt kapabla till förändring och reflekterande så att de kan generera övertygelser och alternativ som kommer att visa sig vara mer sanna eller motiverade för att vägleda handling" (Mezirow, 2000, s. 7-8), (Taimur, S. Motoharu, O., 2022).

Model for exploring the topic of innovation and digitalisation in VET



Figur 34. Modell för att utforska ämnet innovation och digitalisering inom yrkesutbildningen. Källa: EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020.

Yrkesutbildning kopplad till innovation och digitalisering har utvecklats under de senaste åren, men det krävs fortfarande mer för att bygga upp yrkesutbildningssystemens kapacitet att integrera innovation och digitalisering. Innovation och digitalisering har i synnerhet potential att bidra till utvecklingen av vidareutbildning och yrkesutbildning på högre nivåer där det är viktigt att utöka

kapaciteten för att reagera på utvecklingen på arbetsmarknaden. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

## 31. Pedagogiska teorier och teoretiska koncept inom pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen

**Situationsanpassat lärande:** Lärande sker alltid i ett sammanhang av sociala relationer och mänskliga artefakter. I den meningen bör lärandet vara nära kopplat till praktiken eftersom kompetenser inte är abstrakta och konstanta förmågor utan snarare kopplade till den situation där de tillämpas (Dolin, 2020 s. 78-80).

**Ställningstagande:** Ett begrepp som introducerades av Lev Vygotsky och som innebär stöd anpassat till den enskilda eleven för att leda honom eller henne in i sin proximala utvecklingszon. Vygotsky introducerade den proximala utvecklingszonen som en zon där elever kan göra saker med hjälp. En zon bortom zonen för uppnådd utveckling (vilket är där eleverna befinner sig utan stöd (Dolin, 2020 s. 75-78)

**LMS:** en förkortning för Learning Management System som är ett kommunikationssystem för online-lärande. I detta projekt har LMS Moodle valts.

**E-tivities:** aktiviteter för lärande online (Salmon, 2013)

**E-moderator:** Enligt Gilly Salmon (Salmon, 2013) bör en lärare moderera online. Det kan förstås som underlättande i en onlinemiljö. E-moderatorns roll förändras i de fem stegen i hennes modell:

- 1) Tillgång och motivation
  - a. E-moderatorns roll: Välkomnande och uppmuntrande
  - b. Teknisk support: Installera systemet och få tillgång till
- 2) Socialisering på nätet
  - a. E-moderatorns roll: Att bekanta sig med och skapa broar mellan kulturella, sociala och inlärningsmässiga miljöer
  - b. Teknisk support: Sända och ta emot meddelanden
- 3) Informationsutbyte
  - a. E-moderatorns roll: Underlätta uppgifter och stödja användningen av läromedel
  - b. Teknisk support: Sökning, anpassning av programvara
- 4) Kunskapsuppbyggnad
  - a. E-moderatorns roll: Process för underlättande
  - b. Teknisk support: Konferenser
- 5) Utveckling

- a. E-moderatorns roll: Stödjande, svarande
- b. Teknisk support: Tillhandahållande av länkar utanför slutna konferenser

## 32. Pedagogiska undervisnings- och inlärningsmetoder i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

### Undervisning

Planera för och implementera digitala enheter och resurser i undervisningsprocessen, för att öka effektiviteten i undervisningsinsatserna. Att på lämpligt sätt hantera och organisera digitala undervisningsinsatser. Experimentera med och utveckla nya format och pedagogiska metoder för undervisning.

### Vägledning

Att använda digital teknik och digitala tjänster för att förbättra interaktionen med de studerande, individuellt och kollektivt, inom och utanför inlärnings-sessionen. Använda digital teknik för att erbjuda snabb och riktad vägledning och hjälp. Att experimentera med och utveckla nya former och format för att erbjuda vägledning och stöd.

### Kollaborativt lärande

Att använda digital teknik för att främja och förbättra samarbete mellan elever. Att göra det möjligt för eleverna att använda digital teknik som en del av samarbetsuppgifter, som ett sätt att förbättra kommunikation, samarbete och gemensamt skapande av kunskap.

### Självreglerat lärande

Att använda digital teknik för att stödja självreglerade inlärningsprocesser, dvs. att göra det möjligt för eleverna att planera, övervaka och reflektera över sitt eget lärande, tillhandahålla bevis på framsteg, dela insikter och komma med kreativa lösningar. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

### 33. Hybridutbildning

Hybridlärande uppstår när vissa elever är närvarande i ett fysiskt klassrum medan andra elever deltar online (t.ex. via konferensprogramvara) (Mossawar-Rahmani & Larson-Daugherty, 2007). Det är vår rekommendation att onlineplattformen för detta projekt utvecklas som onlineinlärning med både synkrona och asynkrona e-tiviteter. Hybridlärande rekommenderas inte inom ovanstående definition för detta projekt. Hybridlärande ska inte förväxlas med blandat lärande (Garrison, 2017 s. 100-108). I blandat lärande blandas asynkrona inlärningsaktiviteter och synkrona aktiviteter. Vissa sker i klassrummet (ansikte mot ansikte) och andra online. I klassrummet är alla elever fysiskt närvarande (så därför ingen hybriditet). Blandat lärande kan vara en lösning för deltagarna i det här projektet, men det är mycket viktigt att ta hänsyn till behoven hos studenter (i skolan) jämfört med anställda i branschen. För anställda rekommenderas en onlinekurs med synkrona och asynkrona e-tiviteter.

Synkrona e-aktiviteter är inlärningsaktiviteter online som deltagarna måste delta i vid samma tidpunkt. Det kan handla om att följa ett live-webbinarium eller arbeta i en studiegrupp.

Asynkron e-aktivitet är online-lärandeaktiviteter som man kan arbeta med oberoende av närvaron av andra elever. Exempel kan vara att lösa frågesporter, titta på videomaterial etc.



Bild 35. Källa Ben Walsham på pexels.com

## 34. Pedagogiska färdigheter för hållbar hotell- och restaurangverksamhet Digitalisering

När det gäller inlärnings- och undervisningspedagogik skulle man normalt kunna tänka sig att det finns fem pedagogiska metoder som kan användas för att förstärka, lyfta fram och stimulera studenternas strävan efter lärande i en föreläsningssituation eller -miljö.



Figur 36. Källa: Suvin, C. (2021).

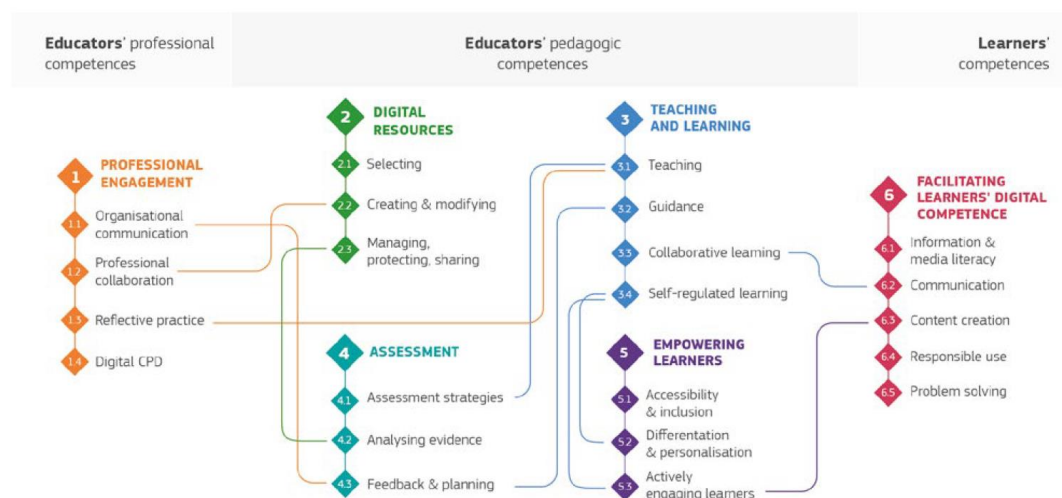
- 1. Konstruktivistisk:** En metod som innebär att eleverna är aktivt involverade i lärandet. De försöker konstruera kunskap, i motsats till att passivt ta emot den från en handledare.
- 2. Samarbetsbaserad:** I detta tillvägagångssätt lär sig eleverna i grupper, delar sina erfarenheter, experimenterar och skapar en gemensam inlärningsmiljö.
- 3. Undersökningsbaserad:** Den undersökningsbaserade metoden är ett aktivt lärande där eleverna undersöker varandra, diskuterar problem och scenarier, ställer frågor och försöker lösa dem. Dess problembaserade och projektbaserade lärande passar in i denna kategori.
- 4. Integrerande:** Detta tillvägagångssätt gör det möjligt för eleverna att koppla det de lär sig till den verkliga världen. Det gör lärandet mer meningsfullt och eleverna förbättrar också sina ämneskunskaper.
- 5. Reflekterande:** Praktiken främjar självlärande, självobservation och självutvärdering. Fakulteten gör det med hjälp av projekt, lektioner och utvärderingar.

Men i en utbildningsvärld som idag i större utsträckning erkänner studentcentrerat lärande (SCL) som den mer primära metoden för att förmedla lärande, kräver kompetensen att överföra lärandet även en viss portion pedagogisk kompetens hos de som förmedlar det, t.ex. föreläsare, coacher och så vidare.

För att lyckas med att ta fram en verktygslåda för hållbar digitalisering av besöksnäringen måste man först och främst inse att fokus fortfarande bör ligga på föreläsningarna, som ändå står i centrum när det gäller kunskapsöverföring.

För att processen ska bli framgångsrik är det också viktigt att de ansvariga föreläsarna har förmågan att förstå och förmedla kunskap till studenterna genom att använda digitala medel, förutom att de också strävar efter rätt didaktisk kompetens när det gäller hur man förmedlar kunskap och lärande på ett meningsfullt och relevant sätt till den student som de föreläser om ämnet.

Slutligen, en färdighet som kan vara avgörande för att föra fram pedagogiken för hållbar digitalisering av hotellbranschen med kraft, är föreläsarnas praktiska kunskap om hur man implementerar den i både föreläsningar och i den verkliga världen där den i allmänhet måste klara sitt lackmustest.



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

Den europeiska ramen för lärares digitala kompetens (DigCompEdu) svarar mot den växande medvetenheten bland många europeiska medlemsstater om att lärare behöver en uppsättning digitala kompetenser som är specifika för deras yrke för att kunna utnyttja den digitala teknikens potential för att förbättra och förnya utbildningen.

De sex DigCompEdu-områdena fokuserar på olika aspekter av lärares yrkesverksamhet:



**Område 1: Professionellt engagemang:** Använda digital teknik för kommunikation, samarbete och professionell utveckling.

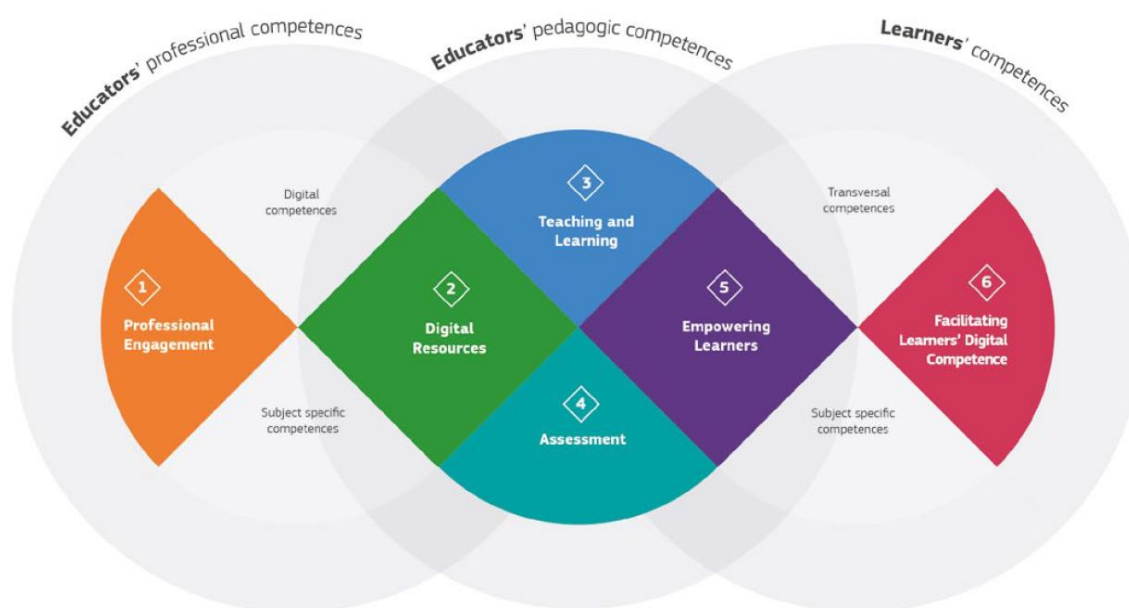
**Område 2: Digitala resurser:** Söka, skapa och dela digitala resurser.

**Område 3: Undervisning och lärande:** Hantera och samordna användningen av digital teknik i undervisning och lärande.

**Område 4: Bedömning:** Använda digital teknik och digitala strategier för att förbättra bedömningen.

**Område 5: Stärka elevernas egenmakt:** Använda digital teknik för att förbättra inkludering, individanpassning och elevernas aktiva engagemang.

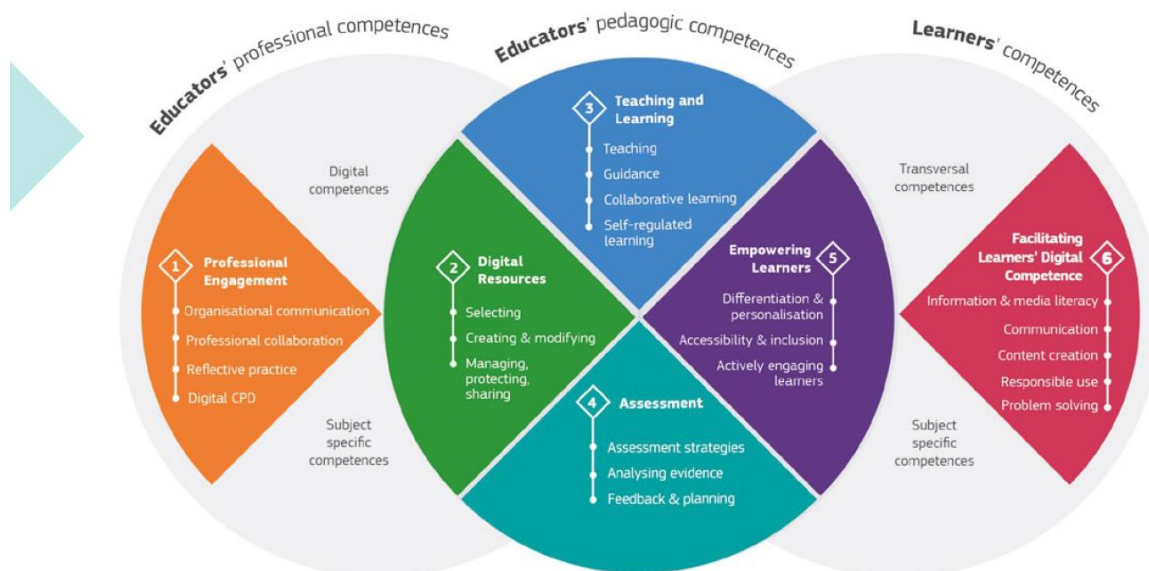
**Område 6: Underlätta elevernas digitala kompetens:** Möjliggöra för elever att på ett kreativt och ansvarsfullt sätt använda digital teknik för information, kommunikation, skapande av innehåll, välbefinnande och problemlösning. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017).



Figur 38. DIGCOMPEDUS OMRÅDEN OCH OMFATTNING. Källa: Redecker, C., DigCompEdu, 2017.

Kärnan i DigCompEdu-ramverket definieras av områdena 2-5. Tillsammans förklarar dessa områden lärarnas digitala pedagogiska kompetens, dvs. den digitala kompetens som lärarna behöver för att främja effektiva, inkluderande och innovativa strategier för undervisning och lärande. Områdena 1, 2 och 3 är förankrade i de steg som är karakteristiska för alla undervisningsprocesser,

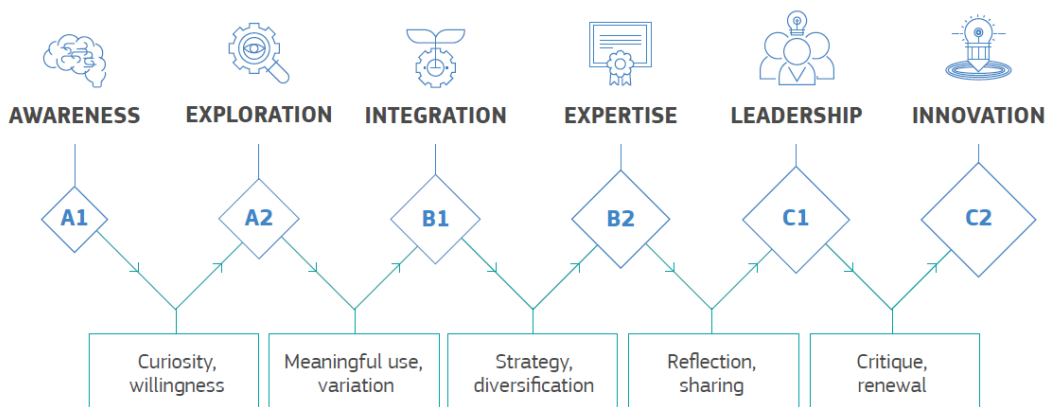
oavsett om de stöds av teknik eller inte. Kompetenserna inom dessa områden beskriver hur man effektivt och innovativt använder digital teknik vid planering (område 2), genomförande (område 3) och bedömning (område 4) av undervisning och lärande. Område 5 erkänner den digitala teknikens potential för elevcentrerade undervisnings- och inlärningsstrategier.



Figur 39. SYNTES AV DIGCOMPEDU-RAMVERKET. Källa: Redecker, C., DigCompEdu, 2017.

### Professionellt engagemang

**Lärares digitala kompetens uttrycks i deras förmåga att använda digital teknik,** inte bara för att förbättra undervisningen, utan också för deras professionella interaktion med kollegor, elever, föräldrar och andra berörda parter, för deras individuella professionella utveckling och för det kollektiva bästa och kontinuerlig innovation i organisationen och läraryrket. Detta är fokus för område 1.



Figur 40. UTVECKLINGSMODELL FÖR DIGCOMPEDU. Källa: Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

## 35. Digital kompetens (för pedagogik för digitalisering av hållbar besöksnäring)

Som tidigare nämnts kan The Digital Competence Framework for Citizens (Vuorikari, 2022) vara en bra utgångspunkt för att definiera lärandemål och även för att skapa synkrona och asynkrona e-aktiviteter i LMS Moodle. Det finns ett självutvärderingsverktyg på <http://mydigiskills.eu/> som vi rekommenderar att alla deltagare gör innan de börjar med online-inlärningsmodulen. Baserat på självutvärderingen ska deltagarna kunna välja vilka delar av utbildningsmodulen de vill delta i. Att bygga upp läromodulerna kring de fem områdena i ramverket för digital kompetens för medborgare skulle stärka den enskilda elevens förmåga att välja sin egen inlärningsväg i online-modulen.

Det finns flera digitala färdigheter som behövs för att utforma utbildningsmodulerna i lärplattformen Moodle. Vi rekommenderar starkt att alla utbildningsdesigners får en grundlig introduktion till Moodle och dess många möjligheter att skapa olika typer av e-aktiviteter. Det är mycket viktigt att du vet hur du laddar upp, redigerar och laddar ner olika typer av filer, t.ex. videor, text, bilder etc.

Vi rekommenderar också att utbildningsdesigners introduceras till verktyg för att skapa video, så att de kan skapa sina egna utbildningsvideor. Det kan vara allt från enkla videor som power points med extra tal till mer komplexa videor skapade från story boards och med hjälp av skådespelare - eller till och med videointervjuer med anställda som demonstrerar digitala färdigheter på en arbetsplats. Det är viktigt att utbildningsdesigner förstår den konferensprogramvara som ska användas i kurserna. Hur fungerar programvaran och vilka möjligheter erbjuder den? Kan deltagarna delas in i grupper (som i break out-rum)? Kan alla dela sin

skärm med varandra? Finns det en chattfunktion? Hur fungerar den? Alla dessa aspekter och mer därtill måste undersökas noga innan kurserna utformas.

Det finns flera digitala färdigheter som behövs för att e-moderera och leverera teknisk support till elever under onlinekurser. Det är viktigt att få en grundlig introduktion till Moodle, till exempel hur tilldelar man en deltagare till en grupp? Hur ger du feedback på en uppgift som en deltagare har lämnat in i Moodle? När det gäller formgivarna är det lika viktigt för e-moderatorn att förstå hur konferensprogramvaran fungerar. Det är möjligt att dela upp rollen som e-moderator och tillhandahållande av teknisk support på olika personer om det är mer meningsfullt. Vi har goda erfarenheter av att skapa ett forum i Moodle för tekniska problem. Ofta är deltagarna snabba med att hjälpa varandra med videoformat som inte går att ladda upp och andra liknande problem.

## **36. Kompetenser och praktiska metoder för att integrera digitalisering i yrkesinriktade kurser inom hotell- och restaurangbranschen, vidare workshops för hotell- och restaurangbranschen i arbetsmiljöer**

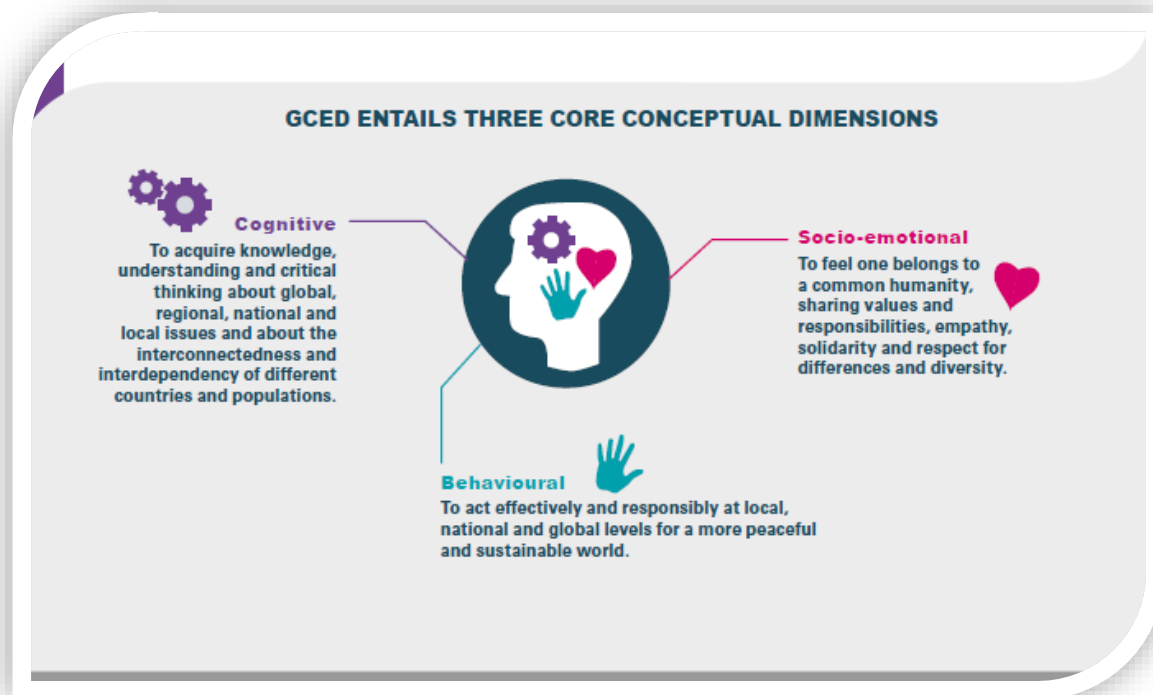
Först måste innebörden av förkortningen ESDGC klargöras. Den betyder Utbildning för hållbar utveckling och globalt medborgarskap. En global plan som förhandlats fram inom ramen för Unesco och som syftar till att fokusera på utbildning av alla medborgare i världen - den globala medborgaren - som ett verktyg för att uppnå SDG (Sustainable Development Goals). SDG 4 är i fokus eftersom vi behöver stärka utbildning och lärande/nyorientering. (UNESCO, 2022).

För att kunna planera lärandeaktiviteter som främjar hållbarhet måste det finnas ett annat fokus förutom direkta färdigheter som behövs för att arbeta med digitalisering inom besöksnäringen. Oavsett om du är lärare, deltagare eller

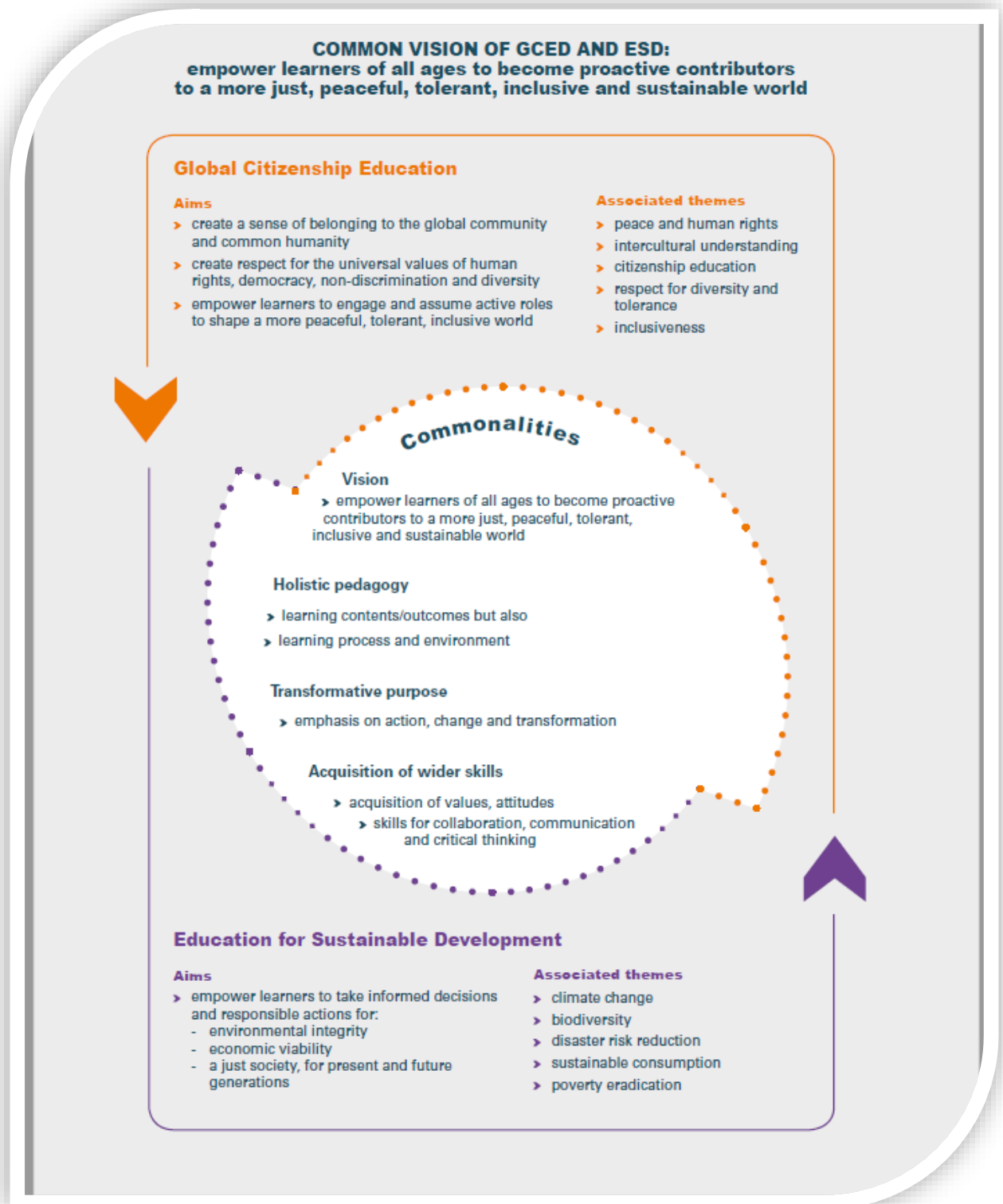
anställd

i

branschen.



Figur 41. Källa: UNESCO, 2022



Figur 42. Källa: UNESCO: UNESCO, 2022

## Metaforen inbäddning

**Metaforen inbäddning** beskriver processen att integrera ett önskvärt element djupt i ett system. Det byggs fast i systemet, i motsats till att bara skruvas fast på det. Det inbäddade elementet är dock fortfarande urskiljbart och det förändrar inte omedelbart systemet, även om det mycket väl kan förbättra dess funktion.

**Integrering är en strategi** som öppnar möjligheter att förändra utbildningssystemet inifrån genom att bana väg för en tvärvetenskaplig läroplan, problembaserat lärande och hela skolans arbetsätt.

**Metaforen infusion, å andra sidan,** beskriver processen där en önskvärd essens genomsyrar och förändrar den miljö i vilken systemet verkar.

När infusion avser processen att lösa upp smaker från växtmaterial, är en infusion också namnet på den resulterande vätskan eller lösningen. I den meningen är infusion en strategi för integrering av ESD som går djupare än inbäddning och är en ultimat lösning. (Unesco MGIEP, 2017, s. 18).

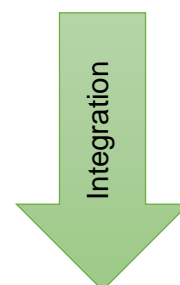
Inbäddning handlar om att omorientera ämnen så att de tjänar ett mer socialt och globalt relevant syfte: att bidra till en hållbar, rättvis och fredlig värld, där unga människor motiveras, förbereds och ges möjlighet att hantera ihållande och framväxande lokala och globala utmaningar. (UNESCO MGIEP, 2017, s.19).

Inbäddning främjar därför strategiskt lärande med dubbla syften, där eleverna förvärvar ämneskunskaper och färdigheter och samtidigt lär sig hur de kan bidra till en hållbar omvandling av samhället - de lär sig att leva tillsammans med en djup respekt för miljön och värdighet för alla. (UNESCO MGIEP, 2017, s.19).

UNESCO MGIEP, 2017, s. 19, hänvisar till modellen "Responses to the challenge of sustainable development", anpassad från Sterling 2004, citerad i Lotz-Sisitka et al (2015), s. 73:

Tabell 4: Svar på utmaningen med hållbar utveckling

<b>Svar på utmaningen med hållbar utveckling</b>		Motsvarande ESD strategier för integrering
<b>(a) Förnekande</b>	Det är en hype som kommer att försvinna	Ingen åtgärd
<b>(b) Bult på</b>	Lägga till en "grön aspekt" till en läroplan eller ett program	Tillägg på
<b>(c) Inbyggd</b>	Tillräckligt viktigt för att integreras i allt vi gör	<b>Inbäddning</b>
<b>(d) Omarbetning av hela systemet</b>	Vi måste ompröva själva grunden för det vi gör idag	Infusion



Arbetstagare och chefer måste gå samman och lära sig digitala färdigheter tillsammans i en gemensam praxisgemenskap.

Digitalt lärande börjar med att anpassa organisationsstrukturen och förstå medarbetarnas roller för att skapa fruktbara praktikgemenskaper för lärande. Syftet med detta kapitel är att göra kurserna effektiva genom att reflektera över chefernas och medarbetarnas roller innan digitaliseringskurser och workshops äger rum för att uppnå ett hållbart, digitalt lärande.

Vore det inte trevligt om du bara kunde skicka medarbetarna på en kort kurs i digitalisering och sedan - BANG - skulle de klara av den digitala transformationen? Tyvärr är detta inte ett hållbart sätt att åstadkomma digital transformation för vare sig medarbetare eller organisationer.

Ofta uppfattas begreppet lärande lite på samma sätt som organisationsförändringar - som en kort process med en början och ett slut - som en utmaning som kan hanteras och kontrolleras av högsta ledningen. Digitalisering är dock en speciell företeelse som av många anledningar är här för att stanna och som skapar många möjligheter och utmaningar för alla delar av organisationen. Den digitala omvandling som besöksnäringen genomgår kan bäst förstås som en konstant verklighet och inte som en enda våg av förändring. Om vi accepterar att digitaliseringen bör betraktas som ett permanent tillstånd av förändring och utveckling, har detta begrepp betydelse för hur vi utformar och planerar hur hotellanställda ska lära sig att implementera digitala verktyg i sitt arbetsliv. Om hotell- och restaurangföretag vill utvecklas måste de överge och anpassa traditionella, hierarkiska sätt att strukturera organisationen. Eftersom digitaliseringen kan beskrivas som en ständig förändring lönar det sig att utforma en organisationsstruktur som tar tillvara på möjligheterna med förändring. Medan hierarkiska strukturer är bra på att upprätthålla status quo i organisationen, är decentraliserade, dynamiska nätverksstrukturer bättre på att välkomna digitala förändringar i organisationen. Den så kallade nya modellen för IT främjar den dynamiska och livliga pågående förändringen av IT inom hotell- och restaurangsektorn. (GPi online, 2020).

När man utformar en kurs om digitalisering inom hotell- och restaurangbranschen är det värt att fundera över hur inlärningsprocessen går till. Istället för att välja en klassisk kurs med en början och ett slut där deltagarna ofta bara kommer ihåg ett minimum av kursmålen, kan man hävda att det är mer meningsfullt att stödja och vårda vanor och processer i praktiken på ett sätt som gör det lättare för anställda att ta till sig digitalt lärande och göra hållbara digitala förändringar på lång sikt. Det innebär att utbildningsansvariga behöver oroa sig mer för vad som händer efter kursen? Hur kan vi se till att deltagarna lyckas inte bara under kursen utan även EFTER att kursen är över? Vilka är de anställdas roller när de lär sig hur man digitaliserar? Hur kan vi lära anställda



och aktörer inom hotell- och restaurangbranschen kontinuerligt, livslångt lärande?

Det kan finnas många svar på dessa två nyckelfrågor. Några av dessa svar finns i teorin om medarbetarskap som tar sin utgångspunkt i den skandinaviska forskningen om organisationskommunikation och även i den teori som kallas Communities of Practice av Etienne Wenger. (Wenger-Trayner, E. och B. 2015).

## 37. Resurser i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

**Digitala resurser** Termen avser vanligtvis allt innehåll som publiceras i datorläsbart format. Inom ramen för DigCompEdu görs en distinktion mellan digitala resurser och data. Digitala resurser i detta avseende omfattar alla typer av digitalt innehåll som är omedelbart förståeliga för en mänsklig användare, medan data måste analyseras, behandlas och/eller tolkas för att vara användbara för lärare. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

**Digitala resurser, eller digitala källor,** avser alla typer av information eller media som lagras eller överförs i ett digitalt format, t.ex. på en dator eller på internet. Det kan handla om textdokument, bilder, ljud- och videofiler och datauppsättningar. Digitala resurser blir allt viktigare inom akademisk forskning, eftersom de möjliggör snabb och enkel tillgång till ett brett spektrum av information från olika källor. (Studysmarter.co.uk, 2023).

När man utformar en kurs finns det många saker att ta hänsyn till. Den didaktiska relationsmodellen erbjuder ett ramverk för utbildningsdesigners att ta hänsyn till (Hiim & Hippe, 2011). Det finns sex inbördes relaterade kategorier i modellen att ta hänsyn till:

### 1) Villkor för inläring

Vilka tidigare kunskaper har deltagarna? Vad kommer att vara nytt för dem? Vilka är deras intressen? Finns det särskilda behov för vissa elever som behöver tillgodoses?

För att säkerställa att undervisningen är anpassad till vår grupp av elever är det viktigt att kartlägga inlärningsförhållandena. Detta är också en av anledningarna till vår rekommendation att online-lärmodulen ska struktureras kring The Digital Competence Framework for Citizens (Vuorikari, 2022). Detta gör det möjligt för eleverna att göra självbedömningar (<http://mydigiskills.eu/>) och ger lärarna värdefull kunskap om elevernas digitala färdigheter.

### 2) Inställning

Inställningar är faktorer som antingen ökar eller minskar möjligheterna till lärande. Det är viktigt för läranderesultatet att bedöma inställningarna när man utformar modulen. Vilken programvara kommer att vara tillgänglig för oss förutom Moodle (t.ex. för videoskapande, konferenser etc.)? Kommer deltagarna att vara utspridda i olika organisationer eller kommer de att träffas i ett klassrum?

### 3) Mål

Lärandemålen är viktiga för att utforma modulen och e-tiviteterna. Lärandemål bör definieras som kunskaper, färdigheter och kompetenser som eleverna ska ha uppnått när de slutför kursen. Den europeiska referensramen för kvalifikationer (EQF) bör beaktas för att säkerställa rätt nivå på lärandet i de olika partnerländerna.

### 4) Innehåll

Innehållet i undervisningen kan vara fallbeskrivningar, teoretiska modeller, statistiska databaser etc. Det är med andra ord vad undervisningen handlar om. Lärare och/eller utbildningsdesigners väljer visst innehåll för de studerande - men ibland har de studerande också ett inflytande på innehållet. Om de digitala färdigheter som krävs är organisationsspecifika (såsom specifika bokningssystem etc.), bör inlärningsmodulen helst anpassas till deltagare från specifika organisationer.

<b>Digitalt innehåll</b>	Alla typer av innehåll som existerar i form av digitala data som är kodade i ett maskinläsbart format och kan skapas, visas, distribueras, modifieras och lagras med hjälp av digital teknik. Exempel på digitalt innehåll är: webbsidor och webbplatser, sociala medier, data och databaser, digitalt ljud, t.ex. mp3-filer, och e-böcker, digitala bilder, digital video, videospel, datorprogram och programvara. I DigCompEdu-ramverket delas digitalt innehåll in i digitala resurser och data.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017)
--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

### 5) Inlärningsprocessen

När man utformar lärande är det nödvändigt att betrakta det som en process i tiden. Vad förväntas de studerande göra? Vad förväntas lärarna göra? Arbetar eleverna individuellt? I grupper? Och så vidare.

### 6) Bedömning

Bedömning kan göras av inlärningsprocessen, av inlärningsmålen och av den inlärningsnivå som eleven uppnått. Det är viktigt att ta hänsyn till bedömningsaspekter vid utformningen av inlärningsmodulen online. Bör det finnas utvärderingar av deltagarnas förståelse av vissa delar av kursinnehållet (t.ex. genom flervalfrågor) under kurserna? Hur ska lärarfeedback eller peer-to-peer-feedback integreras? Och i vilka e-aktiviteter? Kommer det att göras en bedömning i form av ett prov i slutet? Eller en certifiering?

## 38. Källor i Pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

**Digital miljö** Ett sammanhang, eller en "plats", som möjliggörs av teknik och digitala enheter, som ofta överförs via internet eller andra digitala medel, t.ex. mobiltelefonnät. (Redecker, C., DigCompEdu. (2017))

Digitala miljöer används vanligtvis för interaktion med andra användare och för åtkomst till och publicering av användarskapat innehåll. Registreringar och bevis för en individs interaktion med en digital miljö utgör dennes digitala fotavtryck.

**Digitala resurser, eller digitala källor**, avser alla typer av information eller media som lagras eller överförs i ett digitalt format, t.ex. på en dator eller på internet. Det kan handla om textdokument, bilder, ljud- och videofiler och datauppsättningar. Digitala resurser blir allt viktigare inom akademisk forskning, eftersom de möjliggör snabb och enkel tillgång till ett brett spektrum av information från olika källor. (Studysmarter.co.uk, 2023).

Inom området för digitala resurser kan vi dela upp objekt i två kategorier: **internetresurser och offline digitala resurser. (Studymaster.co.uk, 2023).**

### Internetresurser

- Webbplatser
- Bloggar
- Forum/chattrum
- Sökmotorer
- Bibliotek och databaser på nätet

### Offline Digitala resurser

- Foton/ Bilder
- Videor
- Ljudinspelningar (Studymaster.co.uk, 2023).

### Exempel på digitala resurser offline

- Foton/bilder: Foton och andra typer av bilder är digitala eftersom de består av pixlar. Bilder kan skapas genom fotografering (att ta bilder med en kamera) eller med hjälp av kreativa program som PhotoShop eller AutoCAD.
- Pixlar är små färgglada rutor som, när de arrangeras på ett ändamålsenligt sätt, skapar digitala bilder. Varje pixel i en bild tilldelas ett nummer som talar om för datorn vilken färg den ska ha.
- Video: Videor skapas med hjälp av elektronisk teknik, t.ex. smartphones eller videokameror. De resulterande videorna bearbetas och lagras som sekvenser av 1:or och 0:or i binär kod (som nämnts tidigare i artikeln). (Studymaster.co.uk, 2023).

### Exempel på digitala resurser

<b>Exempel på digitala resurser</b>	
<b>Typ av resurs</b>	<b>Exempel på digitala källor</b>
Databaser på nätet	JSTOR, ProQuest, EBSCO
E-böcker	Kindle, Nook, iBooks
Digitala arkiv	Internet Archive, Library of Congress Digital Collections
Sociala medier	Twitter, Facebook, Instagram
Nyhetskällor på nätet	CNN, BBC, New York Times
Online-videor	YouTube, Vimeo, TED Talks
Tidskrifter på nätet	PLOS One, Natur, Vetenskap
Webbaserade verktyg	Google Drive, Dropbox, Canva

(Studymaster.co.uk, 2023).

## 39. System för pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

**Digitala tjänster:** Tjänster som kan levereras via digital kommunikation, t.ex. internet, mobiltelefonnät, som kan omfatta leverans av digital information (t.ex. data, innehåll) och/eller transaktionstjänster. De kan vara antingen offentliga eller privata, t.ex. e-förvaltning, digitala banktjänster, e-handel, musiktjänster (t.ex. Spotify), film-/TV-tjänster (t.ex. Netflix). (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

Begreppet **digitalt system** avser element som hårdvara, mjukvara och nätverk samt användningen av dessa. Det kan finnas många olika komponenter som utgör ett system, t.ex. har en dator en central processorenhet, en hårddisk, tangentbord, mus, skärm etc. En kringutrustning är en digital komponent som kan anslutas till ett digitalt system, t.ex. en digitalkamera eller skrivare. (Digitaltechnologieshub.edu.au, 2023). Digitala system är utformade för att lagra, bearbeta och kommunicera information i digital form. De finns i ett brett spektrum av tillämpningar, inklusive processtyrning, kommunikationssystem, digitala instrument och konsumentprodukter. Den digitala datorn, vanligen kallad dator, är ett exempel på ett typiskt digitalt system. En dator hanterar information i digital, eller mer exakt, binär form. Ett binärt tal har bara två diskreta värden - noll eller ett. Vart och ett av dessa diskreta värden representeras av OFF- och ON-statusen hos en elektronisk switch som kallas transistor. Alla datorer förstår därför bara binära tal. Alla decimaltal (bas 10, med tio siffror från 0 till 9) kan representeras av ett binärt tal (bas 2, med siffrorna 0 och 1). De grundläggande blocken i en dator är CPU (central processing unit), minne och I/O (input/output). Datorns CPU är i princip samma sak som en människas hjärna. (Oreilly.com, 2023).

**Det system som valts för kursen är Learning Management System (LMS) Moodle.** Moodle är en programvara som gör det möjligt för utbildningsdesigners och e-moderatorer att bygga och slutföra personliga inlärningsmiljöer. Moodle gör det möjligt att skapa olika sidor med olika e-tiviteter i dem. E-aktiviteterna kan vara öppna för slutförande i valfri ordning eller de kan utformas i en konsekutiv process där en e-aktivitet måste slutföras innan nästa öppnas för eleven. På detta sätt stöder LMS tillgång till lärandeinnehåll och gör det möjligt att utforma lärandeprocesser. Moodle stöder olika typer av e-aktiviteter såsom frågesporter, videomaterial, chattar, forum, peer-to-peer feedback, frågeformulär, wikis etc.

## 40. Betydelsen av 8 inlärningsstilar i pedagogiken för digitalisering av hållbar hotellverksamhet

Det råder delade meningar om hur många stilar som finns. Neil Fleming, en lärare från Nya Zeeland, etablerade till exempel 1987 sin populära VARK-modell, som inkluderar:

- Visuella inlärare
- Auditiva inlärare
- Läs- och skrivinlärare
- Kinestetiska (fysiska) inlärare

Scott Black, specialist på mänskligt beteende, tog Harvardprofessorn Howard Gardners forskning och omsatte den i praktisk användning genom att skapa ett av de första mätbara och förutsägbara sätten att fastställa en persons övergripande inlärningsstil. Processen börjar med dina fingeravtryck, otroligt nog. Inom 24 till 48 timmar kan Black ta fram en 36-sidig rapport som identifierar åtta olika intellekt och hur du personligen bearbetar visuell, auditiv och kinestetisk information. Verma, E. (2023).

Här är **åtta inlärningsstilar** som föreslagits av vissa forskare när olika ord används (ordningsföljden kan variera):

	Inlärningsstil	Förklaring
1	Den språkliga inläraren eller verbala inlärare (aka lingvistiska inlärare)	Den språkliga inläraren är en person som lär sig bäst genom språkliga färdigheter som att läsa, skriva, lyssna eller tala. (Verma, E, 2023).
2	Naturalist eller Natural/ Naturelever	Naturforskaren lär sig genom att arbeta med och uppleva naturen. Om detta låter väldigt likt en vetenskapsman beror det på att det är så vetenskapsmän lär sig. Naturvetaren älskar upplevelser, älskar att observera världen omkring sig och fångar den bästa informationen eller kunskapen genom experiment. (Verma, E, 2023).
3	Den musikaliska eller rytmiska inläraren eller den auditiva (ljud) inläraren	Den musikaliska eller rytmiska inläraren är en person som lär sig med hjälp av melodi eller rytm. Det kan vara en musiker som lär sig spela genom att lyssna på ett musikstycke eller en trummis som hör beats i huvudet och på gatan från godtyckliga källor innan han eller hon sätter ihop dem i studion. Men det kan också vara en person som lär sig bäst genom att nynna, vissla, tåspetsa, knacka med pennan på skrivbordet, vicka på huvudet eller lyssna på musik i bakgrunden. För den här personen är musiken inte en

		distraktion utan hjälper faktiskt inlärningsprocessen. (Verma, E, 2023).
4	Kinestetiska elever eller fysiska (taktila) elever	Den kinestetiska eleven är en person som lär sig bäst genom att faktiskt göra något. Dessa personer är också vetenskapliga till sin natur och måste interagera med objekt för att lära sig om dem (eller lära sig om dem på bästa möjliga sätt). (Verma, E, 2023).
5	Den visuella eller spatiala inläraren eller visuella (spatiala) inlärare	En visuell eller spatial inlärare är en person som lär sig bäst om det finns visuella hjälpmedel runt omkring för att vägleda inlärningsprocessen. En person som till exempel lär sig bäst av diagram, bilder och grafer är en visuell eller spatial inlärare. Dessa personer tenderar att vara tekniskt orienterade och söka sig till ingenjörbranschen. Ett exempel på denna typ av inlärare skulle vara en person som blir dataingenjör eller programmerare. Men de bästa eleverna är de som har en visuell eller spatial inlärningsförmåga. Hur kommer det sig? <b>För att vara duktig på programmering och IT krävs det att du är en stark visuell eller spatial inlärare. Nästan allt som har med datorer att göra är konceptuellt och därför bygger det på grafiska eller visuella representationer av komponenter som faktiskt inte kan ses (t.ex. bytes). (Verma, E, 2023).</b>
6	Den logiska eller matematiska inläraren eller den logiska (analytiska) inläraren	Den logiska eller matematiska inläraren måste klassificera eller kategorisera saker. De tenderar också att förstå relationer eller mönster, siffror och ekvationer bättre än andra. <b>Dessa är uppenbarligen ingenjörer, forskare, matematiker och andra tekniska yrken. (Verma, E, 2023).</b>
7	Den interpersonella inläraren eller sociala inläraren (aka språkliga inlärare)	Den interpersonella inläraren är en person som lär sig genom att relatera till andra. Ofta delar dessa människor med sig av sina erfarenheter, arbetar bäst i team och jämför sina idéer med andras. På sätt och vis hjälper andra dem att komma på nya egna idéer. De är ofta naturligt bra ledare och lagspelare. Du ser ofta dessa personer inom olika områden av psykologi eller samhällsvetenskap. (Verma, E, 2023).
8	Den intrapersonella inläraren eller soloelever	Den intrapersonella, till skillnad från den interpersonella, inläraren är en person som arbetar och lär sig bäst när han eller hon är ensam. De sätter upp individuella mål som är utmanande, men inte omöjliga. De motiveras också av inre krafter snarare än yttre. De är ofta introverta individer, men inte alltid. <b>Dessa människor söker sig ofta till kreativa områden, blir entreprenörer och ibland</b>



		<b>småföretagare. Men de är vanligtvis inom områden eller branscher som gör att de kan arbeta utan direkt övervakning. (Verma, E, 2023).</b>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **41. Praktiska exempel på hur digitalisering kan integreras i yrkesutbildningen för hållbar hotell- och restaurangnäring: Sammanfattning**

Uppdateringarna kommer att finnas tillgängliga efter lanseringen av kursen Sustainable Hospitality Digitalisation i projektpartnerernas sex länder 2023.

## **42. Praktiskt exempel på hur digitalisering kan integreras i yrkesutbildningen för hållbar hotellverksamhet i Lettland**

Uppdateringarna kommer att vara tillgängliga efter lanseringen av kursen Sustainable Hospitality Digitalisation på HOTEL SCHOOL Hotel Management College i Lettland 2023.

## **43. Praktiskt fall av inbäddning av digitalisering i hållbar hotell- och restaurangnäring i Danmark**

Uppdateringarna kommer att finnas tillgängliga efter lanseringen av kursen Sustainable Hospitality Digitalisation på Dania Academy i Danmark 2023.

## **44. Praktiskt exempel på hur digitalisering integreras i yrkesutbildningen för hållbar hotellverksamhet i Spanien**

Uppdateringarna kommer att finnas tillgängliga efter lanseringen av kursen Sustainable Hospitality Digitalisation i Spanien 2023.

## **45. Praktiska exempel på hur digitalisering kan integreras i hållbar yrkesutbildning inom hotellbranschen på Cypern**

Uppdateringarna kommer att vara tillgängliga efter lanseringen av kursen Sustainable Hospitality Digitalisation på Cypern 2023.

## **46. Praktiskt exempel på hur digitalisering kan integreras i yrkesutbildningen för hållbar hotellverksamhet i Italien**

Uppdateringarna kommer att vara tillgängliga efter lanseringen av kursen Sustainable Hospitality Digitalisation på Italian Hospitality School i Italien 2023.

## **47. Praktiskt exempel på hur digitalisering kan integreras i yrkesutbildningen för hållbar hotell- och restaurangverksamhet i Sverige**

Uppdateringarna kommer att finnas tillgängliga efter lanseringen av kursen Sustainable Hospitality Digitalisation i Sverige 2023.

## 48. Genomgång av god och bästa praxis i världen när det gäller att integrera digitalisering: Sammanfattning

I den här delen av handboken vill vi presentera några av de bästa metoderna från hela världen när det gäller digitaliseringsprocesser inom hotell- och restaurangbranschen. Det är viktigt att betona att de processer och metoder som beskrivs är starkt kopplade till den övergripande digitaliseringsutvecklingen och därför inte kan särskiljas från den allmänna utveckling som påverkar de flesta affärssektorer. Utvecklingen inom det som brukar kallas "bleeding edge-teknik" som AI, VR, AR och liknande drivs till en mycket viss grad av den tekniska utvecklingen inom andra affärssektorer och integreras därefter i driften av hotell, turistföretag och andra aktörer inom besöksnäringen.

Inledningsvis kommer vi att undersöka de övergripande effekterna av digitaliseringen inom besöksnäringen för att få en övergripande bild av de tekniker och bästa praxis som påverkar sektorn i allmänhet. Därefter kommer vi att titta närmare på olika regioner runt om i världen och beskriva hur de hanterar integreringen av de digitala möjligheter som erbjuds dem. Självklart kommer inbäddningsprocessen/mognaden att variera beroende på digital mognad och kulturella skillnader, vilket kommer att ha en betydande inverkan på sanningshalten i den tekniska anpassningsförmågan.

I underkapitlet kommer vi att ge dig som läsare en övergripande bild av den senaste utvecklingen i världen när det gäller att integrera digitalisering i hotell- och restaurangsektorn.

-I detta underkapitel kommer vi att titta närmare på Kina. Vi har valt den kinesiska marknaden som en egen enhet, eftersom den tekniska utvecklingstakten här är mycket hög. Många av de tendenser som beskrivs genom att använda den kinesiska marknaden som exempel kommer därför att gälla för den asiatiska regionen som helhet

-I detta underkapitel kommer vi att fokusera på den amerikanska marknaden med särskild inriktning på den nordamerikanska marknaden. Historiskt sett har utvecklingen av tekniska framsteg kommit från den amerikanska besöksnäringen, vilket motiverar ett underkapitel med detta fokus.

I sin senaste rapport om utvecklingen av det aktuella läget för digitaliseringen i världen sätter Harvard Business Review tydligt scenen för den övergripande trend som dominerar det ökande fokuset på digitalisering - Covid19:



"Men i årets undersökning - den tredje i ordningen av Harvard Business Review Analytic Services - rapporterar hela 95% av cheferna att en strategi för digital transformation har blivit allt viktigare inom deras bransch - den högsta andelen som hittills noterats. Vad kan förklara ökningen? Med ett ord: Covid-19. Den globala pandemin har på ett dystert sätt understrukt nödvändigheten av att använda teknik som en hävstång för att förändra hur organisationer uppnår sina mål. Covid-19 har satt våra strategier för digital transformation på prov. Den växande klyftan mellan dem som snabbt och framgångsrikt kan reagera på förändringar och dem som inte gör det bekräftar värdet av en strategi för digital omvandling. Med andra ord, hypen är verklig." (HBR, 2022).

I likhet med den utveckling som beskrivits tidigare i det övriga materialet från detta projekt är - och var - Covid19 den händelse som gjorde det nödvändigt för företag från alla branscher att digitalisera på ett sätt som aldrig tidigare skådats. Det första steget i att definiera ett ramverk för bästa praxis är därför att komma till rätta med den förändrade verkligheten efter Covid19 - antingen blir du digital eller så går du i konkurs! Detta gäller naturligtvis även inom hotellvärlden där företag som den svenska tech-startupen Digital Guest (se mer på [www.digitalguest.com](http://www.digitalguest.com)) skapade en affärsmodell för att hjälpa hotell att göra sin kundservice 100% digital med hjälp av en enkel digital process. Efter nedstängningarna har detta företag, tillsammans med flera andra teknikföretag, hjälpt särskilt hotellsektorn att bli mycket mer digital än tidigare. Och detta verkar tyda på ett mönster, att den tekniska utveckling som påverkar verkar komma utifrån snarare än inifrån hotellsektorn. Ta till exempel den revolution som sociala medier (SOME) innebar för hotellsektorn, där stora SOME-enheter som Facebook och YouTube ledde vägen för hur hotell och turistföretag hanterade sina marknadsföringsinsatser, men också hur denna tekniska revolution helt förändrade hur operatörer - stora som små - inom hotellsektorn interagerade med sina gäster. Från nästan 0% digital interaktion med gästen tvingade sociala medier radikalt sektorn att acceptera att kundservice inte nödvändigtvis var något som inträffade i den psykiska sfären utan också måste utföras online för att tillfredsställa de alltmer tekniskt kunniga kunderna.

Vid sidan av näringslivet förändrade Covid19 också utbildningssektorn permanent. Miljontals skolbarn, tillsammans med studenter från universitet och andra utbildningsinstitutioner, gick från psykisk till virtuell närvaro. För de flesta skedde denna förändring över en natt när pandemin sakta men säkert stängde ner samhällen och institutioner runt om i världen. Detta påverkade också hur många av oss arbetade under Covid19, eftersom det blev vanligt att ha ett hemmakontor och hålla möten online på de flesta företag. Detta gäller fortfarande i hög grad, eftersom ett stort antal anställda fortfarande föredrar att arbeta hemma, och

företag måste fortfarande anpassa sin kultur och ledarstil därefter (HBR, 2022). I synnerhet onlinemöten har varit, och är fortfarande, en utmaning för hotell som har förlitat sig starkt på konferensaktiviteter, eftersom allt fler konferensgäster flyttar sina möten online och därmed upphäver behovet av ett psykiskt konferensrum. Frågan är om konferensgästerna fortfarande kommer att föredra fysiska möten i framtiden, eller om det virtuella alternativet kommer att bli mer lockande för företagen. Ett faktum är att digitaliseringen innebär många fördelar för företagen, särskilt med tanke på de kostnadsbesparingar som detta medför.

Förutom Covid19 har den allmänna tekniska utvecklingen - särskilt inom området "bleeding edge technologies" - ökat företagets behov av att bli mer digitalt inriktade. Denna teknikutveckling kan inte stå för sig själv utan måste åtföljas av en kultur- och strategiförändring inom företaget. I sin senaste rapport om digitaliseringen av hotellbranschen anger Hotel Tech Rapports tydligt att en förutsättning för en framgångsrik digitalisering av hotell måste beaktas:

"Digital transformation handlar inte bara om teknikinvesteringar utan även om hur organisationer omstrukturerar sig för att anpassa och förändra företagskulturen för att möjliggöra innovationer som utnyttjar teknik och tar deras företag till nya tillväxtnivåer... Digital transformation innebär viss digitalisering av tillgångar och/eller ökad användning av teknik, men för att en transformation ska lyckas måste den även omfatta kulturella och operativa förändringar. Detta kan innebära en förändring i ledarskapet, införandet av en ny affärsmodell, utveckling av företagskulturen eller omprövning av hur företaget levererar värde till sina kunder."

Källa: Hotel Tech Rapport, 2022

För att lyckas med detta måste hotell (och andra hotellföretag som standard) ta hänsyn till följande faktorer för att få ut den fulla potentialen av en digital omvandling (Hotel Tech Rapport, 2022):

-Steg 1: Välj ett specifikt mål för din digitala transformation och håll dig lojalt till det genom hela processen, t.ex. högre kundnöjdhet, ökade intäkter, minskade kostnader etc.

-Steg 2: Se till att mäta framstegen mot målet och sätt upp standarder för hur det ska uppnås.

-Steg 3: Respektera de kulturella förändringar som följer med teknikskiftet. Teknik kan inte separeras från den kulturella verklighet som den måste fungera i. Om du introducerar det mest sofistikerade bokningssystemet i verksamheten, men dina anställda inte kan förstå dess funktioner (eller ännu värre dess betydelse), kommer misslyckande att inträffa! (LM, 2022)

Sammanfatta bästa praxis i hela världen:

-Gå digitalt eller försvinn: Covid19-pandemin gjorde det nödvändigt för aktörer inom besöksnäringen att omstrukturera sitt sätt att bedriva verksamhet till att bli mer teknikdrivet. Mantrat under Covid19 blev "go digital or go away". Det första best practice-rådet är därför att överväga om ditt företag har förändrat sin affärsmodell för att bli mer digitalt inriktat. Om så inte är fallet kan det innebära svårigheter att förbli konkurrenskraftig inom en snar framtid, eftersom den tekniska utvecklingen kommer att få allt större genomslagskraft.

I en strävan mot att bli mer digitalt styrda MÅSTE företag inom hotell- och restaurangbranschen ta ett helhetsgrepp som innebär att de överväger hur de ska integrera förändringen så att den stämmer överens med företagets strategi och kultur. Att bli digital kommer inte att ge de resultat som du förväntar dig om dina anställda inte är med på tåget.

-Den kulturella aspekten som nämns ovan kommer också att bidra till att avgöra om du kommer att välja att fortsätta dina digitaliseringsansträngningar eller inte. Teknologisk kompetens ligger inte bara i ett företags förmåga att använda de senaste tekniska möjligheterna, utan också i att förstå och acceptera behovet av digitalisering - nu och i framtiden.

Som nämndes i början av detta kapitel är det en ganska skrämmande uppgift att generalisera om den tekniska utvecklingen i hela världen, eftersom både kulturella och tekniska skillnader spelar en viktig roll. Man måste dock erkänna att till exempel Covid-19, som nämns som en avgörande förändring för den tekniska utvecklingen inom hotellsektorn (och faktiskt flera andra sektorer också) var ett globalt fenomen som påverkade alla delar av världen. Slutligen bör det betonas att digitalisering är absolut nödvändigt för alla affärssektorer som ett sätt att uppnå framtida konkurrenskraft. Som EIB (Europeiska investeringsbanken) drar slutsatsen i rapporten om den digitala tidsåldern:

"Digitalisering är förknippat med bättre företagsresultat. Digitala företag tenderar att ha högre produktivitet än icke-digitala företag, ha bättre ledningspraxis, vara mer innovativa, växa snabbare och skapa mer välbetalda jobb. Ett stort hinder som är specifikt för Europa är den ogynnsamma fördelningen av företagsstorlek. Det finns många små företag i EU som inte investerar i digital teknik. Dessa företag anser att arbetsmarknadsbestämmelser, företagsbestämmelser och bristen på extern finansiering är stora hinder för investeringar, vilket ytterligare kan förvärra förseningen i antagandet av digital teknik." (EIB, 2020)

## 49. God praxis för integrering av digitalisering: Kina

På samma sätt som beskrivningen av digitaliseringsutvecklingen i världen var en uppgift som måste hanteras med försiktighet (på grund av kultur, digital förmåga etc.) måste samma överväganden göras när det gäller Kina. Landets enorma omfattning gör att man måste vara försiktig när man försöker generalisera. Det finns till exempel en enorm skillnad i digital anpassningsförmåga mellan Shanghai-regionen vid kusten och regionerna och städerna i till exempel övre Mongoliet. I västvärlden tänker vi vanligtvis på Kina som ett land, men med tanke på att vi talar om nästan 1/5 av världens befolkning måste vi inse att det kommer att uppstå stora skillnader inom Kina när vi hanterar digitaliseringen.

I stort sett verkar det finnas fem specifika megatrender som driver best practice-arbetet med digitalisering i Kina (McKinsey, 2021), och vi kommer att utforska dem nedan som ett sätt att diskutera best practice-metoder för hotellsektorn, eftersom dessa megatrender påverkar alla företag i Kina på samma sätt.

### **Megatrend 1: Den stora integrationen av detaljhandeln**

Även om detta kan tyckas vara ett märkligt ställe att börja på när det handlar om besöksnäringen, så innebär utvecklingen inom detaljhandeln i Kina en värdefull lärdom för aktörer inom besöksnäringen - behovet av bekvämlighet och effektivitet har varit en drivande faktor bakom framgången för detaljhandeln i Kina. Kunderna påverkas av denna utveckling i sina förväntningar, och hotellsektorn i Kina kommer att behöva anpassa sig till gästernas krav.

### **Megatrend 2: Virtualiseringen av tjänster**

Efter Covid-19-pandemin, som höll Kina stängt i mer än två år, ökar den virtuella domänen ständigt - särskilt inom utbildning, där digitaliseringen har tagit ett stort steg framåt i Kina. Detta gäller särskilt för delar av Kinas landsbygd, där efterfrågan på kvalificerade lärare har varit en pågående fråga som lindrades av det digitala skiftet som initierades av Covid-19. Som nämnts tidigare i underkapitlet om den globala utvecklingen var Covid-19 den som i allra högsta grad förändrade spelplanen och inledde övergången till digitalisering av tjänster, och i Kina var detta särskilt tydligt. Återigen är detta en trend som hotell- och restaurangbranschen måste anpassa sig till för att kunna tillgodose sina kunders behov.

### **Megatrend 3: Mobilitetsrevolutionen**

Precis som med Megatrend nummer 1 som rör detaljhandeln är detta inte direkt relaterat till hotellbranschen, men konsekvenserna av mobilitetsrevolutionen kommer trots allt att påverka särskilt restaurangsektorn i Kina. I korthet omfattar mobilitetsrevolutionen övergången till autonomt drivna bilar, som kommer att ersätta den mänskliga faktorn vid fordonsdrift, och användningen av drönare till

exempel. Detta kommer att öppna oändliga möjligheter för leverans av take-away i framför allt de större städerna i Kina.

#### **Megatrend 4: Digitalisering av det sociala livet**

Alla som nyligen har varit i Kina vet att livet kan delas in i två kategorier - den "verkliga" världen och den virtuella världen. Det som är nytt här är att de två verkar smälta samman i allt högre grad, vilket innebär att hotellföretag inte längre kan se sina tjänster som övervägande fysiska eller virtuella. Turistattraktioner måste t.ex. anpassa sin produktportfölj till ny teknik som Virtual Reality-turer för att tillfredsställa kraven från sina kunder som själva lever i en korsväg mellan den "verkliga" och den virtuella världen. Detsamma gäller för hotell, restauranger och evenemangshoteller där virtuella möten kommer att bli allt vanligare på den kinesiska marknaden. Och nej, vi tänker inte på ditt vanliga Zoom-möte med allt vad det innebär, utan på virtuella möten som närmar sig den "verkliga" upplevelsen så mycket att du nästan inte kan se skillnaden!

#### **Megatrend 5: IOT (sakernas internet)**

I vilken utsträckning hotell- och restaurangföretag i Kina kan lära sig av framför allt tillverkningsföretag när det gäller att använda IOT-teknik som en del av sin affärsmodell kommer att avgöra hur de förblir konkurrenskraftiga i framtiden. Detta gäller särskilt för hotell- och restaurangsektorn, där IOT-teknik kan förbättra hållbarhetsarbetet avsevärt för hela sektorn i Kina.

Sammanfattningsvis kommer de 5 megatrenderna som beskrivs ovan att definiera best practice för hotell- och restaurangföretag på den kinesiska marknaden. Alla sektorer inom hotell- och restaurangbranschen kommer inte att påverkas lika mycket av de olika megatrenderna, men med tanke på det kvantsprång som den digitala utvecklingen har tagit i Kina under de senaste 15 åren är det säkert att säga att ett digitalt DNA är av största vikt för att överleva på den kinesiska hotell- och restaurangmarknaden.

## 50. God praxis för integrering av digitalisering: med fokus på USA

Precis som med Kina och synen på digitaliseringsutvecklingen i hela världen måste vi också börja med att säga att samma faktorer påverkar den digitala utvecklingen i USA.

I allmänhet verkar den tekniska utvecklingen inom olika sektorer - jämfört med Europa - vara bättre i Förenta staterna. Som en färsk rapport från EIB (Europeiska investeringsbanken) sammanfattar:

"Antagandet av digital teknik i Europa är långsamt jämfört med USA. I den här rapporten granskar vi bevisen för var EU:s och USA:s företagssektorer står när det gäller digitaliseringsaktiviteter med hjälp av nya dataset på företagsnivå ... Ett viktigt resultat är att etablerade EU-företag släpar efter sina amerikanska motsvarigheter när det gäller digitaliseringsaktiviteter". (EIB, 2020)

Rapporten betonar dock inte inom vilka specifika områden inom exempelvis besöksnäringen som denna skillnad är tydlig. Det har inte heller varit möjligt att hitta tillförlitliga rapporter eller forskning om de specifika förutsättningarna för digitaliseringen av hotellbranschen i USA, men vi antar att samma förutsättningar som påverkar den globala hotellmarknaden i allmänhet också kommer att finnas i den amerikanska hotellbranschen, såsom integrationen av "bleeding edge technologies".

Ett område där särskilt hotell i USA behöver höja sitt spel är dock det skifte som Covid-19 orsakat när det gäller framtidens möten. Innan Covid-19 slog till sågs möten främst som en fysisk övning som genererade en betydande del av hotellens intäcksströmmar, men utvecklingen efter Covid-19 har sett ett skifte i konsumenternas preferenser. Detta är dock inte bara en trend som påverkar hotell i USA, utan något som måste hanteras som en affärsmöjlighet från olika delar av hotellnäringskedjan. I sin rapport om besöksnäringen 2023 kallar Deloitte dessa nya resenärer för "laptop luggers" och beskriver tydligt de möjligheter som de erbjuder besöksnäringen i allmänhet.

Många reseleverantörer har insett att denna trend är på uppgång och skraddarsyr sina erbjudanden för att möta de nya behoven hos denna grupp. Vissa flygbolag omprövar sina ruttkartor för att tillgodose växande hybrida affärsmodeller och fritidsresor. 17 Hotellmärken som främst vänder sig till affärsresenärer investerar i bättre infrastruktur för distansarbete, ändrar rumslayouten för mer arbetsyta på rummet, erbjuder ett bredare utbud av tjänster och aktiviteter, och så vidare, för att locka fritidsresenärer. 18 Privatuthyrning förväntar sig längre vistelser och mer internationell efterfrågan framöver och tillskriver det till ökande distans- och hybridarbete. Laptop-luggers utgör en lukrativ möjlighet för resor. Och detta mönster kan leda till en positiv feedbackloop, eftersom fler leverantörer anpassar

sina erbjudanden för att locka denna resenär, vilket ger resenärerna mer incitament att dra nytta av detta. (Deloitte, 2023).

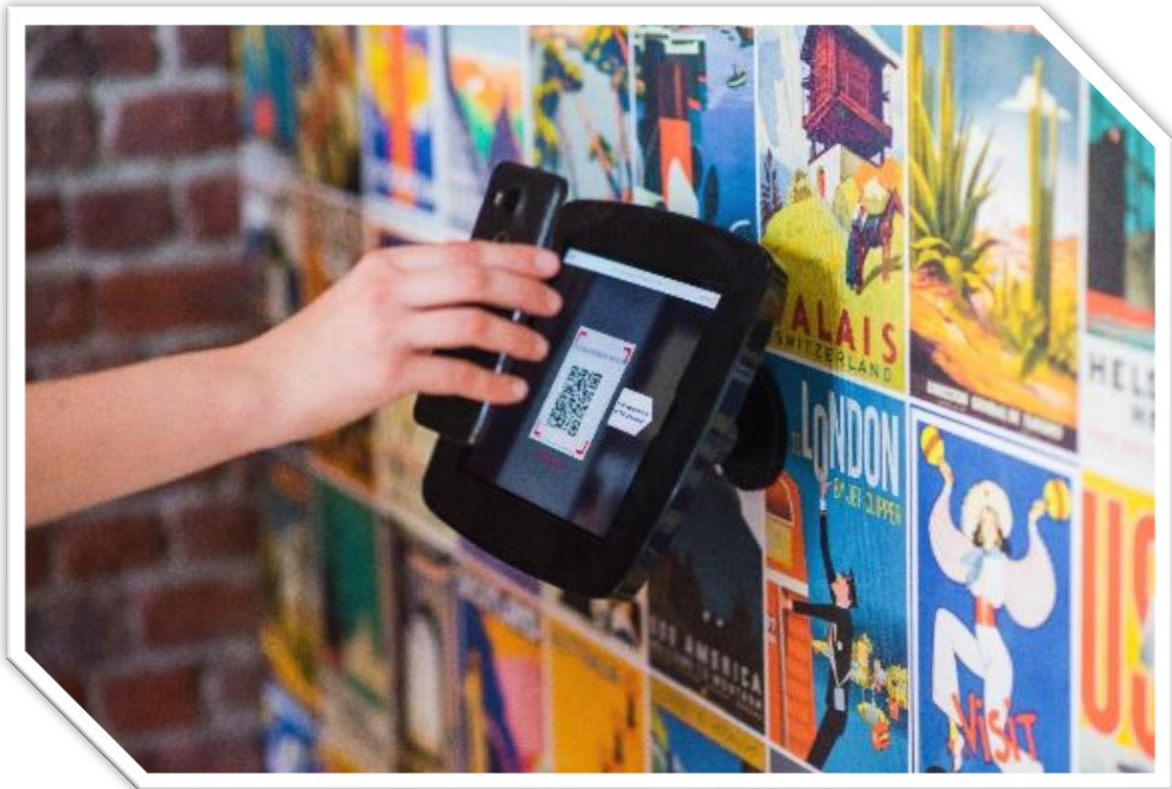


Bild 43. Ssource Proxyclick system för besökshantering på pexels.com

## 51. God praxis för integrering av digitalisering: Sydamerika

I Sydamerika, liksom i de flesta länder i världen, drabbade pandemins restriktioner turistsektorn nästan som ingen annan bransch, och behovet av att hitta alternativ har lett till att digitaliseringen har blivit en av grundpelarna i återhämtningen och återaktiveringen av hotell och restauranger.

En av utmaningarna för sektorn är att investera i digitala omvandlingsprocesser som för många hotell, särskilt oberoende sådana, var i sin linda före pandemin. Förutom att integrera lösningar och anställa talanger för att utveckla sitt digitala fotavtryck kan hotellen skapa synergier med sina kollegor, ansöka om statligt stöd eller samarbeta med teknikleverantörer (González, V, 2022).

Hotellbranschen måste dra nytta av de data som uppstår vid digital interaktion för att förstå denna nya konsument, som drivs av ökningen av mobila enheter och sociala nätverk, och som inkluderar turister som reser för nöjes skull, men också de som reser i affärer eller arbete. Men branschen måste också vara beredd att leverera en upplevelse som anpassar sig till både den digitalt infödda, för vilken det inte är något problem att söka efter eller boka ett hotell via en app, och den traditionella konsumenten som just håller på att komma in i den digitala sfären.

Därför har det vuxit fram alternativ som Ayenda, som inte bara genererar försäljning utan också utvecklar en helt digital närvaro för att nå dagens medvetna konsumenter.

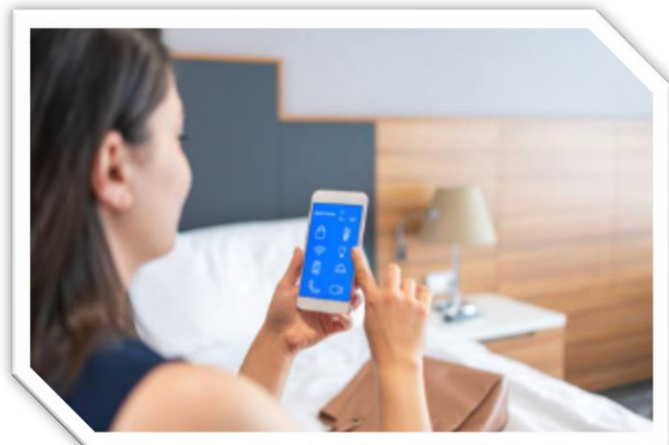
Ayenda är den största latinamerikanska hotellkedjan i regionen sett till antalet fastigheter. Med sitt motto "precis vad du behöver" erbjuder de standardiserat boende med en hög nivå av grundläggande tjänster, överkomliga priser, ett bokningssystem via digitala kanaler och olika platser på varje destination. För närvarande är man verksam i Colombia, Peru och Mexiko.

Ayenda har 450 hotell i Peru, Colombia och Mexiko, och den största utmaningen är att öka användarnas digitala anammande och förtroende när de söker efter och bokar boende. "När det gäller den nuvarande situationen för digitalisering i de olika sydamerikanska länder där de är verksamma ser de Mexiko som ett mer anpassat land där det är mycket lättare för medborgarna att ladda ner en app och boka boende. På andra plats kommer Colombia, där det fortfarande behövs mer utbildning i den här typen av digitala färdigheter. Slutligen är Peru ett land med stor potential och möjlighet till tillväxt.

Olaclik är ett annat bra exempel på en startup som har hjälpt till med integrationen och omvandlingen i vissa områden i Latinamerika och fokuserat på restauranger. Tre europeiska partners bestämde sig för att expandera och hjälpa till med deras affärsidé.



När hälsokrisen bröt ut såg de hur småföretag drabbades hårdare än digitala företag. Restauranger stängde sina dörrar. Konsumenternas vanor förändrades helt, men de flesta restauranger hade ingen aning om hur de skulle anpassa sig till de förändringar som pandemin medförde, säger de.



Figur 44. Källa: från det spanska laget

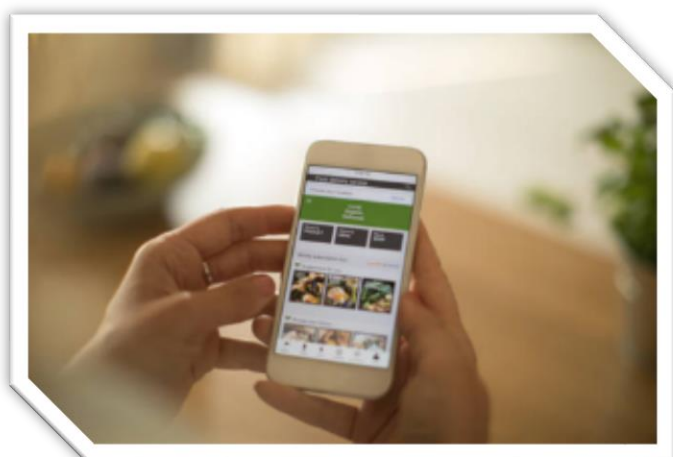
Olaclick är en enkel plattform som i bara några steg gör det möjligt för restauranger och små kök med hemleverans att börja sälja nästan utan kostnad och använda den ledande kommunikationskanalen, WhatsApp.

"Detta gör det möjligt för företag att utveckla sin egen

kommersiella strategi, med sin egen försäljningskanal, med kontroll över marginaler och säkerställa sin framtida lönsamhet. Deras digitala närvaro online är klar på mindre än 10 minuter", säger den spanska medgrundaren under ett besök i Miami (Cano, 2021).

I Latinamerika görs 80% av restaurangbeställningarna via traditionell telefon. Enligt VD:n gör hans nya plattform det möjligt att skapa e-handel för att nå konsumenten direkt.

De är främst verksamma i Lima (Peru), men även i Brasilien, Mexiko och Colombia. Brasilien står för närvarande för 60% av marknaden.



Figur 45. Källa: från Spanish Team

## 52. God praxis för integrering av digitalisering: Indien

Även om den har accelererat sedan pandemin började har teknikintegrationen varit relativt långsam inom rese- och hotellbranschen jämfört med andra sektorer. Men så är inte längre fallet. Tidigare hade bara en handfull hotell innovativ teknik i sina rum, men idag har indiska hotellägare börjat modernisera sin nuvarande hotellinfrastruktur för att tillgodose covid-19-relaterad social distansering och hygienkrav för att garantera säkerheten för både gäster och anställda.

Hotellbranschen blir allt smartare med införandet av kontaktlös incheckning, QR-baserade menyer och flerkanalskommunikation, som tidigare betraktades som nyheter. Och på tal om teknik, AR/VR-turen till boendet är en av de stora förändringarna inom hotellbranschen, eftersom den ger gästerna en digital miljö där de kan visualisera sig själva innan de bokar sin semester, vilket resulterar i en sömlös upplevelse för gästerna. Under de kommande månaderna och åren kommer vi att se en ökning av tekniska funktioner som underlättar en friktionsfri reseupplevelse.

Dessutom finns det ett växande behov av att vara mer miljövänlig, bevara naturresurser och minska koldioxidutsläppen, och införandet av gröna metoder och hållbara trender, som t.ex. gemenskapsboende, vinner snabbt mark. Människor blir alltmer medvetna om miljötutmaningarna. Därför letar de efter alternativa boendialternativ, t.ex. ekobyar, vandrarhem för backpackers, stugor på landsbygden, avfallsfria gårdar osv. För detta ändamål erbjuder hotellbranschen, och i synnerhet backpacker-vandrarhem, upplevelsebaserade vistelser som uppmuntrar en gemensam livsstil för resenärer.

Det råder ingen tvekan om att verktyg är dyra inom hotell- och restaurangbranschen. Höga kostnader och ohållbara rutiner pressar vinstmarginalerna och äventyrar anläggningens ekonomiska hälsa och långsiktiga lönsamhet. Med hjälp av teknik som smart utrustning och sensorer kan hotell- och restaurangbranschen snabbt effektivisera verksamheten och optimera kostnaderna genom övervakning i realtid och snabba insatser vid problem. Med hjälp av innovativ teknik kan man hantera tillgångar och lager i realtid, meddela personalen om servicebehov och möjliggöra långsiktig planering, allt från maskiner till matbrickor, vilket i slutändan förbättrar gästupplevelsen.

Prognosen för investeringar och tillväxt 2021 i den indiska rese- och turistsektorn i Indien var en tillväxt på 8,8% för att nå 2 827,5 miljarder INR (63,7 miljarder USD) (Gilani, V. ,November 2, 2022). Så indiska hotell har en fantastisk möjlighet att lära sig av den globala sektorn och investera tidigt i ett prestationsbaserat hållbarhetssystem som hjälper hotellet att kontinuerligt förbättra sin effektivitet och prestanda.

Den största utmaningen för sektorn är att den är fragmenterad, med undantag för ett fåtal stora aktörer. Mindre hotell kan inte visualisera den bredare effekten av sin verksamhet. Med begränsad kunskap och kapacitet att investera i tekniska åtgärder är det absolut nödvändigt för dem att noggrant beräkna kostnaderna och besparingarna till följd av olika åtgärder för att maximera sin avkastning.

Några exempel på god praxis som har införts i Indien för digitalisering och hållbarhet inom besöksnäringen är

RateGain grundades 2004 och har sitt huvudkontor i Indien. Idag arbetar RateGain med Top 23 av 30 hotellkedjor, Top 25 av 30 online-resebyråer och alla de största biluthyrningsföretagen, inklusive 8 globala Fortune500-företag. RateGain Travel Technologies Limited är en global leverantör av SaaS-lösningar för rese- och hotellbranschen som arbetar med över 2200+ kunder i över 100+ länder och hjälper dem att öka intäkterna genom förvärv, bibehållande och expansion av plånboksandelar (RateGain Technologies Limited w.d.).

Huvudsyftet med detta företag och dess verksamhet är att fokusera på gästfrihet genom att hjälpa företag att påskynda intäktsgenereringen genom förvärv, bibehållande och expansion av plånboksandelar.



Företaget erbjuder rese- och hotelllösningar inom ett brett spektrum av branscher, inklusive hotell, flygbolag, onlineresebyråer ("OTA"), metasökföretag, semesteruthyrning, pakettleverantörer, biluthyrning, järnväg, resebyråer, kryssningar och färjor.

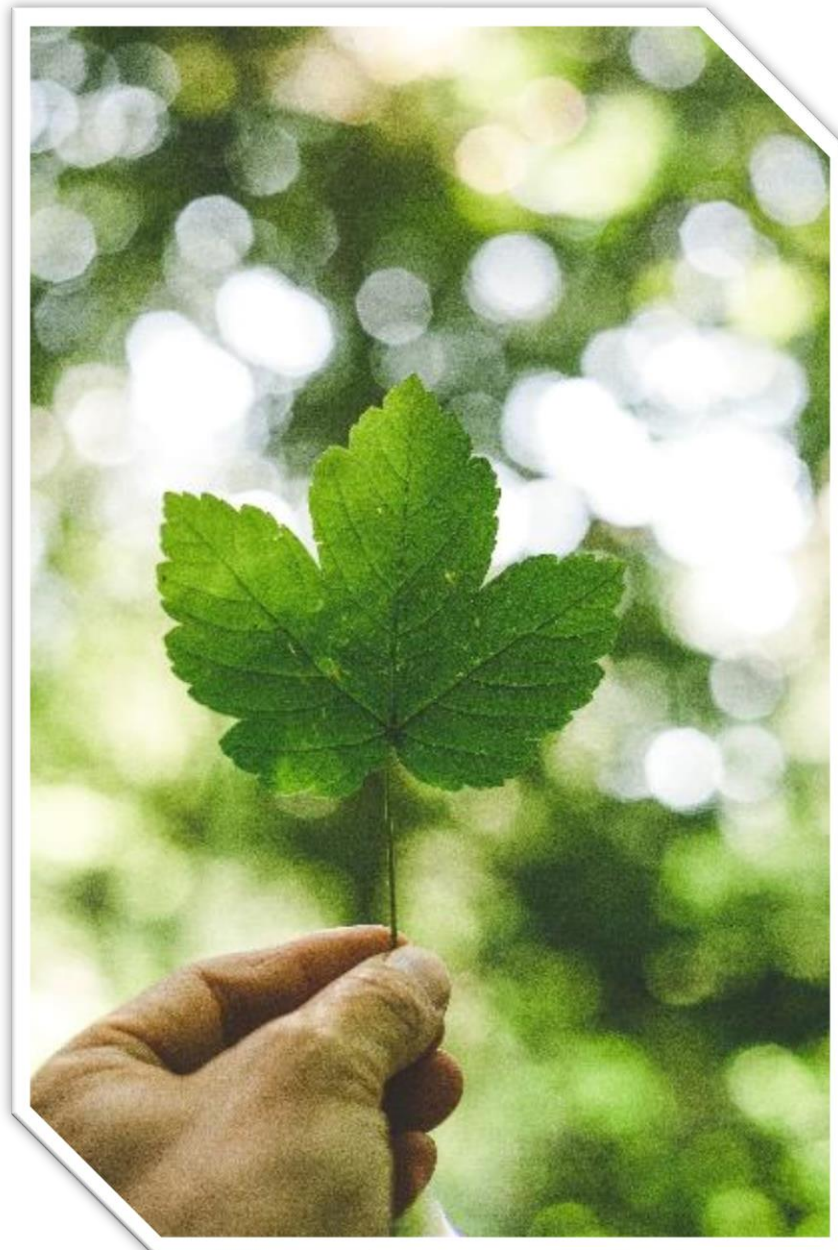
Produkten utvecklad av RateGain Technologies Limited:

Figur 46. Källa: från det spanska laget

- DHISCO Switch Connectivity: programvara för hotelldistribution hjälper till att stärka befintlig verksamhet eller utforska nya marknadsmöjligheter
- Guest Experience Management: är en prisbelönt leverantör av lösningar för sociala medier för hotell- och restaurangbranschen
- Optima: en realtidsplattform för rate intelligence som gör det möjligt för revenue managers att hålla koll på konkurrens och marknadstrender.
- Parity+: ett anpassningsbart och intuitivt rate parity-system för hotell, analyserar status quo för deras rate parity, definierar strategier för att

minimera intäktsförluster och förbättrar varumärkets rykte med branschens enda closed loop-lösning för rate parity.

- RezGain: det är en smart chef för distributionskanaler som kopplar samman efterfrågepartners med leveranspartners
- Smart Distribution: det är en disruptiv plattform som utnyttjar AI för att upptäcka ny efterfrågan och förenkla och påskynda kartläggning och kanaluppsättning.



*Bild 47. Källa Markus Spiske på pexels.com*

## 53. God praxis för inbäddning av digitalisering: Europa

Turismen är en viktig ekonomisk verksamhet i Europeiska unionen och bidrar med cirka 10 % till EU:s ekonomi, och hotell- och restaurangbranschen är en av de sektorer som är knutna till turismen.

EU:s turism- och besöksnäring står också inför förändringar till följd av den digitala revolutionen. Många kunder planerar och bokar numera resor, t.ex. vistelser eller flyg, på egen hand via onlineresebyråer, sökmotorer och metasökmotorer, och använder i allt högre grad mobil teknik och appar.

Vissa delar med sig av sina hotell- och restaurangupplevelser genom personliga utbyten på sociala medier, resebloggar eller kommersiella kanaler som TripAdvisor.

De flesta företag som betjänar turister och hotellokunder har insett behovet av att anpassa sina produkter till förändringarna i marknadens funktionssätt och har därför lanserat olika online- och automatiserade tjänster.

Många företag som tillgodoser turisternas behov erbjuder också olika online- och automatiserade tjänster. Automation och robotar används också inom hotell- och restaurangbranschen, t.ex. för att låta gäster checka in, svara på frågor, erbjuda information om lokala sevärdheter, väder eller flyg eller erbjuda virtuella rundturer på ett hotell. Vissa restauranger använder till och med robotar för att servera mat. Andra har ersatt sina pappersmenyer med surfplattor.

Den digitala omvandlingen har också underlättat övergången till grön turism. Digitala verktyg, till exempel sociala medier, chatbots och digitala assistenter, underlättar spridningen av information om dimensionerna av hållbar utveckling inom turism, spridning av god praxis på området och främjande av mål för hållbar utveckling inom turism- och besöksnäringen.

Det globala innovationslandskapet förändras snabbt på grund av den ökande betydelsen av digitalisering, immateriella investeringar och Kinas framväxt.

Många av de ledande företagen inom digital teknik är baserade utanför Europa, främst i USA eller Kina. EU-företag står för omkring 20 % av de största FoU-företagen, men återfinns mer sällan bland de främsta globala teknikföretagen, inom områden som konsumentelektronik, cybersäkerhet, digital infrastruktur och tjänster. I detta avseende släpar EU-företagen efter när det gäller införandet av digital teknik, särskilt inom byggsektorn och för teknik för sakernas internet (IoT).

En annan viktig uppgift är att antagandet av digital teknik i Europa är långsamt jämfört med USA i rapporten "Vem är förberedd för den nya digitala tidsåldern?" som utvecklats av Europeiska investeringsbanken (Europeiska investeringsbanken 2020)

I denna rapport granskades uppgifter om statusen för EU:s och USA:s företagssektorer när det gäller digitaliseringsverksamhet och en av de viktigaste slutsatserna är att EU-baserade företag släpar efter sina amerikanska motsvarigheter i fråga om digitaliseringsverksamhet.

I Europa finns det dock stora initiativ för att integrera digitalisering och hållbarhet i besöksnäringen, några exempel är följande:

### **Miljövänliga resepaket i Nederländerna**

I Nederländerna använder turistsektorn Carmacal för att mäta sitt koldioxidavtryck.

En utveckling av traditionella kalkylatorer som gör det möjligt för researrangörer att skapa miljövänliga resepaket.

Carmacal är ett innovativt B2B-verktyg som, inom ramen för CARMATOP-projektet, har utvecklats främst för att göra det möjligt för researrangörer att enkelt och intuitivt mäta det fullständiga och detaljerade koldioxidavtrycket för sina resepaket (Segittur 2022).

Till skillnad från andra kalkylatorer, som bara mäter allmänna utsläppsfaktorer och främst fokuserar på flygtransporter eller logi, gör Carmacal det möjligt att beräkna CO<sub>2</sub>-påverkan på ett holistiskt sätt eftersom det inkluderar transport, logi och aktiviteter som turisten genomför på destinationen. För att kunna använda verktyget måste researrangörerna köpa årliga användarlicenser och de får tillgång till verktyget via en onlineanslutning.



Figur 48. Källa: från det spanska laget

Verktyget gör det möjligt för operatörer att skapa resepaket baserade på hållbarhetskriterier, utöver de vanliga variablerna pris, kvalitet och bekvämlighet:

- **Mobilitet** : gör det möjligt att välja transportmedel, från totalt tjugofem alternativ, och dess egenskaper för att få en mer exakt förutsägelse.

- **Boende** : tillhandahåller en databas med flera hotellkedjor som uppskattar deras inverkan på individuell och personlig basis och, om de inte ingår, erbjuder möjligheten att kategorisera boendet och beräkna ett genomsnittligt värde enligt dess egenskaper.

- **Aktiviteter** : identifierar de aktiviteter som har störst inverkan när det gäller generering av koldioxidutsläpp.

Initiativet har utvecklats av ANVR, en sammanslutning av nederländska researrangörer som kräver att alla dess medlemmar uppfyller minimikraven för hållbara metoder.

Den har fått flera globala utmärkelser och har bland annat vunnit

- **Green** Feathe 2015, för det bästa nederländska initiativet för hållbar turism.
- **Tourism** for Tomorrow 2016, en utmärkelse från World Travel & Tourism Council (WTTC, World Travel & Tourism Council)
- **Världsturismorganisationens** 2017 års pris för innovation inom forskning och teknik

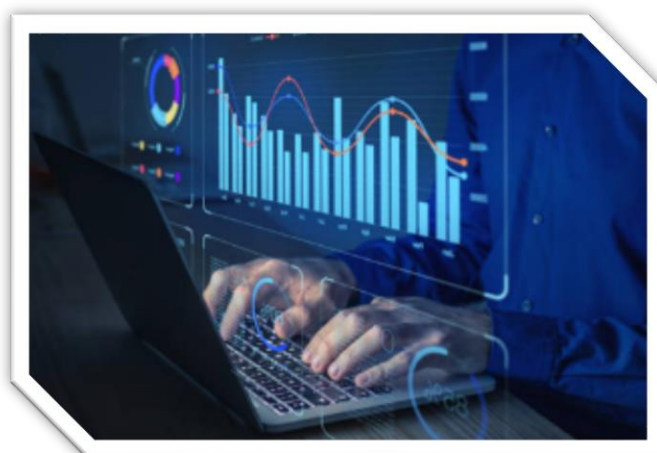
Big Data & Analytics-teknik i Barcelona och Berlin

Online tracking för att optimera hanteringen av turistboende på destinationen med hjälp av Big Data & Analytics-teknik.

Implementeringen av detta verktyg för inkvarteringssektorn användes i samarbete med ett företag som specialiserat sig på webbskrapningsteknik för att övervaka de digitala plattformarna för turistinkvartering och upptäcka utbudet av turistinkvartering som marknadsförs på destinationen (Segittur 2022).

Systemen eller programvarorna för webbskrapning utför automatiskt realtidsförfrågningar via API:erna för plattformar som Airbnb eller HomeAway.

Denna extraherade och sammanställda information integreras i samma katalog för att därefter jämföra de resultat som erhållits vid en viss tidpunkt med de historiska data som lagrats i en



Figur 49. Källa från det spanska laget

plattform eller ett datalager. Slutligen uppdateras informationen för analys och erhållande av resultat.

Användningen av web scraping-tekniker är ett innovativt alternativ för att mäta och förstå fenomenet turistboende, ett annat alternativ till hotell, samt för att identifiera olagliga bostäder och förstå den verkliga effekten av den lagstiftning som införts på destinationen när det gäller turistboende.



## 54. God praxis för integrering av digitalisering: Andra länder

### **Rumänien - simulerade utbildningsföretag inom grundläggande yrkesutbildning:**

Det nationella centret för utveckling av TVET (NCTVETD) i Rumänien använder konceptet med simulerade utbildningsföretag i den grundläggande yrkesutbildningen. Det simulerade utbildningsföretaget är en interaktiv metod för att lära sig och förvärva entreprenörskapsfärdigheter genom att integrera tvärvetenskaplig kunskap. Eleverna uppmanas att bilda grupper som samordnas av en lärare och skapa ett virtuellt företag med all nödvändig personal och verksamhet. De registrerar det virtuella företaget på den elektroniska plattform som kallas ROCT (Romanian Coordination Centre of Training Firms) och simulerar alla registreringssteg för ett verkligt företag och dess ekonomiska verksamhet. De gör interna och externa transaktioner och simulerar alla aktiviteter som rör betalningar, inklusive socialförsäkring, sjukförsäkring och skatter. Konceptet med simulering av utbildningsföretag positionerar studenterna som huvudaktörer i alla relaterade aktiviteter och har blivit ett mycket framgångsrikt tillvägagångssätt för projektbaserat arbete. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**SOLAS, Irland - ett spelbaserat tillvägagångssätt för att leverera vidareutbildning** SOLAS, myndigheten för vidareutbildning i Irland, har utvecklat en innovationsfond för att stödja leverantörer av vidareutbildning att samarbeta med branschen och anpassa sitt erbjudande till behoven av omskolning och kompetenshöjning.

I detta sammanhang leder Galway Roscommon Education and Training Board (GRETb) för närvarande ett innovationsprojekt som syftar till att införa ett spelbaserat tillvägagångssätt för att leverera vidareutbildning och utbildning inom vattenbruk. Projektet kommer att tillhandahålla digitala resurser för att stödja vattenbruksnäringen, bland annat en simulator för vattenbruk och en rad spelbaserade resurser. Simulatorens kommer att använda verkliga händelser för att uppmana till tillämpad problemlösning och riskigenkänning. De spelbaserade resurserna kommer att uppmuntra aktiv problemlösning tillsammans med ett poängsystem för att skapa en väg för att höja eleverna till mer komplicerade uppgifter som återspeglar det specialiserade teoretiska innehållet i enheterna. Dessa resurser kommer att bidra till utvecklingen av ackrediterad utbildning på arbetsplatsen och CPD-möjligheter inom branschen, samtidigt som de stöder undervisning och lärande som leder till ackrediterade vattenbrukspriser som redan

har utvecklats i samarbete med Bord Iascaigh Mhara, det irländska statliga organ som ansvarar för att utveckla den irländska fisk- och skaldjursindustrin.g (FET)

## 55. Canvas för färdigheter och kompetenser för att tillhandahålla digitala kurser

DigCompEdu skiljer mellan sex stadier eller nivåer längs vilka pedagogers digitala kompetens vanligtvis utvecklas. För varje steg finns en rollbeskrivare som återspeglar det särskilda fokus för användning av digital teknik som är typiskt för kompetenssteget. Dessa rollbeskrivningar relaterar också till en lärares relativa styrkor och roller inom en professionell gemenskap.

### **Nykomling (A1)**

Nyanlända är medvetna om den potential som digital teknik har för att förbättra pedagogisk och yrkesmässig praxis. De har dock haft mycket lite kontakt med digital teknik och använder den främst för att förbereda lektioner, administration eller organisatorisk kommunikation. Nykomlingar behöver vägledning och uppmuntran för att utöka sin repertoar och tillämpa sin befintliga digitala kompetens på det pedagogiska området[/~~collapsed~~].

### **Utforskare (A2)**

Utforskare är medvetna om potentialen i digital teknik och är intresserade av att utforska den för att förbättra pedagogisk och yrkesmässig praxis. De har börjat använda digital teknik inom vissa områden av digital kompetens, dock utan att följa en heltäckande eller konsekvent strategi. Utforskare behöver uppmuntran, insikt och inspiration, t.ex. genom kollegors exempel och vägledning, inbäddat i ett gemensamt utbyte av praxis.

### **Integrator (B1)**

Integrerare experimenterar med digital teknik i en mängd olika sammanhang och för en rad olika syften, och integrerar dem i många av sina metoder. De använder dem på ett kreativt sätt för att förbättra olika aspekter av sitt professionella engagemang. De är angelägna om att utöka sin repertoar av metoder. De arbetar dock fortfarande med att förstå vilka verktyg som fungerar bäst i vilka situationer och med att anpassa digital teknik till pedagogiska strategier och metoder. Integrerare behöver bara lite mer tid för att experimentera och reflektera, kompletterat med uppmuntran och kunskapsutbyte för att bli experter.

**Expert (B2)** Experter använder en rad olika digitala tekniker på ett självsäkert, kreativt och kritiskt sätt för att förbättra sin yrkesverksamhet. De väljer medvetet digital teknik för särskilda situationer och försöker förstå fördelarna och nackdelarna med olika digitala strategier. De är nyfikna och öppna för nya idéer och vet att det finns många saker som de inte har provat ännu. De använder experimenterande som ett sätt att utöka, strukturera och konsolidera sin repertoar av strategier. Experter är ryggraden i alla utbildningsorganisationer när det gäller att förnya praxis.

### **Ledare (C1)**

Ledarna har en konsekvent och heltäckande strategi för att använda digital teknik för att förbättra pedagogiska och yrkesmässiga metoder. De förlitar sig på en bred repertoar av digitala strategier från vilken de vet hur man väljer den lämpligaste för varje given situation. De reflekterar kontinuerligt över och vidareutvecklar sina metoder. Genom att utbyta erfarenheter med kollegor håller de sig uppdaterade om ny utveckling och nya idéer. De är en inspirationskälla för andra, som de för vidare sin expertis till.

### **Pionjär (C2)**

Pionjärer ifrågasätter lämpligheten i samtida digitala och pedagogiska metoder, som de själva är ledare för. De är bekymrade över begränsningarna eller nackdelarna med dessa metoder och drivs av impulsen att förnya utbildningen ännu mer. Pionjärer experimenterar med mycket innovativ och komplex digital teknik och/eller utvecklar nya pedagogiska metoder. Pionjärer är en unik och sällsynt art. De leder innovation och är en förebild för yngre lärare.

För var och en av de 22 kompetenserna tillhandahålls nivådeskriptorer och kompetensutlåtanden som gör det möjligt för utbildare att förstå sin kompetensnivå och sina specifika utvecklingsbehov.

Detaljerad information finns här: [https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu/digcompedu-framework/digcompedu-proficiency-levels\\_en](https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu/digcompedu-framework/digcompedu-proficiency-levels_en)

## 56. Canvas med färdigheter för att utforma digitala kurser

### Skapande av digitalt innehåll

Tabell 6: Digitala kompetenser för skapande av digitalt innehåll, Källa DigCompEdu (2017).

Progression		Kunskapskrav
Nykomling (A1)	<b>Liten användning</b> av strategier som främjar elevers skapande av digitalt innehåll	Jag funderar inte alls eller bara mycket sällan på hur man kan främja att elever skapar digitalt innehåll.
Utforskare (A2)	<b>Uppmuntra</b> eleverna att använda digital teknik för att skapa innehåll	Jag uppmuntrar eleverna att uttrycka sig med hjälp av digital teknik, t.ex. genom att producera texter, bilder och videor.
Integrator (B1)	<b>Genomföra</b> aktiviteter som främjar elevers skapande av digitalt innehåll	Jag genomför lärandeaktiviteter där eleverna använder digital teknik för att producera digitalt innehåll, t.ex. i form av text, foton, andra bilder, videor etc.  Jag uppmuntrar eleverna att publicera och dela sina digitala produktioner.
Expert (B2)	<b>Strategiskt</b> använda en <b>rad</b> pedagogiska strategier för att främja elevernas skapande av digitalt innehåll	Jag använder en rad olika pedagogiska strategier för att ge eleverna möjlighet att uttrycka sig digitalt, t.ex. genom att bidra till wikis eller bloggar, genom att använda ePortfolios för sina digitala skapelser.  Jag gör det möjligt för eleverna att förstå begreppet upphovsrätt och licenser och hur man

		återanvänder digitalt innehåll på lämpligt sätt.
Ledare (C1)	<b>På ett omfattande och kritiskt sätt</b> främja elevers skapande av digitalt innehåll	Jag upptäcker och motverkar plagiering, t.ex. genom att använda digital teknik.  Jag reflekterar kritiskt över hur lämpliga mina pedagogiska strategier är för att främja elevernas kreativa digitala uttryck och anpassar mina strategier därefter.
Pionjär (C2)	Använda <b>innovativa format</b> för att främja elevers skapande av digitalt innehåll	Jag vägleder eleverna i att utforma, publicera och licensiera komplexa digitala produkter, t.ex. skapa webbplatser, bloggar, spel eller appar.  Jag reflekterar över, diskuterar, omformar och förnyar pedagogiska strategier för att främja elevers digitala uttryck och skapande.

## 57. Kompetens för att leverera ämnesinnehållet med hjälp av digitalisering och om hållbara digitaliseringsmedel

### Skapa och modifiera digitalt innehåll

Tabell 7: Skapa och modifiera digitalt innehåll för att leverera ämnesinnehållet med hjälp av digitalisering och om hållbara digitaliseringsmedel på grundval av DigCompEdu (2017).

Progression		Kunskapskrav
Nykomling (A1)	<b>Avstå</b> från att ändra digitala resurser	Jag kan använda mig av digitala resurser, men jag brukar inte ändra dem eller skapa egna resurser.
Utforskare (A2)	Skapa och modifiera resurser med hjälp av <b>grundläggande verktyg</b> och strategier	Jag använder Office-program för att utforma och modifiera t.ex. arbetsblad och frågesporter. Jag skapar digitala presentationer för undervisningsändamål.
Integrator (B1)	Skapa och modifiera resurser med hjälp av <b>vissa avancerade funktioner</b>	När jag skapar digitala resurser (t.ex. presentationer) integrerar jag animationer, länkar, multimedia eller interaktiva element. Jag gör några grundläggande ändringar av de digitala lärresurser jag använder för att anpassa dem till lärandemiljön, t.ex. redigerar eller tar bort delar, anpassar de allmänna inställningarna. Jag tar upp ett specifikt lärandemål när jag väljer, ändrar, kombinerar och skapar digitala lärresurser.
Expert (B2)	Anpassning av <b>avancerade digitala resurser</b> till ett konkret inlärningssammanhang	Jag integrerar en rad interaktiva element och spel i mina egenutvecklade undervisningsresurser. Jag ändrar och kombinerar befintliga resurser för att skapa inlärningsaktiviteter som är anpassade till ett konkret inlärningssammanhang och mål samt till deltagargruppens egenskaper. Jag förstår olika licenser som tillskrivs digitala resurser och vet vilka behörigheter jag har när det gäller att ändra resurser.
Ledare (C1)	Skapa, samskapa och modifiera resurser i enlighet med <b>lärandesituationen</b> , med hjälp av <b>en rad avancerade strategier</b>	Jag skapar och modifierar komplexa och interaktiva digitala inlärningsaktiviteter, t.ex. interaktiva arbetsblad, onlineutvärderingar, kollaborativa inlärningsaktiviteter online (t.ex. wikis, bloggar), spel, appar, visualiseringar. Jag skapar lärresurser tillsammans med kollegor.
Pionjär (C2)	Skapa <b>komplexa, interaktiva</b> digitala resurser	Jag skapar mina egna appar eller spel för att stödja mina utbildningsmål.

## 58. Canvas med färdigheter för att instruera elever Hur man integrerar digitalisering i studier, uppgifter, i arbetsområdet

### Självreglerat lärande

Tabell 8: Kompetenser för självreglerat lärande för att instruera elever hur man integrerar digitalisering i studier, uppgifter och i arbetsområdet på grundval av DigCompEdu (2017).

Progression		Kunskapskrav
Nykomling (A1)	<b>Liten användning</b> av digital teknik för självreglerat lärande	Jag funderar inte alls eller mycket sällan på hur eleverna kan använda digital teknik i självreglerande aktiviteter eller uppgifter.
Utforskare (A2)	<b>Uppmuntra</b> elever att använda digital teknik i självreglerade inlärningsaktiviteter	Jag uppmuntrar eleverna att använda digital teknik för att stödja sina individuella inlärningsaktiviteter och uppgifter, t.ex. för informationssökning eller presentation av resultat.
Integrator (B1)	<b>Implementering</b> av digital teknik i utformningen av självreglerade inlärningsaktiviteter.	Jag uppmuntrar eleverna att använda digital teknik för att samla in bevis och registrera framsteg, t.ex. för att producera ljud- eller videoinspelningar, foton och texter. Jag använder digital teknik (t.ex. ePortfolios, elevers bloggar) för att låta eleverna dokumentera och visa upp sitt arbete. Jag använder digital teknik för självbedömning av elever.
Expert (B2)	Använda digitala miljöer för att på <b>ett heltäckande sätt</b> stödja självreglerat lärande	Jag använder digital teknik eller digitala miljöer (t.ex. ePortfolios, bloggar, dagböcker, planeringsverktyg) för att låta eleverna hantera och dokumentera alla steg i sitt lärande, t.ex. för planering, informationssökning, dokumentation, reflektion och självutvärdering. Jag hjälper eleverna att utveckla, tillämpa och revidera lämpliga kriterier för självbedömning, med stöd av digital teknik.
Ledare (C1)	<b>Kritiskt reflektera</b> över de digitala strategier som	Jag reflekterar över hur lämpliga mina digitala strategier är för att främja

	används för att främja självreglerat lärande	självreglerat lärande och förbättrar kontinuerligt mina strategier.
Pionjär (C2)	Utveckla <b>nya</b> digitala format och/eller pedagogiska <b>metoder</b> för självreglerat lärande	Jag utvecklar nya digitala format och/eller pedagogiska metoder för att främja självstyrt lärande.



## 59. Kompetensramverket för digitalisering av hållbar besöksnäring för yrkesutbildare

Kompetensramen för digitalisering av hållbar besöksnäring för yrkesutbildare baseras på DigCompEdu (Redecker, C., DigCompEdu., 2017) och beaktar även DigComp 2.0., 2.1., 2.2.

Tabell 9: Kompetensramverket för digitalisering av hållbar besöksnäring för yrkeslärare, anpassat från DigCompEdu av författarna.		
<b>1</b>	<b>Professionellt engagemang</b>	
1.1.	Organisatorisk kommunikation	Att använda digital teknik för att förbättra organisationens kommunikation med elever, föräldrar och tredje parter för att främja hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället/organisationen Bidra till att i samverkan utveckla och förbättra organisatoriska kommunikationsstrategier för att säkerställa en hållbar digitalisering av värdskapet och en engagerad utbildningsprocess i samhället/organisationen.
1.2	Professionellt samarbete	Att använda digital teknik för att samarbeta med andra utbildare, dela och utbyta kunskap och erfarenheter och tillsammans förnya pedagogiska metoder för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen
1.3	Reflekterande praxis	Att individuellt och kollektivt reflektera över, kritiskt bedöma och aktivt utveckla sin egen digitala pedagogiska praktik och den i sin utbildningsgemenskap för att säkerställa hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen
1.4	Digital Kontinuerlig Professionell utveckling (CPD)	Att använda digitala källor och resurser för kontinuerlig professionell utveckling av sig själv och involverade deltagare och intressenter för att säkerställa hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället/organisationen
<b>2</b>	<b>Digitala resurser</b>	
2.1	Välja digitala resurser	Identifiera, bedöma och välja digitala resurser för undervisning och lärande för att säkerställa hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen Att beakta det specifika lärandemålet, sammanhanget, det pedagogiska tillvägagångssättet och elevgruppen när man väljer digitala resurser och planerar deras användning för att främja en hållbar digitalisering av besöksnäringen och en hängiven utbildningsprocess i samhället/organisationen.
2.2.	Skapa och modifiera digitala resurser	Att modifiera och bygga vidare på befintliga öppet licensierade resurser och andra resurser där detta är tillåtet för att säkerställa hållbar digitalisering av

		<p>gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.</p> <p>Att skapa eller samskapa nya digitala utbildningsresurser för att främja en hållbar digitalisering av besöksnäringen och en hängiven utbildningsprocess i samhället/organisationen.</p> <p>Att beakta det specifika lärandemålet, sammanhanget, den pedagogiska metoden och elevgruppen vid utformning av digitala resurser och planering av deras användning för att främja en hållbar digitalisering av besöksnäringen och en engagerad utbildningsprocess i samhället/organisationen.</p>
2.3.	Hantera, skydda och dela digitala resurser	<p>Att organisera digitalt innehåll och göra det tillgängligt för elever, föräldrar och andra utbildare för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.</p> <p>Att effektivt skydda känsligt digitalt innehåll för att säkerställa hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen</p> <p>Att respektera och korrekt tillämpa integritets- och upphovsrättsregler för att säkerställa hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället/organisationen</p> <p>Att förstå hur öppna licenser används och skapas och öppna utbildningsresurser, inklusive deras korrekta tilldelning för att säkerställa hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.</p>
<b>3.</b>	<b>Undervisning och lärande</b>	
3.1	Undervisning	<p>Planera för och implementera digitala enheter och resurser i undervisningsprocessen, för att öka effektiviteten i undervisningsinsatser för att främja digitalisering av hållbar gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället/organisationen.</p> <p>Att på lämpligt sätt hantera och organisera digitala undervisningsinsatser för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.</p> <p>Experimentera med och utveckla nya format och pedagogiska metoder för undervisning för att främja digitalisering av hållbar gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.</p>
3.2	Vägledning	<p>Att använda digital teknik och digitala tjänster för att förbättra interaktion med studerande, individuellt och kollektivt, inom och utanför utbildningstillfället för att främja digitalisering av hållbar gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället/organisationen.</p>

		Att använda digital teknik för att erbjuda snabb och riktad vägledning och hjälp för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen. Att experimentera med och utveckla nya former och format för att erbjuda vägledning och stöd för att främja hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
3.3.	Kollaborativt lärande	Att använda digital teknik för att främja och förbättra elevers samarbete för att främja hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen. Att göra det möjligt för elever att använda digital teknik som en del av samarbetsuppgifter, som ett sätt att förbättra kommunikation, samarbete och gemensamt kunskapsskapande för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
3.4	Självreglerat lärande	Att använda digital teknik för att stödja självreglerade inlärningsprocesser, dvs. för att göra det möjligt för eleverna att planera, övervaka och reflektera över sitt eget lärande, tillhandahålla bevis på framsteg, dela insikter och komma fram till kreativa lösningar.
<b>4.</b>	<b>Bedömning</b>	
4.1.	Strategier för bedömning	Att använda digital teknik för formativ och summativ bedömning för att främja hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen. Att öka mångfalden och lämpligheten hos bedömningsformat och tillvägagångssätt för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
4.2.	Analys av bevismaterial	Att generera, välja, kritiskt analysera och tolka digitala bevis på elevens aktivitet, prestation och framsteg, för att informera undervisning och lärande för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
4.3.	Återkoppling och planering	Att använda digital teknik för att ge riktad och snabb feedback till elever för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen. Anpassa undervisningsstrategier och tillhandahålla riktad stöd, baserat på de bevis som genereras av den digitala teknik som används för att främja digitalisering av hållbar gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen. Att göra det möjligt för elever och föräldrar att förstå de bevis som tillhandahålls av digital teknik och använda dem

		för beslutsfattande för att främja hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
<b>5.</b>	<b>Stärka de lärande</b>	
5.1.	Tillgänglighet och integration	Att säkerställa tillgänglighet till läranderesurser och aktiviteter för alla elever, inklusive de med särskilda behov för att främja hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen. Att ta hänsyn till och reagera på elevernas (digitala) förväntningar, förmågor, användningsområden och missuppfattningar, samt kontextuella, fysiska eller kognitiva begränsningar för deras användning av digital teknik för att främja digitalisering av hållbar gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
5.2.	Differentiering och personalisering	Att använda digital teknik för att tillgodose elevernas olika inlärningsbehov, genom att låta eleverna utvecklas på olika nivåer och i olika takt, och att följa individuella inlärningsvägar och mål för att främja hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället/organisationen.
5.3.	Aktivt engagerande elever	Att använda digital teknik för att främja elevernas aktiva och kreativt engagemang med ett ämne för att främja hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen. Att använda digital teknik inom pedagogiska strategier som främjar elevernas övergripande färdigheter, djupt tänkande och kreativa uttryck för att främja hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen. Att öppna upp lärandet för nya, verkliga sammanhang, som involverar eleverna själva i praktiska aktiviteter, vetenskapliga undersökningar eller komplex problemlösning, eller på andra sätt öka elevernas aktiva engagemang i komplexa ämnesområden för att främja hållbar digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
<b>6.</b>	<b>Underlätta elevernas digitala kompetens</b>	
6.1.	Information och medier läskunnighet	Att införliva lärandeaktiviteter, uppgifter och bedömningar som kräver att deltagarna formulerar informationsbehov; att hitta information och resurser i digitala miljöer; att organisera, bearbeta, analysera och tolka information; och att jämföra och kritiskt utvärdera trovärdigheten och tillförlitligheten hos information och dess källor för att främja hållbar digitalisering av

		gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
6.2.	Digital kommunikation & samarbete	Att införliva lärandeaktiviteter, uppgifter och bedömningar som kräver att eleverna effektivt och ansvarsfullt använder digital teknik för kommunikation, samarbete och medborgardeltagande för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
6.3.	Skapande av digitalt innehåll	Att införliva lärandeaktiviteter, uppgifter och bedömningar som kräver att eleverna uttrycker sig genom digitala medel, och att modifiera och skapa digitalt innehåll i olika format för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen. Att lära deltagarna hur upphovsrätt och licenser gäller för digitalt innehåll, hur man refererar till källor och tillskriver licenser för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
6.4.	Ansvarsfull användning	Att vidta åtgärder för att säkerställa elevernas fysiska, psykologiska och sociala välbefinnande när de använder digital teknik för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen. Att ge eleverna möjlighet att hantera risker och använda digital teknik på ett säkert och ansvarsfullt sätt för att främja hållbar gästfrihet digitalisering och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.
6.5.	Digital problemlösning	Att införliva lärandeaktiviteter, uppgifter och bedömningar som kräver att eleverna identifierar och löser tekniska problem, eller överför teknisk kunskap kreativt till nya situationer för att främja hållbar digitalisering av gästfrihet och hängiven utbildningsprocess i samhället / organisationen.

## 60. Hur man lär ut hållbar hotellverksamhet Digitalt

Hållbar turism verkar idag kunna fånga upp ett symboliskt heuristiskt område och förena behoven och perspektiven hos både ett kunskapssamhälle och ett grönt samhälle där dimensionen av en grön kunskap blir en gemensam tillgång och utbildning processen för att utlösa förändring: pedagogik, vetenskapen om utbildning och utbildning, öppnar för flerpartsperspektiv som syftar till att utforma effektiva utbildningssystem för att svara på dessa utmaningar och göra hållbar pedagogisk planering till nyckeln till att se på framtiden med hopp.

Under de senaste decennierna har turistsektorn, förutom att alltid ha bekräftat en konsekvent tillväxttrend, sett egenskaperna hos efterfrågan förändras i förhållande till nya krav och sätt att använda resurser.

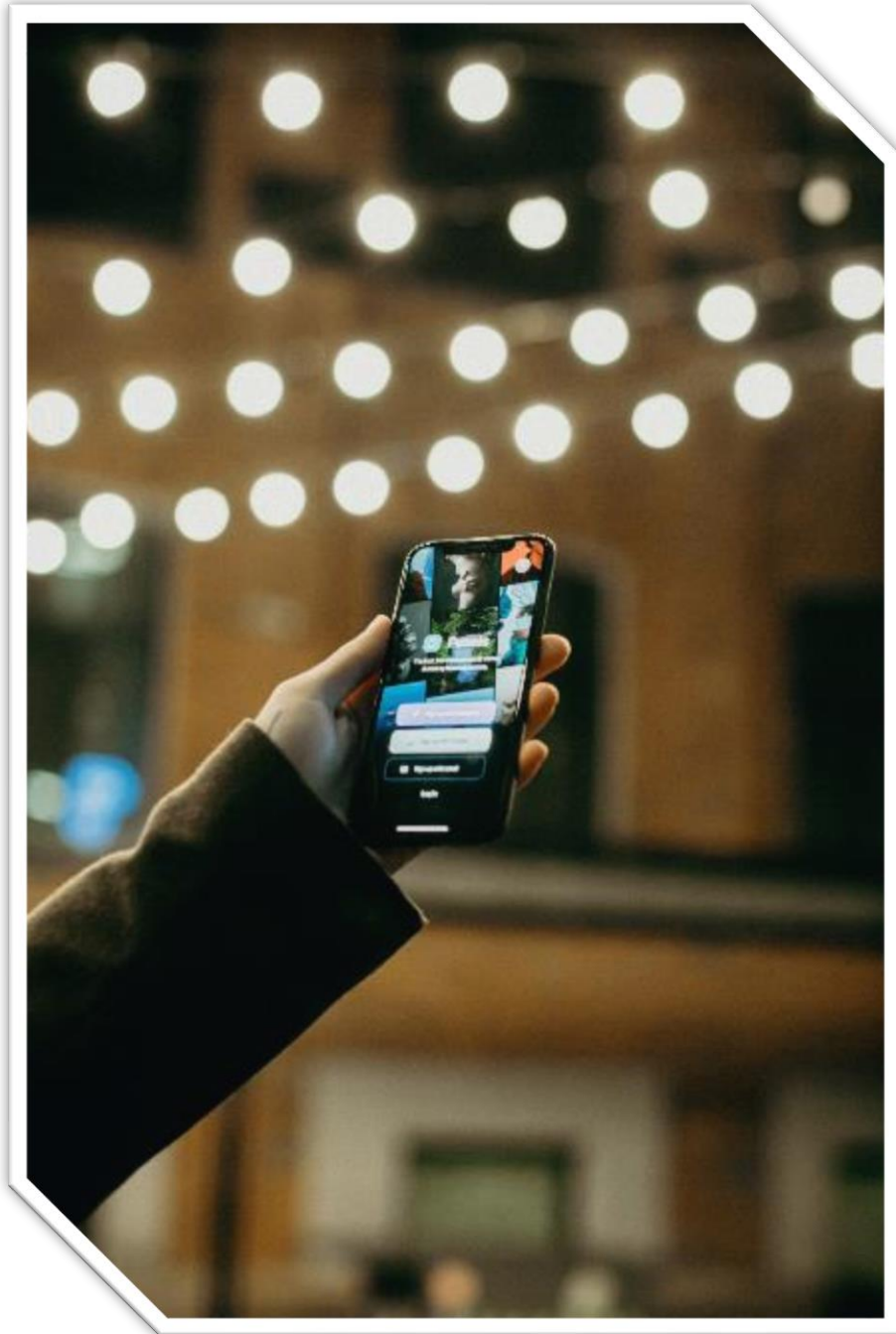
Digitala undervisnings- och inlärningsmetoder spelar en viktig roll för att främja hållbarhet inom turismutbildningen. Utbildning spelar en central roll när det gäller att forma individer och samhällen i riktning mot hållbarhet. Utbildning för hållbar utveckling är en pedagogisk vision för att balansera mänskligt och ekonomiskt välbefinnande med kulturella traditioner och respekt för jordens naturresurser. Den tillämpar resultaten av hållbarhetsvetenskapen på utbildningspraxis och vägleder valet av inlärningsmål, undervisningsinnehåll samt undervisnings- och inlärningsmetoder.

Hållbarhetsvetenskap är en ny och oberoende vetenskaplig disciplin som försöker införliva vetenskaplig forskning i fysiskt, socialt och moraliskt komplexa områden med unika problemlösningssagendor.

Teknikbaserat lärande (även kallat eLearning, online-lärande och digitalt lärande) har diskuterats och undersökts i stor omfattning (Bristow et al., 2011, Strauss och Hill, 2007). Begreppet omfattar tillämpningar som virtuella inlärningsmiljöer, webbseminarier, bloggar, wikis, crowdsourcing, mobilt lärande och användning av sociala medier i klassrummet (London & Hall, 2011).

Högskolor och universitet har investerat i sådan teknik för att hålla jämna steg med de snabba tekniska förändringarna och denna nya generation av högteknologiska studenter, som Prensky (2001) kallar "digital natives" (s. 1). Senare forskning har visat att det krävs en radikal förändring av inlärningsprocessen för att utnyttja tekniken, särskilt Web 2.0 (Liburd & Christensen, 2013) för att utveckla nyare sätt att undervisa och lära (Dabbagh & Kitsantas, 2012). Dessa snabbt föränderliga tekniker innebär dock utmaningar för lärare som kämpar för att engagera studenter och implementera mer flexibla inlärningsätt (Eastman, Iyer, & Eastman, 2011). Det finns forskning som visar på sambandet mellan digitala verktyg och hur studenter utnyttjar dem i sina

lärandeaktiviteter (diFilipo, 2011, Kay och Lauricella, 2011), men det finns få studier som specifikt utgår från ett hotell- och restaurangperspektiv.



*Figur 50. Källa cottonbro studio at pexels.com*

## 61. Hur man utformar kurs och material "Digitalisering av hållbar hotellverksamhet"

Hållbarhet är ett återkommande tema inom turism litteratur och turismekonomi. Som ett resultat av detta finns det ett växande erkännande av behovet av att inkludera SE i läroplanen för affärs- och turismstudenter. Det finns dock mycket få studier om hur "hållbarhet" är inbäddat i TE-läroplaner.

En studie av läroplanen för företagande/turism vid ett australiskt universitet med hjälp av tolkningsmetodik visade på tre viktiga problem: (1) en överfull läroplan; (2) personalens och studenternas motstånd mot hållbarhet; och (3) verkligheten vid en komplex institution med flera campus. Miljöattityderna i ett affärs- och turismprogram undersöktes med hjälp av New Environmental Paradigm Scale. Samtidigt undersöktes behovet av att undervisa i hållbarhet och hur man implementerar undervisning i hållbarhet i läroplanen för hotell och turism. Resultaten visade på olika tillvägagångssätt för att undervisa i hållbarhet: att erbjuda fler valfria kurser om hållbarhet, att tilldela hållbarhet till vissa huvudämnen och att ge akademisk autonomi till professorer som införlivar hållbarhet i läroplanen för hotell- och turism, etc.

Sedan läsåret 2017-2018 har institutionen för management vid universitetet i Turin inkluderat kursen Eco-Management of Tourism i sitt utbildningsutbud. Den bidrar till utbildningen av yrkesverksamma som kan gå in i turistsektorn och utveckla svar på de förändrade krav som uppstår från sektorn. I detta syfte inriktades kursen på principerna för hållbar turism och smakens ekonomi. Den undervisningsmetod som används i kursen kombinerar traditionella frontallektioner med kooperativa inlärningsaktiviteter eller projektarbeten som gör det möjligt för eleverna att utveckla sina mjuka färdigheter, mäta sig med verkliga problem och skapa relationer med intressenter. Under läsåret 2020-2021 har vi märkt ett växande intresse från studenterna för kursen Eco-Management of Tourism och projektarbeten. Spridningen av pandemin har fått oss att omformulera arbetsmetoderna, att förena undervisningsmetoderna med gällande bestämmelser för att motverka pandemin, med tanke på spridningen av smarta arbetssätt och begränsningarna av rörlighet eller tillgång till arbetsplatser. När projektidéerna hade definierats i detalj, dvs. presentationen av olika sammanhang och tilldelningen av mål, fastställdes det att det var eleverna som identifierade de intressenter, lokala eller inte, som skulle involveras för att uppnå önskat resultat med hjälp av smarta arbetsverktyg, har blivit vanliga under tiden. I slutet av kursen kunde vi konstatera att studentteamen hade uppnått de uppsatta målen och i vissa fall överträffat förväntningarna. I allmänhet uppskattade vi innehållet och de lösningar som valts för presentationen, och vi föreslog att studenterna skulle publicera sina arbeten, både för att minnas ett atypiskt år och för att belysa



hur reaktionen på objektiva svårigheter har omvandlats till en möjlighet att göra ett utmärkt arbete. Volymen, som publiceras av universitetet i Turin och har titeln "Ett metodförslag för att utforma hållbara turistvägar. Projektarbetena i kursen Eco Management of Tourism A.Y. 2020/2021" inviger serien "Vägar för hållbar turism"

Den nya treåriga examenskursen i "Hospitality Innovation and e-Tourism" inom ramen för hållbar turism föddes vid Ca' Foscari, i samarbete med SIO - Scuola Italiana di Ospitalità. Detta är universitetets första yrkesinriktade examen med omedelbar tillgång till arbetslivet och med en stark digital inriktning, vilket är viktigt med tanke på effekterna på turistvärlden, såsom bokningsplattformar för resor och turistvistelser, servicehanteringsplattformar för turism och den starka kopplingen till sociala medier och digital marknadsföring. Bland projektpartnerna finns också TH Resorts, Club Med, Rocco Forte Hotels, Hilton Italia, Federalberghi och Confcommercio.



Figur 51. Källa: Karolina Grabowska på pexels.com

## 62. Hur man integrerar digitaliseringsprocessen, ämnet hållbar digitalisering i hotell- och restaurangbranschens yrkesutbildningsprogram, kurser och hur man levererar kurser med annat innehåll med hjälp av digitalisering

Digitaliseringen har många uppenbara fördelar, t.ex. omedelbar öppenhet för data, enkel och snabb korrespondens och möjlighet att dela och utbyta data, bättre öppna dörrar samt ökad rättframhet och tydlighet. Poängen med digitalisering är att ytterligare utveckla tillgången och främja bevarandet. Att anamma avancerad innovation är användbart för alla spjutspetsföretag. Den grundläggande förvirringen kring avancerad förändring är att det räcker med att utrusta sig med aktuella innovationer för att lyckas.

Digitaliseringen är mer betydelsefull än den kan verka, om sanningen ska fram. Digitaliseringen är viktig eftersom den bidrar till att uppgradera informationshanteringen, vidareutveckla informationslagringen, optimera överföringen och vidareutveckla en effektiv hjälpförmedling. Det fungerar också med informationsdelning och återvinning, och det har visat sig vara den mest acceptabla metoden för att skydda data under en lång tidsperiod. Hotellbranschen omfattar olika områden inom hjälpbranschen, t.ex. boende, resebranschen, mat- och dryckesadministrationer och till och med nöjesparker. År 2020 uppgick storleken på den globala logimarknaden till 3486,77 miljarder US-dollar och beräknades utvecklas till 4132,5 miljarder US-dollar 2021.

Ett av de grundläggande sätten som denna bransch nu hoppas kunna jämna ut sitt arbete och sina produkter är genom digitalisering. Digitalisering kan hjälpa dig att övervaka på ett mer effektivt, ekonomiskt och genomförbart sätt. Det kan hjälpa dig att utöka ditt marknadsinträde och antalet direkta möten samt att få vanliga kunder. Digitaliseringen hjälper oss designers att förbereda och utveckla boenden. Vi anser att det är en utomordentlig fördel för båda sidor eftersom det gör det möjligt för administratörer eller finansiärer att ta del av våra planer från första början och att möta dem på ett exceptionellt slående sätt.

Digitaliseringen kan särskilt bidra till att ge besökarna en unik upplevelse under sitt besök. Detta innebär inte att boenden i framtiden kommer att bli teknokratiska platser. Även ett stilfullt och trevligt boende med välkoordinerade avancerade komponenter kan helt och hållet få utlopp för sina positiva effekter utan att någon någonsin upptäcker att innovation är inblandat. Enligt vår uppfattning är detta ödet för digitaliseringen av boenden.

I vilka uttryckliga regioner är digitalisering i boende redo att ge fördelar Formell datoriserad - används för att förmedla formellt kursbaserat innehåll (till exempel

"Presenting GDPR") till slutkunden utan kritisk koppling till (eller stöd från) lärandeexperter, följeslagare eller chefer.

Casual datoriserad - ger fantastiska chanser att hjälpa casual arbetsmiljö plocka upp, använda diskussioner. I informationsintensiva företag är informellt datoriserat lärande kopplat till information till ledningen. Cooperative media-metoden (se nedan) kan spela en viktig roll i informationsdelningen mellan kompetenta nätverk. Ökningen av tillfällig systemadministration med hjälp av online-enheter gör det möjligt att dela information både inom organisationer och på distans.

Blandat eller upprätthållet lärande - där formellt och dessutom tillfälligt lärande kan förenas ("blandas") med olika typer av lärande. Till exempel kan det mesta av utbildningsinnehållet förmedlas genom ögon-till-öga-samtal eller instruktioner eller eventuellt genom textmaterial, men diskursen med olika studenter, samarbetsövningar och sökande efter/tillgång till stödmaterial är helt riktade på webben. En känd blandning är den "flippade" studiehallsmodellen där informationsöverföringen sker online samtidigt som konversationen om lärandet sker samtidigt, nära och personligt eller i ett virtuellt hemrum.

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



Figur 52. Källa Anna Shvets på pexels.com

## 63. Utformning av innehåll i läroplaner inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

I takt med att onlineutbildningen tar världen med storm blir utformningen av läroplaner allt viktigare eftersom utbildningsinstitutioner strävar efter att utforma inlärningsupplevelser som dagens teknikintresserade studenter kommer att relatera till och uppskatta. De dagar är förbi då online-lärande bara innebar att gå med i ett Zoom-samtal för synkrona sessioner. Det måste finnas ett asynkront engagemang av hög kvalitet som en integrerad del av studentens resa.

Undervisnings- och inlärningsmetoder spelar en viktig roll för att främja hållbarhet inom turismutbildningen. Hållbarhet integreras i turism- och hotellmanagementprogrammen på många universitet runt om i världen för att tillgodose behovet av hållbar turismutveckling. De hållbarhetskompetenser som nämndes inkluderade följande: kompetens inom kritiskt tänkande, kompetens inom systemtänkande och kompetens inom problemlösning. Förutseende kompetens och strategisk tänkande kompetens nämndes inte. De viktigaste kompetenserna var följande högre nivåer av tänkande: analysera, utvärdera och skapa. Dessa färdigheter kan ses som delar av gröna och mjuka färdigheter. När det gäller mjuka färdigheter betonades samarbetsförmåga och interpersonell kommunikationsförmåga.

Kursen ska utbilda en innovativ yrkesperson, avsedd för prestigefyllda internationella mottagningsstrukturer just för att föreslå en annan typ av turism: inte mer hit-and-run, därför hållbarhet, uppmärksamhet på territoriets sociokulturella aspekter, interkulturell kompetens och stor kompetens för att hantera den digitala omvandlingen av turistnäringen".

Kursen syftar till att utbilda yrkesverksamma med gedigna språkliga och kulturella grunder, med specifika färdigheter i att analysera territoriet och miljön, även ur ett socioekonomiskt och förvaltningsperspektiv, som kan planera, hantera och leda aktiviteter och företag, projekt och processer för utveckling av hållbar och ansvarsfull turism och för att förbättra det historiska och mänskliga kapitalet i territorierna. Kursen bör erbjuda en grundläggande förberedelse i ekonomi, geografi, antropologi och sociologi, humaniora och juridik med anknytning till turismens sektorsvisa ömsesidiga beroende av kulturarv, miljö, gastronomi, transport, med särskild uppmärksamhet på nationella inkommande.

Idag har begreppet digitalt lärande blivit globalt. Övergången till den digitala inlärningsmodellen har oundvikligen krävt att vi omprövar vår praktiska roll och expertroll i klassrummet. Föreläsare behöver fortfarande överföra sin kunskap,

förutom att det mesta av deras teoretiska kunskapsöverföring nu sker utanför klassrummet. Det är viktigt för alla föreläsare att förstå att vi inte förlorar något, utan att det är just i klassrummet som vår expertprofil kommer till sin rätt. Digitaliseringen av vårt innehåll har förändrat våra undervisningsmetoder och vad som lärs ut på lektionerna. Det flippade klassrummet är ett tillfälle att reflektera över komplementariteten mellan arbete i klassrummet (synkron tid) och arbete utanför klassrummet (asynkron tid). Att organisera inläringstiden och inlärningsutrymmet är två centrala komponenter i lärarnas verksamhet. Denna blandning av inlärningsstilar kräver att man omformar studenternas inlärningsresa. Det är en oändlig process eftersom det är viktigt att hitta den perfekta balansen mellan synkron och asynkron tid för att upprätthålla elevernas motivation.

Att motivera våra elever att lära sig på egen hand framför en dator är en annan utmaning. När vi går vidare med digitaliseringen av vårt innehåll letar vi också efter nya sätt att förnya för eleverna under deras asynkrona inläringstid. Denna tid bör inte vara passivt lärande som bara består av att titta på videor. Storytelling och gamification är välkända trender inom utbildningsvärlden.

Slutligen har digitaliseringen tvingat oss att se på våra kurser med nya ögon, att tänka om, att ta risker, att pröva nya saker, att samarbeta, att få feedback och att lära oss. Det är den typen av recept som kan leda till innovation.



Figur 53. Källa Sanket Mishra på pexels.com

## 64. Hur man utformar digitala kurser, material och workshops för yrkesutbildningar inom hotell- och restaurangbranschen

Yrkesutbildning bör driva förändring mot associerade förmågor och biologiska system. Detta kräver nya organisationer på hemmaplan och på global nivå, uppdaterade utbildningsplaner för yrkesutbildning för att tvinga fram förmågor och kapacitet för digitalisering och miljöanpassning, kunskapsramar för förmågor på hög nivå, dessutom kritikcirkel och mer ändamålsenliga administrationsplaner. Befintliga ramverk för yrkesutbildning kan inte genomföra och driva sådana förändringar snabbt utan styrkeområden för en privat-offentlig sammanslutning.

Det arbete som utförs av globala, sektoriella och provinsiella partner bör stödjas. För att utvecklingen ska gå så snabbt som möjligt krävs samordning av ramverk för yrkesutbildning i början och i fortsättningen, bättre förbindelser mellan nationer och med arbetsmarknader, utveckling och olika typer av förberedande leverantörer. VET bör vara öppet för långvariga studenter och nå ut till grupper i fara. Det måste svara allt mer skickligt på individuella behov och inlärningsvägar. VET-krav för att engagera sig i återuppbyggnaden av ekonomin.

Obligatoriska understudies uttryckliga inlärningskontraster. Stöd från utbildare/mentor på hög nivå. Denna studio arbetar med reflektion över arbete, testning av naturliga benägenheter och undersökning av utforskningsbaserade instruktionssystem. Skapa bedömningar som passar alla grader av inläring. Skapa understudy voice för att vidareutveckla instruktioner och lärande. Skapa understudies som studenter. Skapa kontakt med studenter. Lär dig fungerande system för att garantera att dina understudies är delaktiga i framsteg såväl som framsteg. Övervaka testning av sätt att bete sig.

Effektiva metoder för att få kontakt med och stödja hindrade studenter. Känna igen hinder och erbjuda system för att främja understudies lärande och prestationer med hjälp av ett svarsbaserat tillvägagångssätt. Visa grunderna - utveckla lärare. Denna studio behandlar de centrala grunderna för utbildning som förberedelser, få input, vägledningsstrategier och bygga ett lokalt område av studenter. Effekten av skador på inläring. Den nya instruktören. Förstå vad realisering innebär under de 21:a hundra åren och flytta din träning till ett annat utrymme för gemensam ansträngning och aktivering. Skapa ett positivt och stabilt inläringssamhälle för att locka lärare till samtida undervisningsmetoder och praxis. Utbildning, utvärdering, standarder, integrerade projekt. (ETF, 2020).

## 65. Hur man utformar material och fältworkshops om digitalisering för hotell- och restaurangorganisationer Studier

Runt om i världen har människor börjat se fördelarna med avancerade förändringar. När det gäller utbildning ger denna förändring möjligheter till distansundervisning, lärande och utvärdering, vilket kan bidra till att göra utbildning mer tillgänglig. Efter att nyligen ha gjort vad som krävs för att slutföra denna förändring inuti, är detta vår tankeprocess som alla varumärken borde ta reda på om denna cykel. Det finns absolut ingen utredning om att webben inte kan ersätta kommunikation ansikte mot ansikte, de fördelar den erbjuder individer expertmässigt och inom utbildningsscenen kan inte försummas. Inom hotellbranschen bör man hålla workshops ansikte mot ansikte för att gräva i interaktionen med sina kollegor, men det borde också vara möjligt på avstånd. Vid den tidpunkt då det är helt på webben kan samordnare involvera det som en chans att visa hur effektiva fjärrklasser kan fungera. Lärare kan sedan använda det som ett riktmärke för sina klasser.

Digitaliseringen inom hotell- och restaurangbranschen är fortfarande i sin linda. Trots detta måste man skilja mellan två områden inom digitaliseringen: digitaliseringen av grundprocesserna och den digitalisering som besökarna kan göra direkt. Till och med i huvudstadsregionen har vi märkt av större hål i ingångarna. Många boenden har inga robotiserade processer för anskaffning eller arbete i styrelsen, trots att de skulle ha möjlighet att skapa imponerande kompetensvinster och därefter reservera medel. Att använda avancerad teknik för att skapa en bättre upplevelse för besökaren är för närvarande fortfarande mycket ovanligt. Men det är just i front-end som vi ser att människor och innovation kommer att vara nära sammankopplade framöver, vilket också är fallet i våra konfidentiella liv. Vårdshuset uppfattar detta gradvis eftersom logiverksamheten inte är ett område som är fast kopplat till IT-området, det är snarare en koncernverksamhet. Många hotellägare ser detta som en påverkan mellan två universum som inte är livskraftiga med varandra.

Det vanligaste sättet att skapa denna digitala tillväxtpotential, vi lärde oss många saker om den digitala förändringsprocessen som vi kanske vill dela med oss av. När du har presenterat resten av din grupp för de metoder som beskrivs här kommer du att vara beredd att påbörja vägen mot en digital förändring. Workshopassistans innebär att man arbetar med eller leder medlemmar genom en process av samskapande och dynamisk diskurs för att hjälpa dem att tillsammans nå ett specifikt mål. Det förväntas att studioledare använder rätt

förmågor och tekniker för olika omständigheter för att garantera att människor leds i stället för att övervakas eller kontrolleras genom hela workshopen. Att arbeta med en workshop är inte på något sätt en enkel uppgift, men även en ovan studioledare kan uppnå extraordinära resultat genom att följa dessa 18 enkla steg. Från studioarrangemang till engagemang efter studion - här är cykeln i ett nötskal, som kommer att öppnas upp ytterligare nedan:

- Lär känna medlemmarna
- Karaktärisera orsaken
- Sätt upp ett otvetydigt mål
- Planera för något mer än en dag
- Planera för oförutsedda händelser
- Sätt saker på plats
- Slutföra en registrering
- Gå igenom riktlinjerna
- Dela planen och fastställ antaganden
- Samla förtroende med en isbrytare
- Arbeta med, inte kontrollera
- Stöd (interaktiva medier) dokumentation
- Undersökning objektiv konsumtion
- Fullständig genomgång av ämnen och förmedla de efterföljande stegen
- Lägga fram det högre perspektivet och förmedla framsteg
- Initiera och lås in
- Återkoppling

Det kräver substans, instrument, stöd för lärare och elever och fenomenal korrespondens för att växa fram. Att följa detta sätt kan dock hjälpa facilitatorer att förmedla viktig vägledning och fortsätta att sätta allvarliga styrkeområden för öppna dörrar.

(Meylan, C., datum ej tillämpligt), (Timico, datum ej tillämpligt).



## 66. Hur man inför digitalisering i arbetsmiljön inom hotell- och restaurangbranschen

Att studera digitalisering inom hotellbranschen innebär att du går in i en ledande och växande sektor av den italienska och globala ekonomin som erbjuder viktiga yrkesmöjligheter.

Turismvärlden behöver kvalificerade aktörer som kan förstå en konkurrensutsatt och komplex marknad som kräver kunskaper inom olika områden - humaniora, ekonomi, företagsekonomi och juridik - för att kunna utforma "skräddarsydda" produkter, stärka sitt territorium för att vara konkurrenskraftig, hålla jämna steg med ny teknik och innovationer, hantera hållbarhet och kvalitet.

Slutligen ökar graden av digitalisering av resan. Användarna använder sig i större utsträckning av digitala lösningar i olika skeden av resan. Till exempel ökar digitala bokningar, särskilt direkta sådana. Redan 2020 belyste observatoriets undersökning av ett urval av över 600 italienska logianläggningar fenomenet med en tillväxt på 12 procentenheter i förekomsten av direktbokningar (61 % 2020, 49 % 2019), särskilt digitala sådana (från 10 % 2019 till 26 % 2020). Även under vistelsen har användningen av verktyg som mobil incheckning eller skip-the-line för attraktioner ökat, för att påskynda verksamheten och garantera fysisk distansering. Kontoret var navet i arbetets ekosystem i årtionden, tills covid-19-pandemin förändrade det för alltid. Efter mer än två års arbete på distans och i hybridmiljöer frågade vi möbeldesigners och entreprenörer hur framtiden för det fysiska kontoret kommer att se ut

Redan innan den globala pandemin bröt ut och förändrade vårt sätt att arbeta genomgick kontorsvärlden en subtil förändring som senare skulle visa sig vara oåterkallelig. Redan före 2020 tävlade företagen om att anpassa sig till den utveckling som digitaliseringen medförde.

Sedan en tid tillbaka har tekniken faktiskt förvandlat arbetsredskap till mobila enheter - som telefoner, bärbara datorer och surfplattor. Möjligheten att arbeta hemifrån och ekonomin för egenföretagare var redan en realitet och ofta, även då, gick människor till kontoret eller samarbetsutrymmen enbart av skäl för mänsklig interaktion.

Detta var scenariot för arbetslivet före pandemin. Den massiva nedstängning som vi har utsatts för och spridningen av nya arbetssätt har påskyndat en process som redan pågår. Det är därför berättigat att fråga sig vad vi förväntar oss av kontoret idag och hur arbetsytan kommer att konfigureras i framtiden.

För att hantera de många utmaningar som dagens hotell- och restaurangbransch står inför investerar företagen alltmer i digitala plattformar. Avsikten med dessa investeringar är att skapa en bättre upplevelse för slutkunden genom att utforma en arbetsmiljö där medarbetarnas tillfredsställelse och framgång står i centrum.

Enligt IDC:s Hospitality and Travel Survey[1] från 2021 säger nästan en fjärdedel av operatörerna inom hotell- och resesektorn (24,1 %) att de har ökat sina IT-budgetar för att hålla jämna steg med gästernas önskemål. Omkring 22% av operatörerna säger att IT-utgifterna kommer att öka för att förbättra den operativa effektiviteten, automatisera arbetsflöden och erbjuda kunderna alltmer tekniska och kontaktlösa nya funktioner. Enligt rapporten kommer 50% av företagen inom rese- och hotellbranschen att kunna hitta lösningar som helt kan automatisera intelligenta aktiviteter och öppna kommunikationen mellan anställda och dataprocesser år 2026.



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

## 67. Hur man skiljer på uppgifter och aktiviteter inom digitalisering av besöksnäringen och digitalisering av hållbar besöksnäring

Många accepterar att det inte finns så många sätt att vara fantasifull när det gäller hotell- och restaurangbranschen. I vilket fall som helst påverkar digitala förändringar verkligen alla företag

Digitaliseringen påverkar i hög grad vanliga organisationer. Det är en extraordinär metod för att förbättra kundernas upplevelse. Genom att införliva digitala lösningar kan organisationer bli mer kundorienterade genom att förmedla innovativa lösningar som möten och bokningar, löner eller betalningar, förbättrad personaladministration, engagemangsprogram och så vidare.

Digitaliseringen innebär en rad nya möjligheter för besöksnäringen och leder till extraordinära förändringar och utveckling. Allt fler hotell- och turistföretag arbetar med programmeringsingenjörer för att ge sina besökare kreativa arrangemang, och stora aktörer har proaktivt tagit sig an avancerade satsningar med hjälp av innovationer som IoT, VR och enorm information, och resultaten är mycket tydliga: högre besökartillfredsställelse, bättre insikter, bättre prognoser och bättre administration.

Digitaliseringen är en extraordinär idé, men det finns några frågor som besöksnäringen bör tänka på när den tar till sig avancerade innovationer, t.ex. säkerhet, skydd, kostnader och mänsklig kontakt i vänligheten. Säkerhet är en central fråga när det gäller avancerade förändringar inom alla branscher, inklusive besöksnäringen. Eftersom avancerade innovationer, till exempel artificiell intelligens och IoT, är exceptionellt förknippade med

Säkerhet är ytterligare en viktig komponent eftersom djupt anpassade administrationer är beroende av att lägga bort och följa kundens lutningar och beteende genom avancerade innovationer. Kunderna blir alltmer medvetna om sin informationssäkerhet, och varje brott mot kundinformation kan leda till en nödsituation i hjärtat.

Digitaliseringsförändringarna inom vänlighetsbranschen är större än någonsin tidigare, och det är ett perfekt tillfälle för hotell- och restaurangbranschen och dess organisationer att ta till sig denna förändring

Medan digital hållbarhet är en viktig idé inom hotellbranschen. FN beskriver praktisk hållbarhet inom hotellbranschen som "en hotellbransch som utvärderar sina nuvarande och framtida ekonomiska, sociala och naturliga effekter, och som tar hänsyn till gästernas, verksamhetens, klimatets och värdnätverkens krav". När vi funderar över supportability är det enkelt att tänka på de ekologiska aspekterna.

Men som framgår av definitionen omfattar supportability-standarderna även de naturliga perspektiven samt de ekonomiska och sociala aspekterna.

Med tanke på de naturliga delarna av hotell- och turistbranschen påverkar många organisationer klimatet enormt genom användningen av energi, vatten och olika tillgångar. Många hotell är till exempel skyldiga till att de använder orimligt mycket energi för luftkonditionering, belysning, bränsle och annan hårdvara. På samma sätt skapar de en hel del avfall och deltar i orimliga inköp. Dessa metoder bidrar till att göra resebranschen flyktig. Därför är det viktigt att lyfta fram frågor om ekologisk hållbarhet och moderera det vanliga arvet och den biologiska mångfalden för att hålla resebranschen rimlig.

Ytterligare en viktig del av den praktiska besöksnäringen är den finansiella effekten på närliggande nätverk. En viktig finansiell idé i den ekonomiska resebranschen kallas spillage. Spillage inträffar när semesterfirare bränner igenom kontanter på en resenärspåsar och kontanterna inte går in i grannskapets lokala område utan spills ut. En illustration av detta skulle vara när vänlighetsorganisationer köper sina tillgångar utanför grannskapets lokala område eller har centralt kommando någon annanstans. Sådana metoder förnekar lokalbefolkningen chansen att utvecklas mot bakgrund av det faktum att de avvisas från produktionsnätverket. Följaktligen måste vänskapsorganisationer arbeta intimt med lokalbefolkningen för att hjälpa deras ekonomi.

Till sist vill vi verkligen fundera över de socio-sociala delarna av underhållbarhet. Besöksnäringen kan påverka den socio-sociala giltigheten hos närliggande nätverk i invändningarna eftersom bara en liten del av den genuina kulturen riktas till besökarna. Det är viktigt att organisationer inom besöksnäringen övervakar värdenätverkens sociala arv och seder och är respektfulla mot sådana sociala vinklar.

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

Detta kapitel finns även i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

Den gröna och digitala omställningen: Hur hållbar digital teknik kan möjliggöra ett koldioxidneutralt EU senast 2050. (Europeiska kommissionen, 2022).

Förhållandet mellan de två övergångarna

I bästa fall förstärker den gröna och digitala omställningen varandra. Till exempel kan teknik för distribuerade liggare, som ligger till grund för blockkedjor och därmed kryptovalutor, användas för materialsparning, vilket bidrar till den cirkulära ekonomin genom bättre underhåll och återvinning. (Europeiska kommissionen, 2022).

Och Digital Twins, virtuella motsvarigheter till den verkliga världen, kan modellera bland annat trafik för att optimera trafikflöden, minska köer och minska utsläppen i processen.

Men ibland kan de två övergångarna också kollidera. Digitalisering använder elektricitet, och många digitala tekniker är resursintensiva och skapar avfall. Oavsiktliga konsekvenser kan uppstå, t.ex. att ägare av hybridbilar kör mer för att det är billigare. Distansarbete skulle minska kontorsytorna men kan leda till att anställda bygger separata arbetsrum hemma och värmer eller kyler mer utrymme än om de var på kontoret. (Europeiska kommissionen, 2022).

För att få ut mesta möjliga av den dubbla övergången kommer det att krävas en proaktiv och integrerad förvaltning. Den digitala omställningen kommer främst att ledas av den privata sektorn på grund av dess enorma ekonomiska potential. För att utnyttja dess fördelar för miljöanpassning och begränsa dess skadliga effekter kommer det att krävas engagemang från staten och det civila samhället. (Europeiska kommissionen, 2022).

Krav för en framgångsrik grön och digital omställning

Författarna listade en rad krav för att visa under vilka förhållanden detta engagemang kan bli framgångsrikt. Dessa är sociala, tekniska, miljömässiga, ekonomiska och politiska till sin natur. (Europeiska kommissionen, 2022).

Ett krav är att öka det samhälleliga engagemanget för behovet av förändring för att uppnå övergångarna. Detta kan inte genomdrivas uppifrån och ned, varnar forskarna.

Att göra den dubbla övergången rättvis och inkluderande kan göra det lättare att acceptera den. Alla har inte möjlighet att köpa dyra solpaneler på taket, men subventioner för detta ges av alla skattebetalare. Att göra sådan teknik överkomlig för alla är avgörande för en rättvis och effektiv omställning. (Europeiska kommissionen, 2022).

Fler uppgifter innebär också fler problem med integriteten. Dessa måste hanteras genom anonymisering av datainsamling och dataminimering, där man bara samlar in så mycket data som är absolut nödvändigt. (Europeiska kommissionen, 2022). En annan uppsättning krav är tekniska. Den nödvändiga infrastrukturmiljön måste inrättas, till att börja med höghastighetsinternet via bredband för alla. Interoperabilitet mellan enheter måste säkerställas, och fördelarna måste delas lika, med små och medelstora företag inkluderade lika mycket som stora företag. (Europeiska kommissionen, 2022).

När det gäller miljökraven kan ökad medvetenhet och högre miljöstandarder hålla oavsiktliga konsekvenser och rebound-effekter i schack. (Europeiska kommissionen, 2022).

I ekonomiska termer krävs stödjande marknader för att undvika att fastna i en "dödens innovationsdal", när forskningsvinster inte materialiseras i tillämplig form. Man bör skapa ett ekosystem för reglering som ställer höga miljökrav och internaliserar externa kostnader för föroreningar och utsläpp. Arbetskraften måste vidareutbildas för att den digitala teknikens potential ska kunna utnyttjas fullt ut. (Europeiska kommissionen, 2022).



Figur 55. Källa: Guide för anslutningsflyg på pexels.com

## 69. Hur man mäter Hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Detta kapitel finns även i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

Digitaliseringen ger tillgång till ett integrerat nätverk av information som kan gynna samhället och företagen. Det finns dock mindre forskning om hållbarhet inom näringslivet.

Målen för hållbar utveckling, som infördes 2015 som en del av FN:s Agenda 2030, har potential att bidra till att överbygga de nuvarande bristerna i digitaliseringen om de underliggande frågorna åtgärdas. Idén om datadriven styrning som introducerades i Agenda 2030 för hållbar utveckling betonar behovet av att "avsevärt öka tillgången till högkvalitativa, aktuella, tillförlitliga och disaggregerade data senast 2030". Digital transformation beskrivs som "den

djupgående omvandlingen av affärs- och organisationsaktiviteter, processer, kompetenser och modeller på ett strategiskt och prioriterat sätt, med nuvarande och framtida skiften i åtanke, för att fullt ut utnyttja de förändringar och möjligheter som en blandning av digital teknik och deras accelererande inverkan över branscher." (ElMassah, S.; Mohieldin, M., 2020).

Genom att använda en regressionsmodell identifierade författarna bindningar. Undersökningen visar följande

mellan sådana indikatorer:

- IKT-baserad kvalitetsutbildning (SDG 4) och IKT-baserad sysselsättning (SDG 8);
- IKT-baserad jämställdhet (SDG 5) med IKT-baserad sysselsättning (SDG 8) och IKT-baserade utgifter för FoU (SDG 9);
- IKT-baserad sysselsättning (SDG 8) har en koppling till IKT-baserad kvalitetsutbildning (SDG 4) och IKT-baserad jämställdhet (SDG 5);
- IKT-baserade utgifter för FoU (SDG 9) har en koppling till IKT-baserad ansvarsfull konsumtion (SDG 12) och IKT-baserad jämställdhet (SDG 5);
- IKT-baserad ansvarsfull konsumtion (SDG 12) och IKT-baserade utgifter för FoU (SDG 9). (Burinskienė, A., Seržante, M., 2022).

Enligt resultaten av undersökningen har digitaliseringen ett samband med sysselsättningsgraden genom utbildning och jämställdhet; utbildning är beroende av FoU-utgifter, och jämställdhet är också beroende av FoU-utgifter; FoU-utgifter är också starkt kopplade till ansvarsfull konsumtion och vice versa; och ansvarsfull konsumtion är starkt kopplad till FoU-utgifter. Alla dessa kopplingar är ett resultat av användningen av informations- och kommunikationsteknik. De resultat som har presenterats har praktisk betydelse.

Studien skulle kunna upprepas genom att se över länkarna till landsnivå och på en utökad tidsintervallnivå. (Burinskienė, A., Seržante, M., 2022).

## 70. Mätning av hållbarhet

Detta kapitel finns även i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

"Om det inte finns några perfekta mått på prestationen använder organisationer proxy - indikatorer som approximerar eller representerar prestationen i avsaknad av perfekta mått" (Gray et al. 2015, s. 19)





Figur 56. Källa: Martin Péchy på pexels.com

Mätning är inte bara ett tekniskt åtagande, utan det har betydande beteendemässiga konsekvenser, från extremt positiva till otroligt negativa. (Gray et al. 2015, 20)

"Ofta utgår den aktuella utvärderingslitteraturen och managementpraxis från att det finns en social värld utanför utvärderaren, som kan nås och mätas. Detta är viktigt att belysa eftersom det kan leda till en naiv och ensidig empirism där mätningar tenderar att uppfattas som sanna representationer av verkligheten. Men när vi försöker mäta uppfattningar, attityder och engagemang involverar processen subjektiv tolkning och observation." (Buhman & Likely, s.12).

Enligt Buhman & Likely (s.12) behövs en viss "sund skepticism" när man arbetar med mätning och utvärdering, och det är värt att överväga hur man kan lägga större vikt vid de kvalitativa och tolkande

metoder som för närvarande är underrepresenterade inom utvärdering.

## 71. Mätning av hållbar hotellverksamhet

Detta kapitel finns även i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

Det finns ett populärt talesätt som säger att bara det som mäts blir gjort eller hanteras. Det innebär att mätning och utvärdering i allt högre grad blir en grundläggande och obligatorisk del av projekten, och att en bra mätmetod ofta är en inkörsport till att få nya projektidéer godkända. Därför är det avgörande att fastställa mätmetoder och standarder som hotell- och restaurangbranschen kan

enas om. Annars kommer det populära talesättet att innebära att hållbar gästfrihet inte kommer att bli gjort eller hanteras. (Heal, G., 2012).

Geoffrey Heal betonar att det kan vara missvisande att använda något av de vanliga måtten på ekonomisk utveckling - bruttonationalprodukt (BNP), arbetslöshet, inflation. "Till exempel håller vattnet på att ta slut i vissa delar av Indien, och grundvattennivån sjunker. Jordbrukarna måste borra djupare brunnar för att hitta vatten, vilket kräver mer arbete och energi. Men eftersom dessa extra utgifter höjer BNP, verkar vattenbristen höja Indiens BNP och göra landet mer välbärgat." (Heal, G., 2012).

En mätmodell är Human Development Index (HDI) som mäter välbefinnandet hos medlemmarna i ett samhälle - det baseras på data inom tre välfärdsområden - hälsa, utbildning och inkomst. Modellen tar inte direkt upp miljömässig hållbarhet utan har ett bredare samhällligt och regenerativt synsätt och skulle eventuellt kunna kombineras med andra hållbara dimensioner.



Bild 57. Källa: dcbel at pexels.com

## 72. Mätning av digitalisering av besöksnäringen

Detta kapitel finns även i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

"Begreppet digital hållbarhet uppstod under 2000-talet och förespråkades av Bradley som ett sätt att uppnå hållbar utveckling ur perspektivet digitala artefakter och arkiv. Enligt FN:s förslag (s. 37) avser hållbar utveckling "en utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov" (Wut, T.M. et al, 2021).

Enligt Wuts forskningsrapport finns det fortfarande ett forskningsgap när det gäller att undersöka hur man mäter digitaliseringen av hotellbranschen. (Wut, T.M.; Lee, D.; Ip, W.M.; Lee, S.W. Digital hållbarhet i organisationen: Utveckling och validering av skala. Sustainability 2021, 13, 3530. <https://doi.org/10.3390/su13063530>). "Även om digital hållbarhet innebär en stor möjlighet att främja hållbar utveckling av organisationer, är tidigare forskning om mätning av digital hållbarhet och relaterade empiriska modeller begränsad. Avsaknaden av en skala för att mäta digital hållbarhet har också begränsat möjligheten att empiriskt undersöka digital hållbarhet och dess associerade antecedenter och konsekvenser i organisationer." (Wut, T.M. et al, 2021).

Covid-19 har drabbat särskilt hotell- och restaurangbranschen mycket hårt. Men krisen och det nya normala har lärt branschen och hotellstudenterna att arbeta online via konferensprogram som Google Meet, Teams, Zoom, Skype etc. och den digitala tekniken har erbjudit ett sätt att överleva under pandemin och ett sätt att växa i efterdyningarna av pandemin.

Wut föreslår en bred och en snäv definition av digital gästfrihet:

Wuts enkla definition antyder att "digital hållbarhet är en hållbar användning av digitala resurser". Ett bredare sätt att förstå området skulle dock kunna vara att se digital gästfrihet som "organisatoriska aktiviteter som syftar till att främja målen för hållbar utveckling genom kreativ användning av teknik som skapar, använder, överför eller kallar elektroniska data". (Wut, T.M. et al, 2021).

I linje med den enkla och snäva definitionen kan det vara bra att förstå hållbar digitalisering som en ekonomisk investering i organisationens framtid. Digital hospitality kan kategoriseras i fyra huvudteman - innehållsproduktion, möjliggörande teknik, innehållsbevarande och främjande av digital hållbarhet inom organisationen. (Wut, T.M. et al, 2021).

Eftersom tillämpningen av digital hållbarhet varierar från företag till företag har forskare sökt efter ett gemensamt sätt att mäta och utvärdera den. Med denna kontextuella variation i åtanke föreslår Wut et al. en mätmodell hans studie utvecklar en skala av digitala hållbarhetsmått, som baseras på en omfattande litteraturöversikt och ger ett verktyg för företagsledningen "att känna av acceptansen och hindren för digital hållbarhet bland anställda i en organisation

inom områdena innehållsproduktion, bevarande, marknadsföring och tekniska möjliggörare." (Wut, T.M. et al, 2021).

Skalan består av fyra delar - innehåll, bevarande, marknadsföring och teknik. **"Digitaliseringen gör det enklare att beräkna och visualisera om konsumtionen är hållbar, baserat på olika antaganden, såsom rättvisa,**

*Skalan består av fyra delar*

*innehåll,  
bevarande,  
marknadsföring,  
teknik. (CybercomGroup, 2023).*

**utrymme för andra arter, föroreningar och överkonsumtion av naturresurser."** CybercomGroup. (2023).



Figur 58. Källa: Anna Nekrashevich på pexels.com

## 73. Mätning av digitalisering av hållbar hotellverksamhet

Detta kapitel finns även i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

Digitaliseringen spelar en roll i den ökande konsumtionstrenden där många företag pressar människor att köpa mer än de egentligen vill ha, för att öka försäljningen och vinsten, ofta med en negativ inverkan på planeten. (CybercomGroup, 2023). "Det finns bevis för att behandlingen av medborgare som enbart konsumenter vars lycka beror på konsumtionen av produkter bidrar till en ökning av psykisk ohälsa." Vi behöver en dos av realism när vi arbetar med digitalisering av hållbar gästfrihet eftersom det både driver på en ökad konsumism och en mer hållbar konsumtion och ett gästfrihetssamhälle som bygger på samarbete och delning. Det kan hävdas att digital hållbarhet bör ses som mer än ett traditionellt hållbarhetskoncept som ofta materialiseras som ett tillägg till befintliga metoder, istället bör det tillämpas för att i grunden tänka om organisation, affärsmodeller och marknadsfunktioner.

"Digitalisering kan vara en mycket kraftfull och omstörtande katalysator som kan bidra till att påskynda olika trender. Det finns inget inneboende hållbart i digitaliseringen: mycket av digitaliseringen idag görs i syfte att endast marginellt förbättra ohållbara system, och påskyndar faktiskt ohållbara livsstilar och värderingar". (CybercomGroup, 2023).

"Mycket av dagens digitalisering är inkrementell eller linjär, vilket innebär att den fokuserar på att förbättra effektiviteten i befintliga system. Om dessa system bidrar till hållbarhet, så bidrar digitaliseringen i det sammanhanget också till hållbarhet. Inkrementellt arbete bör dock antas vara ohållbart; det bör inte antas vara hållbart eller neutralt, vilket det ofta är." (CybercomGroup, 2023).



Bild 59. Källa Thuong D på pexels.com 1

## 74. Indikatorer för hållbar hotellverksamhet

Detta kapitel finns även i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

Syftet med att sätta indikatorer är att få data eller kunskap om hur hotellföretaget, en avdelning, en produkt eller ett projekt presterar eller gör i förhållande till förväntningar, mål eller planer, t.ex. genomsnittlig hotellbeläggning. Indikatorer är inte begränsade till finansiella avdelningar i hotellorganisationen utan kan användas i alla avdelningar eller discipliner både front stage och back stage så länge avdelningen eller projektet har mätbara resultat och fungerar på ett sätt där dess input och output kan isoleras på ett sätt som gör indikeringsresultatet trovärdigt och relativt exakt. (Brown, T., 2021).

Genom att använda indikatorer kan aktörer inom besöksnäringen lära sig av sina handlingar och se vilka av deras investeringar i hållbar besöksnäring som lönar sig mest. Indikatorer bidrar också till att motivera de yrkesverksamma eftersom de gör det möjligt för dem att följa processen. Ett exempel kan vara 2022 då branschen drabbas av höga energipriser. Då är det värdefullt att ha realtidsindikatorer för energipriserna för att kunna anpassa den dagliga verksamheten till när energipriserna är låga under dagen och natten. Lyckligtvis har hotell- och restaurangbranschen en tradition av att arbeta med indikatorer som online-recensioner, RevPar, RevPas och ALOS (Average length of stay). Tyvärr är det mer komplicerat att mäta och utvärdera hållbara hotell- och restaurangmetoder eftersom processer inte alltid kan isoleras från andra delar och discipliner. Med en ökande mängd tillgänglig data från den ökade digitaliseringen av hotellbranschen blir det allt viktigare att inte bara ha indikatorer utan även rätt och mest intelligenta mätmetoder.

Den ökade mängden data och möjliga indikatorer innebär en enorm möjlighet. Men det kan också leda till förvirring. Enligt Agyeiwaahs forskningsrapport Identifying Core Indicators of Sustainable Tourism "har utvecklingen mot en mer hållbar turistsektor på företagsnivå gått långsamt, trots att ett antal studier har tagit fram en mängd olika indikatorer. Faktum är att så många indikatorer har utvecklats att branschen verkar vara överväldigad av valmöjligheter, vilket leder till passivitet, dåligt beslutsfattande eller antagande av det enklaste alternativet." (Agyeiwaah, E., Mckercher, B., Suntikul, W., 2017).

I uppsatsen hävdas också att det måste övervägas om varje företag måste besluta och utveckla sina egna indikatorer beroende på platsen, sammanhanget och det

specifika företaget. I dokumentet föreslås ett antal indikatorer, t.ex. avfallshantering, skapande av arbetstillfällen, upprätthållande av samhällets integritet och livskvalitet.

Enligt en systematisk litteraturgenomgång av hållbarhetsindikatorer på hotell av Reem et al. 2022 är det lite känt om gröna indikatorer som styr den globala hotellbranschens hållbara praxis. (Reem,M., 2022).

Studien fann dock inte mindre än 356 hållbarhetsindikatorer för hotell, såsom certifieringar, märken, utbildning, energirevisioner, beläggningsgrad, förbrukningskostnader per säng, genomsnittligt avfall per portion, serveringsavfall, antal portioner för varje måltid, antal gäster, utformning av byggnader och infrastruktur, uppvisningsindikator, återanvändningsindikator, portionsstorleksindikator, poolyta per säng. (Källa: [https://fslmjournals.taylors.edu.my/wp-content/uploads/APJIHT/APJIHT-2022-11-1/APJIHT-111\\_P7.pdf](https://fslmjournals.taylors.edu.my/wp-content/uploads/APJIHT/APJIHT-2022-11-1/APJIHT-111_P7.pdf))



Figur 60. Källa Julia M

Cameron på pexels.com



## 75. Indikatorer för digitalisering och indikatorer för hållbar besöksnäring Digitalisering

Detta kapitel finns även i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

Inom hotellbranschen är många av våra nuvarande regler och strukturer inriktade på ekonomisk tillväxt och bortser från hållbarhet och regenerativa överväganden. Därför påskyndar digitaliseringen ofta ohållbarheten. Dessutom för digitaliseringen med sig nya utmaningar som integritet, cybersäkerhet och cybermobbing. Samtidigt som vi uppmuntrar digital hållbarhet måste vi också motverka digital ohållbarhet." (CybercomGroup, 2023).

I Cybercoms digitala hållbarhetsrapport påpekas att det finns två olika indikatorer på digitaliseringen av hotell- och restaurangbranschen:

1. Det traditionella tillvägagångssättet där t.ex. en leverantör av solpaneler endast rapporterar om påverkan från produktionen och påverkan från användningen av produkterna.
2. Det nettopositiva synsättet där solpanelsleverantören även skulle ange den effekt på marknaden och konsumtionen som produkterna har, t.ex. driva på utvecklingen mot att göra det lättare att byta till elbilar.

Även om det gör det svårare att exakt ange och mäta den bredare nettopositiva strategin är det viktigt att betona ett fokus på de betydande indirekta effekterna genom att leverera lösningar inom sjukhusleverantörsbranscher som hotellbyggbranschen som kan bygga smarta byggnader som producerar mer förnybar energi än de använder och som lättare kan delas med lokala samhällsintressenter.

Välkända hållbarhetsindikatorer, såsom CSR-rapporteringsstandarder, märkning, rankningar och upphandlingskriterier, passar inte den nya generationen av lösningsleverantörer. (CybercomGroup, 2023).

Lösningsleverantörerna är de företag som försöker närma sig digital hållbarhet ur ett positivt perspektiv, och det innebär en övergång från att minimera negativa resultat till att sträva efter att öka positiva resultat genom kärnverksamheten. Lösningsperspektivet hävdar att om företag bara förväntades minska sina egna utsläpp, skulle resultatet av hållbara lösningar någon gång bli lidande. (CybercomGroup, 2023).

"Företag, städer och stater bör uppmuntras att rapportera inte bara sina egna utsläpp, utan även sitt bidrag till minskningar i andra delar av ekonomin. Detta skulle möjliggöra klimatpositiv rapportering och katalysera åtgärder bland företag som har lösningar som kan bidra till att minska växthusgasutsläppen avsevärt, men som inte är stora utsläppare (t.ex. många IT- och bioteknikföretag). (CybercomGroup, 2023).

## 77. Relevans för GRI (Global Reporting Initiative Standards och andra mätetal)

Detta kapitel finns även i Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation.

De globala standarderna för hållbarhetseffekter

### STANDARER FÖR DET GLOBALA RAPPORTERINGSINITIATIVET De globala standarderna för hållbarhetseffekter

GRI-standarderna gör det möjligt för alla organisationer - stora eller små, privata eller offentliga - att förstå och rapportera om sin påverkan på ekonomin, miljön och människor på ett jämförbart och trovärdigt sätt och därigenom öka transparensen om deras bidrag till en hållbar utveckling. Utöver företag är standarderna mycket relevanta för många intressenter - inklusive investerare, beslutsfattare, kapitalmarknader och det civila samhället.

Standarderna är utformade som en lättanvänd moduluppsättning som ger en heltäckande bild av en organisations väsentliga frågor, deras relaterade påverkan och hur de hanteras. (GRI, Global Reporting Initiative, 2023)

**De universella standarderna** - som nu har reviderats för att inkludera rapportering om mänskliga rättigheter och miljöhänsyn, i linje med mellanstatliga förväntningar - gäller för alla organisationer;

**De nya branschstandarderna** möjliggör en mer konsekvent rapportering av branschspecifika effekter;

**Topic Standards** - anpassade för att användas tillsammans med de reviderade Universal Standards - listar upplysningar som är relevanta för ett visst ämne.

GRI-standarderna gör det möjligt för organisationer att redovisa information om de mest betydande effekterna av deras verksamhet och affärsrelationer på ekonomin, miljön och människor, inklusive påverkan på deras mänskliga rättigheter. Sådan påverkan är av största vikt för hållbar utveckling och för organisationens intressenter, och de är i fokus för hållbarhetsredovisningen.

Effekterna av en organisations aktiviteter och affärsrelationer på ekonomin, miljön och människor kan få negativa och positiva konsekvenser för organisationen själv. Dessa konsekvenser kan vara operativa eller anseenderelaterade, och därför i många fall ekonomiska. Till exempel bidrar en organisations höga användning av icke-förnybar energi till klimatförändringarna och kan samtidigt leda till ökade driftskostnader för organisationen på grund av lagstiftning som syftar till att flytta energianvändningen till förnybara källor.

Även om de inte är finansiellt väsentliga vid rapporteringstillfället kommer de flesta, om inte alla, av de effekter som en organisations aktiviteter och affärsrelationer har på ekonomin, miljön och människor så småningom att bli finansiellt väsentliga frågor. Därför är påverkan också viktig för dem som är intresserade av organisationens

finansiella resultat och långsiktiga framgång. Att förstå dessa effekter är ett nödvändigt första steg för att fastställa relaterade finansiellt väsentliga frågor för organisationen.

Hållbarhetsrapportering är därför avgörande för finansiell och värdeskapande rapportering. Information som görs tillgänglig genom hållbarhetsredovisning ger underlag för att identifiera finansiella risker och möjligheter relaterade till organisationens påverkan och för finansiell värdering. Detta bidrar i sin tur till att göra bedömningar av finansiell väsentlighet om vad som ska redovisas i de finansiella rapporterna.

GRI 1: Grundläggande 2021

GRI 2: Allmän information 2021

GRI 3: Väsentliga frågor 2021

GRI 11: Olje- och gassektorn 2021

GRI 12: Kolsektorn 2022

GRI 13: Sektorerna jordbruk, vattenbruk och fiske 2022

GRI 201: Ekonomisk utveckling 2016

GRI 202: Marknadsnärvaro 2016

GRI 203: Indirekta ekonomiska konsekvenser 2016

GRI 204: Upphandlingspraxis 2016

GRI 205: Antikorruption 2016

GRI 206: Konkurrensbegränsande beteende 2016

GRI 207: Skatt 2019

GRI 301: Material 2016

GRI 302: Energi 2016

GRI 303: Vatten och avlopp 2018

GRI 304: Biologisk mångfald 2016

GRI 305: Utsläpp 2016

GRI 306: Utsläpp och avfall 2016

GRI 306: Avfall 2020

- GRI 308: Miljöbedömning av leverantörer 2016
- GRI 401: Sysselsättning 2016
- GRI 402: Relationer mellan arbetsgivare och arbetstagare 2016
- GRI 403: Hälsa och säkerhet på arbetsplatsen 2018
- GRI 404: Utbildning och fortbildning 2016
- GRI 405: Mångfald och lika möjligheter 2016
- GRI 406: Icke-diskriminering 2016
- GRI 407: Föreningsfrihet och kollektiva förhandlingar 2016
- GRI 408: Barnarbete 2016
- GRI 409: Tvångs- eller obligatoriskt arbete 2016
- GRI 410: Säkerhetspraxis 2016
- GRI 411: Ursprungsbefolkningars rättigheter 2016
- GRI 413: Lokala samhällen 2016
- GRI 414: Social bedömning av leverantörer 2016
- GRI 415: Offentlig politik 2016
- GRI 416: Hälsa och säkerhet för kunder 2016
- GRI 417: Marknadsföring och märkning 2016
- GRI 418: Kundintegritet 2016

---

### **Index för hållbara varumärken**

---

Sustainable Brand Index™ är Europas största varumärkesstudie om hållbarhet. Studien mäter intressenternas uppfattning om ett varumärkes hållbarhet i olika branscher och länder.

Sustainable Brand Index™ rankar årligen varumärken inom hållbarhet. Rankingen visar hur varumärken uppfattas av sina viktigaste intressenter när det gäller hållbarhet. Varumärkena väljs ut oberoende baserat på marknadsandel, omsättning och allmän varumärkeskänedom. Sustainable Brand Index™ är en oberoende studie som grundades 2011 och består av nästan 1 600 varumärken, 36 branscher och 80 000 konsumentintervjuer i hela Europa (Norden, Nederländerna och Baltikum). (Sustainable Brand Index, 2022).

---

## Index för klimatåtgärder

---

Finans- och värdepappersföretag kan ge viktigt stöd och kapital till de företag, tekniker och affärsmodeller som kommer att bidra till att minska koldioxidutsläppen i den globala ekonomin. MSCI Climate Action Indexes utökar MSCI:s utbud av klimatindex och erbjuder investerare ett bredare urval av lösningar som hjälper dem att uppfylla sina netto-noll-åtaganden och integrera klimathänsyn i globala aktieportföljer. Indexen är utformade för att hjälpa institutionella investerare som vill investera för omställningen och finansiera företagens utsläppsminskningar för att driva förändring i den reala ekonomin. MSCI Climate Action Indexes använder en ny bedömning av ett företags netto-nollmål och klimatriskhantering för att välja ut den bästa hälften av företagen i varje GICS®1-sektor.

Indexen omfattar företag i alla sektorer som vidtar konkreta åtgärder för att minska sina koldioxidutsläpp och omforma sin verksamhet för en nollutsläppsvärld. Dessa globala aktieindex är utformade för institutionella investerare som vill ha ett konsekvent ramverk för att minska koldioxidutsläppen genom att stödja företag baserat på deras beredskap att leda övergången till låga

---

## Global Destination Sustainability Index: GDS-index

---

koldioxidutsläpp jämfört med jämförbara företag.

Global Destination Sustainability Index (GDS-Index) är ett program på destinationsnivå som mäter, jämför och förbättrar hållbarhetsstrategin och prestandan för turist- och evenemangsdestinationer.

Syftet är att inspirera, engagera och göra det möjligt för destinationer att bli mer regenerativa, blomstrande och motståndskraftiga platser att besöka, träffas och trivas på.

Omfattning: Till skillnad från andra standarder och rankningar skapades GDS-Index specifikt - ursprungligen - för evenemangs- och mötesindustrin och är det enda programmet av sitt slag i världen. Sedan 2020 har vi integrerat fritidsturism i kriterierna, vilket gör det relevant för alla destinationer för fritids- och affärsturism.

Ursprung: GDS-Index skapades 2015 av femton visionära skandinaviska städer, MCI och International Congress and Convention Association (ICCA). (GDMS 2020).

## 78. Simulering och virtuell inlärningsmiljö (VLE) inom yrkesutbildning

Teknik som kan simulera verkligheten, t.ex. **förstärkt verklighet (AR) eller blandad verklighet (MR) och virtuell verklighet (VR)**, omdefinierar gränssnittet mellan utbildare, elever och maskiner. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

Simuleringstekniker är särskilt fördelaktiga för studenter med mer visuella eller praktiska inlärningsstilar, eller som kanske saknar personlig tillgång till vissa resurser på grund av sin plats eller socioekonomiska bakgrund. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

AR och VR har stor potential att hjälpa elever att visualisera abstrakta vetenskapliga begrepp<sup>167</sup>, som den mänskliga anatomin eller näringskedjor, genom att återge dem som fullständiga 3D-modeller som kan överlagras över den verkliga världen. Eleverna kan interagera, vända och studera en modell så mycket de vill. Lärarna kan sedan hänvisa eleverna till vissa delar av modellen, ge ytterligare tips eller fakta och tilldela uppgifter baserade på modellen - till exempel att hitta ett mänskligt organ i förhållande till leverns position. Genom virtuella headset kan eleverna också experimentera med virtuella kemikalier<sup>168</sup> och se resultaten direkt. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

AR-appar på mobila enheter blir också alltmer tillgängliga, vilket gör det möjligt för eleverna att utforska solsystemet, förstå geometri och lära sig växternas livscyklar. Lärare kan också skapa sina egna AR-applikationer, till exempel skattjaksäventyr som innehåller grupparbete och problemlösningsaktiviteter. (EG, 2020).

Artificiell intelligens/lärandeanalys används i allt större utsträckning inom utbildning och är ett viktigt stöd för de typer av förändringar som beskrivs ovan. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

Digital teknik ger möjlighet att samla in och analysera relevanta data om elever i större skala och snabbare än någonsin tidigare. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

Det ger också möjlighet att samla in nya typer av data. I virtual reality-simuleringen av sprutmålning är det till exempel möjligt att samla in data om

färgens djup och spridning i stället för att som tidigare förlita sig på handledarens erfarenhet när det gäller att bedöma färgappliceringen.

## 79. Faktorer som påverkar den virtuella inlärningsmiljön (VLE) och arbetsmiljön i pedagogiken för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

I det här kapitlet sammanfattas de viktigaste faktorerna som påverkar den virtuella inlärningsmiljön (VLE). När inläring sker i en virtuell miljö ställs både elever och lärare inför flera problem som kan äventyra inlärningsresultaten. I den akademiska litteraturen och i praktiken pågår en debatt om vilken form av lärande, virtuellt eller ansikte mot ansikte, som ger bäst resultat (Nortvig et al., 2018).

En av de nyckelfaktorer som Kerimbayev (2020) har identifierat är 2000-talets utbildnings- och informationsteknikfaktorer. Det finns många spännande tekniska utvecklingar och funktioner som kan göra virtuella lärmiljöer attraktiva för både elever och lärare. Det finns flera verktyg och alternativ som är tillgängliga och kan bäddas in i den virtuella lärmiljön för att stödja pedagogiska tillvägagångssätt och interaktion:

- Studenternas direkta kommunikation - bloggar, chattar, forum och sociala nätverk kan bäddas in i VLE för att säkerställa interaktivitet och social kommunikation. Kommunikationen behöver inte vara formell och endast relaterad till studieinnehållet. Chattrum och virtuella kaféer kan skapas för dagliga, pedagogiska icke-relaterade diskussionsämnen,
- Virtuell verklighet - det finns fem grundläggande fördelar med att använda virtuell verklighet i klassrummet - synlighet (till exempel 3D-grafik), säkerhet (till exempel flygplanspiloter), engagemang, fokusering (360-graders panoramavy) och möjligheten att använda virtuella föreläsare,
- Virtuellt laboratorium - möjliggör experiment utan verklighetskomponent,
- Artificiell intelligens - till exempel röstassistenter som meddelar studenter om deras uppgifter, reviderar begrepp i studien och svarar på frågor,
- Gamification och virtuella spel - spel kan vara ett interaktivt och roligt verktyg som stödjer inläring. Spel, tävlingar och frågesporter kan alla stödja pedagogiska insatser.

Virtuell inläring kan vara ett effektivt inlärningsverktyg om det finns flera sociala och interaktiva faktorer som säkerställs i processen. Rovai (2002) menar att VLE

och arbetsmiljön ur pedagogisk synvinkel måste säkerställa att det finns interaktion och sociala band som bildas i den virtuella miljön. Mer specifikt klassificerar han de sociala och interaktiva faktorerna i fyra grupper:

- 1) Spirit - det bör finnas ett gemensamt mål, samarbetsinlärning, förtroende och samhörighet i det virtuella klassrummet,
- 2) Förtroende - det bör finnas trovärdighet för processen, resultaten och interaktionerna,
- 3) Interaktion - flera verktyg kan användas av utbildare för att säkerställa att eleverna har en chans att interagera med varandra och utbildaren,
- 4) Gemensamma förväntningar på lärande - det finns ett gemensamt syfte med lärandet.

En lärare eller en institution kan tillhandahålla en mängd olika verktyg för att interagera, lära sig, uppleva och öva i ett socialt sammanhang, men det är beteendefaktorerna för att använda en virtuell miljö och teknik som kommer att säkerställa framgången med VLE. Enligt Cairns et al. (2020) underlättar tekniken nya sätt att skapa kontakter och relationer, men det krävs anpassade pedagogiska metoder för att undervisa i virtuella miljöer. Men om eleverna inte introduceras ordentligt till inlärningsmiljön, dess möjligheter och dess användning, blir deras inlärningsresa lidande (Cassidy, 2016), och eleverna får i slutändan lägre studieresultat och lägre tillfredsställelse med den virtuella inlärningsmiljön totalt sett. Underfaktorn till detta är den tekniska inlärningsberedskapen, som sammanfattar den sociala, emotionella och fysiska utvecklingen och förekomsten av färdigheter som krävs för att lära sig i en virtuell miljö. Framgång i en teknikaktiverad miljö beror på den övergripande inställningen till teknik, motivation att lära och uppleva, självförmåga, självkontroll, social och emotionell utveckling, elevkontroll och disciplin samt individuella egenskaper (Jena, 2016). Om en elev är känslomässigt, socialt och fysiskt redo att använda teknik i lärandet blir processen enklare. Det är upp till lärare och utbildningsinstitutioner att se till att det finns tillräckligt med introduktionsmaterial för att underlätta resan i VLE innan eleverna blir kompetenta användare av teknik.

I det pedagogiska tillvägagångssättet för att lära ut hållbar digitalisering av gästfrihet i den virtuella inlärningsmiljön beror framgång i hög grad på faktorn för lärare, administration, rådgivare, stödpersonal för mental hälsa, instruktionsdesigners, IKT-specialister och andra intressenters interaktion. En elev själv, oavsett hur redo och tekniskt erfaren han / hon är, kan inte säkerställa framgången för inlärningsresan i isolering. Det är teamets samarbetsvilliga och interaktiva natur som kan skapa verkligt berikande virtuella miljöer som uppfyller lika viktiga inlärnings- som social-emotionella behov (Caprara & Caprara, 2022).



Inlärningsmiljön och det pedagogiska tillvägagångssättet bör uppfylla de olika behoven hos elever och lärare, och det är ett teamarbete för att säkerställa detta.

## 80. Drivkrafter inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Pedagogik har av många och under lång tid förväxlats med den faktiska undervisningen i ett klassrum. Pedagogik har ett grekiskt ursprung och betyder en uppsättning metoder för att lära ut relationerna och "samspelet mellan lärare, elever, inlärningsmiljön och inlärningsuppgifterna". (Murphy, 2008. s 35). Undervisning å andra sidan är den praktiska delen och den faktiska handlingen medan vi kan säga att pedagogiken är den teoretiska aspekten av den. Många diskussioner har förts för att definiera de korrekta pedagogiska principer som en lärare måste tillämpa i klassrummet, men det finns ingen konsensus om vilka exakta principer som ska tillämpas. Varje klassrum och varje utbildningsnivå kräver olika tillvägagångssätt. Att vara lärare på gymnasie- och högskolenivå i mer än 10 år har lärt mig att vi måste vara flexibla och anpassa oss till elevernas nivå och bakgrund. I allmänhet måste vi som lärare dock ha i åtanke att en öppen, samarbetsvillig och deltagande miljö där eleverna kan vara delaktiga ger eleverna fler möjligheter till meningsfullt lärande. Pedagogiken måste uppmuntra eleverna att tänka utanför ramarna, vara kreativa och i allmänhet kunna förändra sitt sätt att tänka och förstå på ett positivt sätt, vilket ger dem de färdigheter som behövs i moderna samhällen (Esteban-Guitart, M. 2019). Många författare har sammanfattat pedagogikens drivkrafter till pedagogiska principer och metoder, psykologiska förhållningssätt till lärande och färdigheter i tänkande på hög nivå. Besöksnäringen har genomgått stora förändringar under det senaste decenniet och digitaliseringen var en av de viktigaste. De flesta aspekter av hotellverksamheten har digitaliserats med teknik som AI, VR/AR, blockchain, big data-analys och datoranslutningsteknik är några av de digitala tekniker som används för närvarande (Narayan, R., 2022). Hotellbranschen har funnit digital teknik som hjälp i många av de frågor som var relevanta i sektorn, såsom låg produktivitet, brist på utbildad personal och stigande driftskostnader. Teknik har därför blivit en viktig pelare i branschen och detta har en effekt på hur utbildning och pedagogik kommer att behöva reagera och omvandlas. En viktig aspekt av den omvandling som sker är att komma ihåg att pedagogiken måste vara ledstjärnan i alla de förändringar som måste ske i klassrummet och inte tvärtom. Detta innebär att vi inte tillämpar tekniker och verktyg bara för teknikens skull, utan de måste ha ett pedagogiskt underlag och resonemang.

Vi har bevittnat en explosion av kunskap och teknik inom utbildning och hotell- och restaurangbranschen. Det är viktigt att utbildare kombinerar dessa två världar för att skapa en hållbar utveckling som kommer att gynna studenter och branschen. För att detta ska ske måste vi tillämpa de pedagogiska drivkrafter som vi har nämnt ovan i en digital miljö. Ett klassrum utan teknik är idag föråldrat och ger inte eleverna de digitala färdigheter de behöver. Detta kommer i sin tur att göra akademiker omöjliga att anställa och kommer att devalvera värdet av en examen och utbildning i allmänhet. Akademiska institutioner har insett ovanstående och har investerat i ny teknik och utbildning av sin personal. Det är dock svårt för universiteten att hålla jämna steg med teknikutvecklingen eftersom de saknar finansiering och byråkratin inte tillåter dem att agera så snabbt som de borde.

Den enskilt viktigaste aktören i utbildningssystemet är läraren själv. För att leda en hållbar digitalisering av besöksnäringen måste läraren gå i bräschen för denna process. Det är inte en lätt uppgift eftersom denna omvandling kräver utbildning men framför allt kulturell omvandling. Utbildningsinstitutioner måste gå från att försöka bevara status quo till att utmana det. Lärarna måste skaffa sig teknisk-pedagogiska färdigheter som gör undervisning och inläring till en lustfylld, mer interaktiv och kreativ övning. Deras undervisning kommer att fokusera mer på kritiskt tänkande och innovation med hjälp av digitala verktyg och mindre på den traditionella förmedlingen av akademisk kunskap.

Digitaliseringen av besöksnäringen pågår just nu och förändrar det sätt på vilket besöksnäringen arbetar och interagerar med sina kunder. Det sätt som framtidens hotellanställda och chefer utbildas på måste förändras i takt med detta och därför måste pedagogiken för hållbar digitalisering av besöksnäringen anpassas. Tekniken kan erbjuda nya och innovativa utbildningsmöjligheter som alla relevanta intressenter behöver använda.



Bild 61. Källa Emiliano Arano på pexels.com

## 81. Framgångsfaktorer inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Den nuvarande världen och föränderliga affärsmetoder kräver att pedagogiska metoder och tekniska framsteg inom det högre utbildningssystemet oundvikligen måste förändras (Timoshenko, 2021). Dessutom är det nödvändigt att snabbt utveckla utbildningsvillkor och en miljö som är inriktad på samordnad utveckling av intellektuella, logiska och analytiska färdigheter. En helt ny, utvecklande pedagogik måste lägga tonvikten på studenternas anpassningsförmåga (mjuka färdigheter), som hjälper eleverna att bygga upp sin emotionella intelligens (E.I.).

För att studenter och lärare ska kunna uppnå sina personliga och institutionella mål ses pedagogiska strategier fortfarande som de viktigaste vägledande principerna. Det råder ingen tvekan om att alla aspekter av samhället, inklusive utbildning, har genomgått förändringar till följd av tillväxten av informations- och kommunikationsteknik (Portuguez Castro & Gómez Zermeño, 2020). Användningen av nätverksanslutna prylar och internet har påverkat konventionella undervisnings- och inlärningsstrategier. Som ett resultat av detta har många pedagogiska tillvägagångssätt utvecklats, som återspeglar denna utveckling och ställer nya problem som påverkar utbildningsprocedurerna.

IKT är en nyckelkomponent i idén om smart turism, som syftar till att utveckla nya processer genom att maximera och optimera engagemanget från alla intressenter (Rodrigues et al., 2022). Termen "digitaliserad" syftar på det sätt som

turism bedrivs på under 2000-talet. Trender inom rese- och turismsektorn är oupplösligt kopplade till digitaliserade tekniska och icke-tekniska förmågor (Khanyisani & Thabo, 2018). Den teknikmotor som drivit branschens innovation under de senaste tio åren har varit den digitala revolutionen. Nya förfaranden och produkter har utvecklats som ett resultat av den digitala omvandlingen. I den litteratur som för närvarande finns och som förespråkas av forskningsartiklar och utbildningsspecialister har pedagogiska metoder utvecklats som lägger stor vikt vid nya modeller och paradig. Under de senaste åren har forskning om digital kompetens spridits över hela världen. Att uppdatera föreläsarnas pedagogiska strategier för att ta itu med de nuvarande luckorna som skapats av informationsåldern (IA) och kunskapskulturen (KC) inom deras undervisningspraxis i turism- och hotellmanagementprogrammen innebär ett antal problem. Alla människor måste ha vissa färdigheter för att kunna fungera i de digitala miljöer som nu är vanliga, särskilt inom turistsektorn. Sådana färdigheter kan omfatta enkla operativa procedurer som att använda Trip Advisor för att göra bokningar eller ta fram resplaner för kommande resor. En högkvalitativ undervisningsmetod som beskriver idealen i ett antal aktuella läroplansidéer bör genomföras.

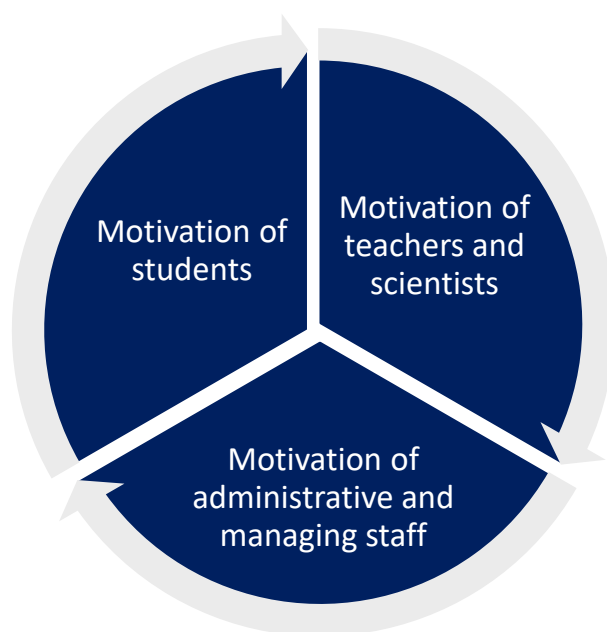
Enligt Skantz-Åberg et. al (2022) finns det sju återkommande element i lärares professionella digitala kompetens: teknisk kompetens, ämnesförståelse, attityder till teknikanvändning, pedagogisk kompetens, kulturell medvetenhet, kritiskt förhållningssätt och professionellt engagemang, där de två förstnämnda är mer vanligt förekommande. Processen måste stödjas av pedagogik för hållbar turism, särskilt när det gäller elevernas yrkeskompetens som är nödvändig för att lösa nödsituationer.



Bild 62. Källa Gerd Altman på pexels.com

## 82. Motivation i pedagogiken för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Motivation i utbildnings- och pedagogiska sammanhang avser "skäl som härrör från individers inneboende värderingar att välja att undervisa och upprätthålla undervisningen, och intensiteten i lärarens motivation som indikeras av den ansträngning som läggs på undervisningen och som påverkas av ett antal kontextuella faktorer" (Jan & Yin, 2016). Att upprätthålla motivation i pedagogiken för undervisning om hållbar digitalisering av besöksnäringen är av stor betydelse. Det är dock felaktigt att anta att motivation inom pedagogik endast avser undervisande personal. Som Blašková et al (2016) föreslår har hållbar motivation inom pedagogik tre dimensioner, vilket visas i figuren nedan.



Figur 63. Dimensioner för hållbar motivation inom pedagogik. Källa: Författarnas design baserad på Blašková et al. (2016)

Som framgår av figuren kan motivation inom pedagogik anses vara hållbar endast när lika stor vikt läggs vid tre dimensioner - motivation hos lärare och forskare, administrativ och ledande personal samt studenter.

Lärare och forskare måste vara motiverade att utföra sina undervisnings- och forskningsuppgifter på ett högkvalitativt sätt. De måste engagera sig i personlig

och professionell utveckling och se till att undvika negativa mål (som undvikande av jobb, undvikande av lärande, undvikande av uppgifter och andra).

Administrativ och ledande personal måste vara motiverad att tillhandahålla tjänster och säkerställa en hållbar utveckling av institutionen, dess program och personal. Personalen måste också vara intresserad av personlig och professionell tillväxt och utveckling. Motivationsfaktorer som bidrar till att säkerställa personalens motivation är kreativitet, delaktighet och deltagande i beslutsfattandet.

Studentmotivation avser motivation att delta i utvecklingsaktiviteter, vilja och iver att få kunskap och utveckla sig själv på ett personligt och professionellt sätt. Studenter motiveras främst av produktiva kognitiva inlärningsaktiviteter och aktivt engagemang i inlärningsinnehåll och utveckling. Om det personliga målet främst är yrkesutbildning (som i fallet med digitalisering av hållbar gästfrihet), motiveras studenterna av känslan av att få praktisk kunskap, praktiska erfarenheter och övergripande bedömning av hur väl programmet förbereder för framtida anställning.

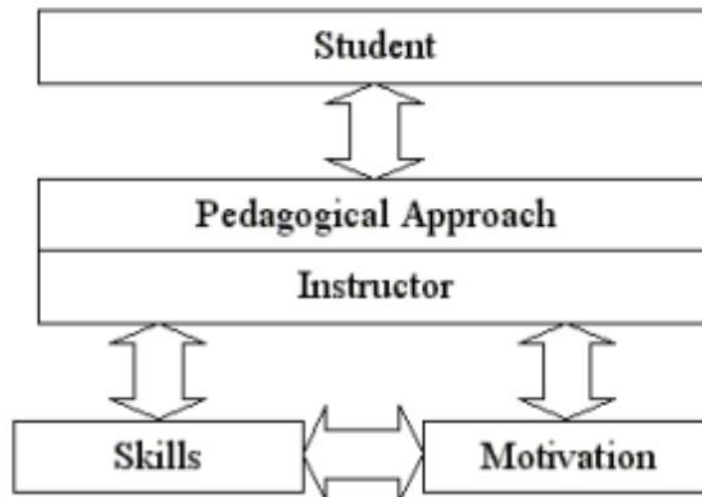
I virtuella inlärningsmiljöer (VLE) beskrivs inläring genom konceptet "självstyrt e-lärande" (SDEL). Ur ett motivationsteoretiskt perspektiv är det en mycket komplex miljö, där flera individuella, grupprelaterade och externa faktorer kan påverka motivationen, både för en elev och för en lärare. Som sammanfattats av Kim & Frick (2011) i SDEL- och VLE-sammanhang, drivs motivation av:

-Interna faktorer - det finns specifika interna faktorer, som engagemang och uppmärksamhet, relevans, självförmåga eller förtroende för uppgiften och miljön, och tillfredsställelse med uppnådda resultat och processen som påverkar motivationen,

-Externa faktorer - lärandemiljöns övergripande klimat och utformning, stöd för att lösa tekniska problem, instruktioner och vägledning, engagerande och välkomnande lärandemiljö samt teknikkunskaper kan alla påverka motivationen,

Personliga faktorer - personlig inlärnings- eller undervisningsstil, instruktionsmedia, individuella egenskaper och temperament, kön, ålder, samt uppfattning om svårighetsgrad och tidigare erfarenheter kan alla påverka motivationen.

Som Crumpacker (2001) sammanfattar förändras och anpassas de pedagogiska metoderna för inläring och undervisning snabbt, med hänsyn till den dynamiska utvecklingen av informations- och utbildningsteknik. Figur 64 visar ramverket för samspelet mellan elevens och lärarens motivation.



Figur 64. Ramverket för studenters och instruktörens motivation, Källa: Crumpacker (2001)

Som framgår av Figur 64 är motivation ett resultat av och en kombination av inre och yttre faktorer, färdigheter och pedagogiskt tillvägagångssätt.



Bild 65. Källa Thirdman på pexels.com 1



## 83. Engagemang i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Studentengagemang avser i allmänhet i vilken utsträckning studenterna deltar i sin utbildning, mentalt och fysiskt (Axelson & Flick, 2011). Studentengagemang anses av de flesta pedagoger vara en viktig variabel för förbättrade elevprestationer och en stödjande klassrumsmiljö. Studenternas engagemang kan variera kraftigt beroende på utbildningsnivå (t.ex. grundskola, gymnasium och högskola) eller själva sammanhanget, oavsett om det är formell undervisning eller undervisning som ges online (Beer, Clark & Jones, 2010). Utbildare letar ständigt efter nya och innovativa sätt att öka studenternas engagemang med hjälp av allt nyare teknik för att hålla jämna steg med digitaliseringen inom hotell- och restaurangbranschen. Av egen erfarenhet har jag insett att det har blivit allt svårare att hålla studenterna engagerade eftersom de redan använder många tekniker i sitt dagliga liv och de förväntar sig samma sak från sina föreläsare. De blir alltmer otåliga att stanna kvar i en passiv roll där föreläsaren tillhandahåller informationen och de konsumerar den. Medan den fysiska delen är enkel eftersom de är skyldiga att delta i formell utbildning, måste den mentala delen vinnas.

Det finns olika kategorier av engagemang som vi kan se i tabellen nedan. En lärare måste ha dessa i åtanke och försöka arbeta med dem efter bästa förmåga. Det fysiska engagemanget är viktigt eftersom eleverna behöver delta i aktiviteter som gör dem delaktiga, stimulerar dem och hjälper dem att göra det de just har lärt sig. Läraren måste också hjälpa till med det intellektuella engagemanget i det undervisade materialet genom att använda teknik som hjälpmedel och en del av en noggrant planerad pedagogik. Den kulturella kategorin av engagemang blir allt viktigare eftersom studenterna i många länder tillhör olika etniska grupper och religioner. Detta är naturligtvis fallet inom den högre utbildningen. Beteendemässigt engagemang är också viktigt eftersom studenternas utveckling som personligheter och framtida medborgare kommer att vara till stor hjälp i deras liv som vuxna.

Kategori av uppdrag	Beskrivning :	Exempel från forskningslitteraturen:
Intellektuell	Intellektuellt engagemang kallas ibland också "kognitivt" eller "akademiskt" engagemang och är kopplat till en elevs förmåga att ta till sig intellektuella uppgifter.	"En seriös känslomässig och kognitiv investering i lärande, med hjälp av högre tänkande färdigheter (såsom analys och utvärdering) för att öka förståelsen,

		lösa komplexa problem, eller konstruera nya kunskap" (Williams, Friesen och Milton, 2009, s.6 )
Fysisk	Fysiskt engagemang har beskrivits som en elevs aktiva fysiska deltagande i lektioner på grund av att läraren planerar aktiviteter som involverar rörelse eller engagemang i fysiska aktiviteter.	Detta kan vara en elevs deltagande i "praktiska aktiviteter med fysisk rörelse" (Wiesner-Groff, 2012) eller definieras som en elevs engagemang i idrottslektioner där "engagerade elever fortsätter med aktiva och ansträngande försök att behärska de kunskaper och färdigheter de möter och visar en preferens för och njutning av fysisk aktivitet" (Bevans et al., 2010).
Kulturell	Kulturellt engagemang definieras ofta som huruvida elever från alla kulturer känner sig accepterade och välkomna i inlärningsmiljön (Hess, Lanig & Vaughan, 2007).	Harper och Quaye (2009) menar att kulturellt engagemang involverar både studenter och utbildningsinstitutionen , "studenter bör inte vara huvudansvariga för att engagera sig själva ... utan istället måste administratörer och lärare främja de förhållanden som gör det möjligt för olika studentgrupper att vara engagerade (Harper & Quaye, 2009, citerad i Trowler, V. (2010 s. 5)
Beteendearikad	Beteendemässigt engagemang har definierats som: a. deltagande i skolcentrerade aktiviteter, t.ex. fritidsaktiviteter (t.ex. Fullarton, 2002);	Fredricks et al (2004, s.62) noterade att "I allmänhet gör dessa definitioner ingen åtskillnad mellan olika typer av beteende, t.ex. deltagande i akademiska och icke-akademiska skolaktiviteter".

Kategori av engagemang. Beskrivning: Exempel från forskningslitteraturen:

**Intellektuellt engagemang kallas** ibland också "kognitivt" eller "akademiskt" engagemang och är relaterat till en students absorption av intellektuella uppgifter. "En seriös känslomässig och kognitiv investering i lärande, där man använder högre tankeförmåga (som analys och utvärdering) för att öka förståelsen, lösa komplexa problem eller konstruera ny kunskap" (Williams, Friesen och Milton, 2009, s.6).

**Fysiskt engagemang** har beskrivits som en elevs aktiva fysiska deltagande i lektioner på grund av att läraren planerar aktiviteter som involverar rörelse eller engagemang i fysiska aktiviteter. Detta kan vara en elevs deltagande i "praktiska aktiviteter med fysisk rörelse" (Wiesner-Groff, 2012) eller definieras som en elevs engagemang i idrottslektioner där "engagerade elever fortsätter med aktiva och ansträngande försök att bemästra de kunskaper och färdigheter de möter och visar en preferens för och glädje av fysisk aktivitet" (Bevans et al., 2010).

**Kulturellt engagemang** definieras ofta som huruvida studenter från alla kulturer känner sig accepterade och välkomna i lärandemiljön (Hess, Lanig & Vaughan, 2007). Harper och Quaye (2009) menar att kulturellt engagemang involverar både studenter och utbildningsinstitutionen, "studenter bör inte vara huvudansvariga för att engagera sig själva ... utan istället måste administratörer och lärare främja de förhållanden som gör det möjligt för olika grupper av studenter att vara engagerade (Harper & Quaye, 2009, citerad i Trowler, V., 2010 s. 5)

**Beteendemässigt engagemang har definierats som:**

a. deltagande i skolcentrerade aktiviteter, t.ex. fritidsaktiviteter (t.ex. Fullarton, 2002); Fredricks et al (2004, s.62) noterade att "I allmänhet gör dessa definitioner ingen skillnad mellan olika typer av beteende, såsom deltagande i akademiska och icke-akademiska skolaktiviteter". (Källa: Davies, L., Newton, D. och Newton, L., 2018).

Utöver ovanstående kan vi lägga till det känslomässiga engagemanget som vi kan säga är det första viktigaste i hierarkin av engagemang (Skinner, Kinderman, & Furrer, 2009). Om en elev inte gillar läraren, miljön han befinner sig i eller om något har hänt utanför skolan kommer han inte att bry sig om någon av de moduler som lärs ut. Eftersom vi inte kan kontrollera vad som händer i hans hem

eller relationerna med hans vänner kan vi fokusera på de andra två elementen. Läraren och den miljö vi skapar är av stor betydelse och de digitaliserade verktyg vi har i vår ägo kan spela en stor roll i det pedagogiska engagemanget.

## 84. Utvärdering och bedömning inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering: före, under, efter. Mätning av effektivitet.

Att undersöka vad och hur utvärdering lärs ut är en del av utvärderingspedagogiken (Patton, 2017). De antaganden, värderingar, premisser, prioriteringar, meningsskapande processer och principer som används i olika utvärderingssystem varierar. För att identifiera och förstå en utvärderingspedagogik krävs att nyckelbegrepp klagörs och belyses.

Digital hållbarhet erbjuder många potentiella tillämpningar. Det handlar om tekniska ekosystem, t.ex. många mobila betalningsplattformar, crowdsourcing, peer-to-peer-utlåning, enorma finansiella datamängder, blockkedjor, digitala tokens och sakernas internet. Möjligheterna till hållbar tillväxt har därmed öppnats upp ganska nyligen. Som ett resultat av detta ägnar forskarsamhället ökad uppmärksamhet åt digital hållbarhet. Huvudsyftet med denna artikel är att skapa en kunskapsbas med utvalda dokument inom området digital hållbarhet.

Hotellen använder en mängd olika tekniker för att förbättra sin image, öka effektiviteten, spara energi, hantera resurser på ett klokt sätt, spåra konkurrensresultat, utöka distributionskanalerna och utveckla de bästa planerna. Idén om ett smart hotell har blivit alltmer populär tack vare tillämpningen av smart teknik inom logi.

**Utvärdering kan** bidra till datainformerat beslutsfattande om utbildningsutmaningar och pedagogiska metoder:

- hjälpa till att skapa mätbara och ändamålsenliga forskningsmål;
- skapa en studie för att hjälpa till att uppnå forskningsmål och syften;
- Samla in och ordna relevant information;
- använda lämpliga analysmetoder för att analysera uppgifterna;
- hjälpa till att tolka resultaten för att fatta välgrundade beslut;
- Om tillämpligt, informera viktiga intressenter om resultaten.

Målbaserad utvärdering bygger på idén att måldefinition förbättrar effektiviteten och leder oss till att koncentrera oss på och bedöma måluppfyllelse. Teoridriven utvärdering bygger på idén att det är mer sannolikt att insatser blir framgångsrika om de bygger på en förändringsteori, vilket innebär att vi ska uppmärksamma och utvärdera programteorin. Grunden för användningsfokuserad utvärdering är tanken att användningen kommer att förbättras genom att man identifierar och

samarbetar med avsedda användare om avsedda användningsområden. För att kunna fånga upp framväxande resultat i komplexa dynamiska situationer måste vi vara öppna och flexibla. Utvecklingsinriktad utvärdering bygger på komplexitetsteori, som uppmuntrar oss att göra detta. Efter insamling av data övergår man till tolkning, vilket innebär att man genomför en utvärdering.

### **Digitala bedömningsverktyg och referenser**

Innovativt lärande och undervisning omfattar även nya sätt att förbättra hela bedömningsprocessen, från utformningen av bedömningsverktyg och bedömningsprocesser till genomförandet av bedömningarna och utvärderingen och den efterföljande rapporteringen av studenternas prestationer.

I detta sammanhang kan digitala bedömningar erbjuda innovativa lösningar för att bedöma elevernas färdigheter i syfte att identifiera framsteg, utmaningar och behov, även om anekdotiska bevis tyder på att deras popularitet bland lärare varierar<sup>187</sup>. De summativa bedömningarnas karaktär förändras med nya och innovativa (digitalt aktiverade) metoder, t.ex. genom att tillåta internetåtkomst för prov i ett visst ämne. ePortföljer, där en student kan samla en samling dokument som representerar deras prestationer (dvs. avskrifter, video- eller ljudinspelningar etc.), används alltmer för formativa och summativa bedömningar och kan genomföras via hanteringssystem för e-lärande som Mahara och Moodle. (EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

**Formativ bedömning är ett** brett spektrum av metoder som lärare använder för att utvärdera elevernas förståelse, inlärningsbehov och akademiska framsteg under en lektion, enhet eller kurs. Det allmänna målet med formativ bedömning är att samla in detaljerad information som kan användas för att förbättra undervisningen och elevernas lärande medan det pågår. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

**Kamratbedömning** är en process där elever betygsätter varandras uppgifter eller prov, baserat på en lärares riktmärken. Metoden används för att spara tid för lärarna och förbättra elevernas förståelse av kursmaterial och för att förbättra deras metakognitiva färdigheter. Kamratbedömning kan ge eleverna möjlighet att ta ansvar för och hantera sitt eget lärande, göra det möjligt för eleverna att lära sig bedöma och utveckla livslånga bedömningsfärdigheter, förbättra elevernas lärande genom kunskapsspridning och utbyte av idéer, motivera eleverna att engagera sig djupare i kursmaterialet. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med hänvisning till Källa: Anpassad från Wikipedia; Cornell University Centre for Teaching Excellence, <http://www.cte.cornell.edu/>

**Självbedömning** innebär förmågan att vara en realistisk bedömare av sin egen prestation. Förespråkare av självbedömning menar att det har många fördelar, till

exempel: ger snabb och effektiv feedback och gör det möjligt för studenter att snabbt bedöma sitt eget lärande; gör det möjligt för lärare att förstå och ge snabb feedback på lärande; främjar akademisk integritet genom studenternas egenrapportering av lärandets framsteg; främjar färdigheterna i reflekterande praktik och självövervakning; utvecklar självreglerat lärande; ökar studenternas motivation; förbättrar tillfredsställelsen av att delta i en kollaborativ inlärningsmiljö; hjälper studenter att utveckla en rad personliga, överförbara färdigheter för att möta framtida arbetsgivares förväntningar. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017, med hänvisning till Källa: Cornell University Centre for Teaching Excellence <http://www.cte.cornell.edu/>)

**Ett självutvärderingsverktyg** är ett instrument som hjälper yrkesverksamma i deras självutvärdering, dvs. att utvärdera effektiviteten i deras prestationer inom alla ansvarsområden och fastställa vilka förbättringar som krävs (Anpassad från: <http://www.businessdictionary.com/definition/self-assessment.html>). I denna rapport används termen för att hänvisa till onlineprogram i form av frågeformulär som gör det möjligt för lärare att utvärdera sin digitala kompetens med hjälp av en uppsättning frågor. Vanligtvis ges återkoppling i form av en rapport som identifierar styrkeområden och områden för utveckling (Redecker, C., DigCompEdu., 2017).

**Summativa bedömningar** används för att utvärdera studenternas lärande, färdigheter och akademiska prestationer i slutet av en definierad undervisningsperiod - vanligtvis i slutet av ett projekt, enhet, kurs, termin, program eller skolår. Resultaten av summativa bedömningar registreras ofta som poäng eller betyg som sedan tas med i studentens permanenta akademiska meritlista. (Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med hänvisning till Källa: Ordlista för utbildningsreformer <http://edglossary.org/summative-assessment/>).

## 85. Återkoppling inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Feedback är inte råd, beundran eller bedömning. Feedback är kunskap om hur bra det går för en person som strävar efter att uppnå ett mål. Att ge och få feedback är två skilda processer, och ingen av dem är enkel. I ett pedagogiskt sammanhang är det viktigt att förstå både hur man ger och tar emot feedback. Feedback kan vara i form av:

- Skriftliga kommentarer,
- Elektroniska kommentarer,
- Möten med enskilda personer,
  - Förslag från kollegor,
- Elektronisk feedback (Leader tips, n.d.).

Feedback bör inte ges endast efter uppgiften, eftersom detta kan vara ganska nedslående och lämnar mindre utrymme för förbättringar och åtgärder som en elev kan vidta för att förbättra sig. Återkopplingen bör också ges före och under uppgiften eller processen, för att säkerställa mindre dömande och mer uppmuntrande återkoppling (García-Yeste, 2013).

Feedback är användbart för lärare och elever. Det hjälper dem att upptäcka hur de kan lära sig och förbättra sig, och utveckla förtroende för sig själva och andra, vilket främjar förmågan att lära sig. Författarna Smith et al (2016) föreslår begreppet "responsiv pedagogik" som förklarar elevens dialog mellan intern och extern feedback, och lärarens förmåga att uppmuntra eleverna och få dem att tro på sig själva och sin förmåga att slutföra uppgifter, uppdrag och övervinna utmaningar. Effektiv och lyhörd feedback har en effekt på:

-Självreglering - när en elev är en aktiv deltagare i sin egen inlärningsresa skapar han/hon tankar, attityder och beteenden som hjälper till att uppnå mål och lyckas. Feedback har en avgörande roll för självreglering, särskilt intern feedback, om hur väl uppgiften utförs, men även extern feedback från instruktörer, kamrater, föräldrar och andra.

-Självförtroende - återspeglar personens övertygelser och förväntningar på kursen, vilket i sin tur påverkar prestationen. Feedback har en viktig roll för att främja känslan av kompetens, vilket gör det möjligt att tro på sig själv och därmed att lyckas med uppgiften.

Smith et al (2016) drar slutsatsen att den feedback som eleverna får är av yttersta vikt för hur de deltar i lärandet och hur mycket de tror på sig själva. Självreglering och self-efficacy gör det möjligt för eleverna att lägga ner den ansträngning som krävs för att slutföra uppgiften och lyckas.

Bra feedback definieras av University of Greenwich, Learning and Teaching Unit, och definierar bra feedback som:

-uppmuntrar till uppmärksamhet på bedömningsuppgiften - genom att fokusera studentens ansträngning på uppgiften,

-motiverar eleven att fortsätta arbeta - genom att uppmuntra dem att göra så gott de kan,

-det ger bevis på befintlig god praxis - så att eleven vet vad och varför de har gjort bra ifrån sig,

-förtydligar de förväntade standarderna - för bedömningsdelen

-visar var och hur man kan förbättra sig (Vad är feedback av god kvalitet, 2022).

Vidare har Nicol och Macfarlane-Dick (2006) utvecklat sju principer för god feedbackpraxis, vilka visas i figuren nedan:

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. Sju principer för bra feedback. Källa: Nicol och Macfarlane-Dick (2006)

Man kan dra slutsatsen att bra feedback ger en snabb bedömning av goda prestationer och avvikelser. Det är viktigt att återkopplingen ges i ett uppmuntrande och motiverande format, snarare än avskräckande.

Med tanke på den senaste tekniska utvecklingen förklarar Neri et al (2002) att feedback kan ges automatiskt och omedelbart. Systemtilldelad feedback kan vara utsatt för fel, men den förbättras ständigt. Poängsättning och feedback som skapas automatiskt kan vara till stor hjälp för lärare, eftersom det kan hjälpa dem att fokusera och uppmärksamma eleverna i klassrummet och fokusera på självförbättring. Naturligtvis behöver varken lärare eller automatiska system ge feedback på varje enskilt misstag som eleverna gör, eftersom det kan vara avskräckande.



## 86. Kommunikation i pedagogiken för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

### Digital kommunikation

Kommunikation med hjälp av digital teknik. Det finns olika kommunikationsätt, t.ex. synkron kommunikation (realtidskommunikation, t.ex. via skype eller videochatt eller Bluetooth) och asynkron kommunikation (kommunikation som inte sker samtidigt, t.ex. e-post, sms), t.ex. en-till-en, en-till-många eller många-till-många. (Redecker, C., DigCompEdu. 2017)

Kommunikationsområdet inom pedagogik och dess undervisning kan spåras århundraden tillbaka till grekiska forskare som Isokrates, Sokrates, Platon och Aristoteles samt romerska forskare som Cicero och Quintilian, bland andra (Feezel, J.D., 2018). Kommunikationen i klassrummet har gått igenom olika stadier från en mycket strikt och disciplinär miljö där eleverna inte hade några rättigheter och de var tvungna att följa vissa regler till den mer demokratiska och interaktiva miljö som finns i klassrummen. Dessutom har digital teknik gett lärarna fler verktyg för att kommunicera med sina elever på ett synkront eller asynkront sätt där plats och tid inte är viktiga för att kommunikationen ska äga rum.

Att vara en effektiv lärare är mer än att ha mycket goda kunskaper om det ämne man undervisar i. Mycket viktigt är hur du kommunicerar med dina studenter och hur du kan skapa en relation med dem som gör att du kan påverka inlärningsprocessen på ett positivt sätt. Av egen erfarenhet har jag träffat lysande föreläsare med imponerande meritförteckningar och forskningsverksamhet, men de saknade förmågan att kommunicera med sina studenter. Att skapa en miljö där studenterna känner att de kan interagera enligt vissa regler och att de kan uttrycka sig själva är avgörande för att utbildaren ska kunna förbättra sitt inflytande över dem. Den relation mellan lärare och elev som utvecklas har format personligheter och yrkesambitioner för många generationer i många olika länder. Lärare måste kunna implementera effektiva strategier som gör lärandet spännande, tillgängligt och effektivt.

I alla försök att förbättra kommunikationen mellan lärare och elever är den känslomässiga kommunikationen avgörande (Quinlan, K.M., 2016). Eleverna måste kunna knyta an känslomässigt till sin lärare och känna sig bekväma med honom eller henne. Som en del av utbildningsprocessen har jag befunnit mig på båda sidor av klassrummet och detta har bevisats bortom allt tvivel. Vi är villiga att följa och lyssna mer på lärare som vi gillar och litar på än på motsatsen. I arbetet med att skapa den känslomässiga kopplingen kan humor spela en positiv

roll. Många svåra och konfliktfyllda situationer kan lösas eller lindras med hjälp av humor som gör alla mer avslappnade och får dem att känna sig trygga. Det är lärarens personlighet och den specifika situationen som kommer att hjälpa till i denna riktning.

För effektiv kommunikation spelar det icke-verbala språket som används en viktig roll och det har påpekats av flera forskare (t.ex. Yu, 2011; Wendt, J.L. och Courduff, J., 2018, Sutiyatno, 2018, Nakatsukasa, K. och Loewen, S., 2017). Den icke-verbala kommunikationen omfattar fysiska gester, ögonkontakt, kroppsspråk, leenden och till och med höjda ögonbryn (Hsu, 2010). Ovanstående interaktioner ökar den sensoriska stimulansen hos samtalspartnerna, vilket resulterar i mer intensiva och effektiva interaktioner (York, 2013).

Reflekterande kommunikation måste vara kärnan i varje modernt klassrum. Lärare har många verktyg i sina händer och användningen av digital teknik bör användas. Lärare måste också vara goda lyssnare för att kunna förstå stämningen i klassrummet och anpassa sig därefter. Tiden då lärare undervisade från sitt skrivbord är sedan länge förbi. De kan använda videor, utbildningsapplikationer (t.ex. Kahoot), journaler, övningar, skolbesök för att göra lärandet mer spännande och roligt och i slutändan mer interaktivt och reflekterande. Teknik kan användas för att undervisa i alla möjliga ämnen och moduler, inklusive hotell- och turismkurser.



Figur 66. Källa fauxels at pexels.com 1

## 87. Övervakning av pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Övervakningen av den pedagogiska processen i "lärare-student"-systemet består av en uppsättning övervakande och diagnostiska aktiviteter som beskrivs av nödvändigheten av undervisningsprocessen samt att dynamiskt tillhandahålla elevernas nivåer av behärskning av undervisningsmaterialet och dess justeringar. Med andra ord är övervakning en ständig tillsyn av aktiviteter i "lärare-elev"-systemet som möjliggör observation och korrigerande vid behov för att utveckla eleven från okunnighet till kunskap.

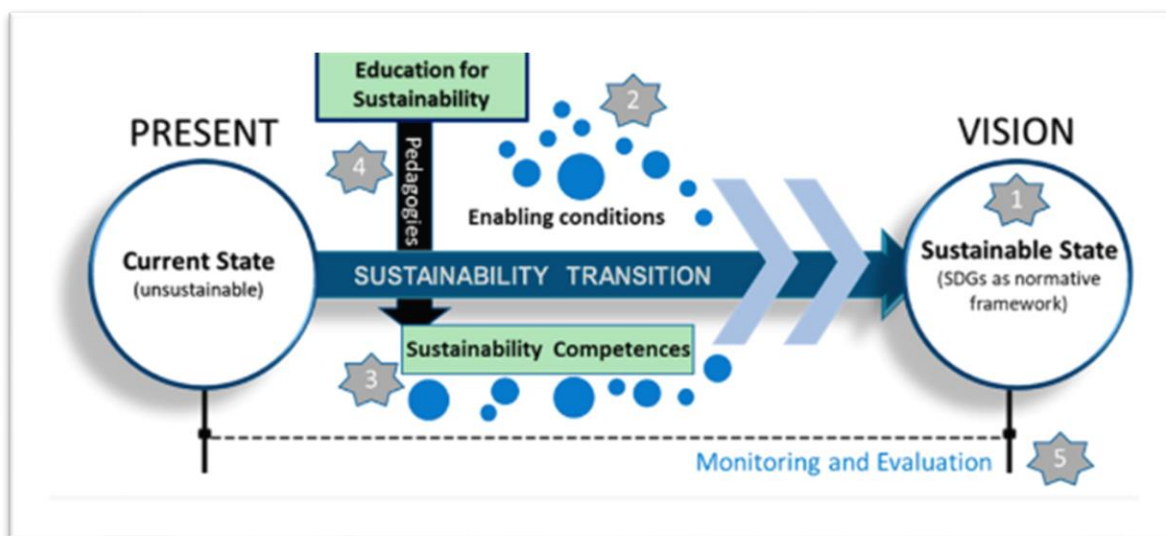
För att uppnå hållbarhet gör digitaliseringen det möjligt att realisera robust infrastruktur i alla tillämpningar. Datadrivna intelligenta beslut i realtid har redan visat sig förbättra hotellservicen tack vare digital teknik. Många teoretiska och empiriska undersökningar från tidigare har visat på betydelsen av digital teknik inom hotellbranschen.

Därför står moderna teoretiska och tillämpade vetenskaper inför utmaningen att utveckla ett system för att få objektiv information om resultaten av utbildning i enlighet med utbildningsstandarder, inklusive upprättande av kriterier, förfaranden och tekniker för bedömning, organisation av pedagogisk övervakning

och dess användning som en integrerad del av hanteringen av utbildningens kvalitet (Saudabaeva et al., 2016).

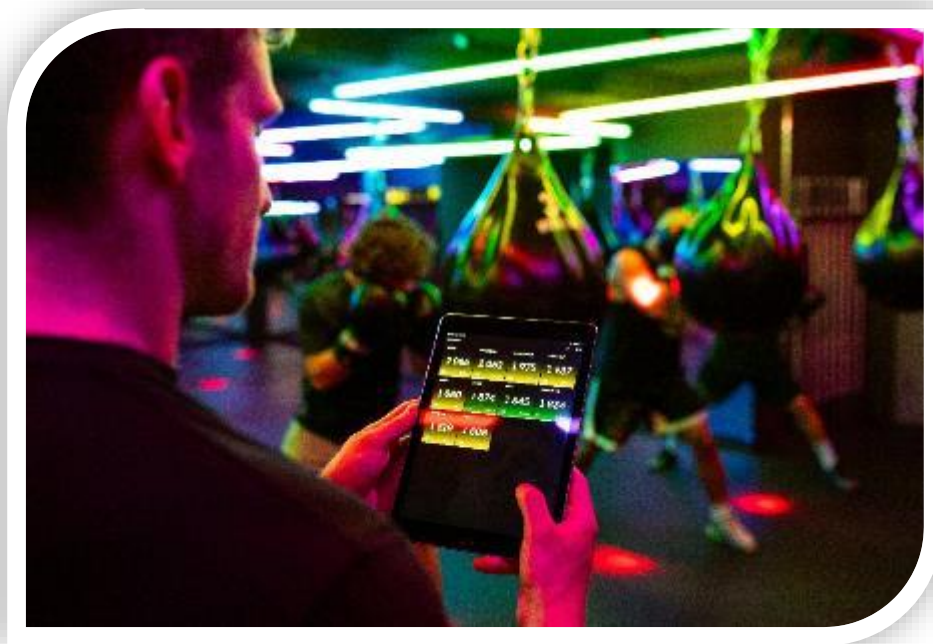
De flesta av programmen syftade till att förändra deltagarnas perspektiv på hållbar utveckling, främja förståelsen för relaterade ESD-utmaningar och uppmuntra utvecklingen av viktiga kompetenser, attityder, förmågor, beteenden och dispositioner som är lämpliga för ESD-målen. Trots att olika ramverk används i litteraturen för att identifiera de väsentliga kompetenserna, omfattar de viktigaste ESD-relaterade kompetenserna som listas där (Edwards et al., 2020):

- Systemtänkande
- Framtidstänkande (eller föregripande)
- Värdetänkande (eller normativt)
- Strategiskt tänkande (eller handlingsinriktat)
- Samarbete (eller interpersonellt samarbete)
- Förmåga att lösa problem
- Handlingsorientering



Figur 67: Utbildningsramverk för hållbarhetsomvandling och huvudsteg (anpassat från Kioupi & Voulvoulis, 2019).

Hotell, som är en viktig undersektor inom besöksnäringen, måste övervinna ett antal hinder för att upprätthålla sin långsiktiga existens och hållbarhet. Som ett resultat av kritisk pedagogik kan eleverna utveckla en politisk och etisk medvetenhet, en förståelse för maktförhållanden och förmågan att inspirera till social handling.



Figur 68. Källa: *This Is Engineering* på [pexels.com](https://www.pexels.com)

## 88. Utvärdering av Pedagogik för hållbar digitalisering av hotellbranschen

Granskning ses ibland som en form av feedback, men det finns vissa skillnader mellan feedback och granskning som kan påpekas:

- Feedback tenderar att vara efterfrågad och intern, medan granskningen är önskad och oberoende (Feedback vs granskningar, 2022).

- Granskningen kan utföras i olika format, t.ex:

- oTutor till student,

- oExpert till student/handledare,

- o Yrkesverksam inom industrin till student eller handledare.

Kärnan i granskningsprocessen är att ge feedback på arbetet på ett sätt som ger en övergripande oberoende utvärdering av arbetet. En form av granskning som ofta används inom pedagogik är kollegial granskning. Huvudsyftet med peer review-processen är att validera akademiskt arbete och få tillgång till dess övergripande kvalitet (What is peer review, n.d.).

Peer review-processen står inför flera problem när den tillämpas, varav några sammanfattas av Tennant (2018):

-brist på lämplig utbildning och stöd för forskare i bästa praxis för hur man utför peer review,

Den tid det tar för peer review-processen,

-att värdefull kontextuell information ofta går förlorad när granskningsrapporter förblir opublicerade,

-Vilka de bästa operativa processerna bör vara för olika forskargrupper,

-En allmän brist på rigorösa bevis för hur olika delar av peer review fungerar, inklusive kvalitet,

Förhållandet mellan peer review-kvalitet och tidskriftskvalitet,

-Kärnkompetenser och standarder för redaktörer som arbetar med peer review,

-någon form av strategi eller samförstånd om hur man skall hantera några av de viktigaste kritikpunkterna mot peer review.

För att undvika problem med en granskningsprocess i pedagogiken för hållbar digitalisering av gästfrihet är de viktigaste aspekterna snabb, konstruktiv feedback, tillhandahållen av yrkesverksamma och branschexperter eller erfarna forskare.

Det finns olika typer av peer review-format som används för att utvärdera akademiskt arbete och forskning.

Enkel-anonym peer review - författaren är känd, men granskarna är anonyma,

Dubbel-anonym peer review - båda parter, författare och granskare, är anonyma,

Öppen peer review - granskarna vet vem författaren är, och även granskarnas identitet är känd åtminstone vid någon tidpunkt i processen,

Peer review efter publicering - granskningsprocess som sker efter att arbetet har publicerats.

Som sammanfattats av Taylor & Francis publishing house author services (2022) har varje form av peer review sina fördelar och nackdelar, vilka sammanfattas i tabellen nedan.

Tabell 11: För- och nackdelar med olika former av 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

Källa: författarnas konstruktion baserad på Taylor & Francis förlagets författartjänster (2022)

För att sammanfatta, beroende på målen och uppgifterna för granskningsprocessen i pedagogiken för digitalisering av hållbar gästfrihet finns det flera tillgängliga granskningsformat.

## 89. Hinder, problem och utmaningar i digitaliseringen av pedagogiken för hållbar hotellverksamhet

Pedagogik är konsten, vetenskapen eller yrket att undervisa enligt Marriam Websters ordbok (Marriam Webster, 2023). Denna definition ger utrymme för att tolka pedagogik på många olika sätt, beroende på lärarens undervisningsstil, personlighet, verktyg som han/hon använder och hur han/hon ger feedback till eleverna. Varje lärare har sin egen stil och varje elev reagerar olika på sina lärares olika undervisningsstilar. Därför blir undervisning och lärande i klassrummet en mycket individuell sak som människor som arbetar med detta yrke måste närma sig och förstå. Även den mest kompetenta och pålästa läraren kommer att ställas inför utmaningar, hinder och problem som gör det svårare att uppnå de läranderesultat som förväntas för varje modul. Lärarna står också inför extra press

i digitaliseringens tidevarv. Det är viktigt att identifiera hindren och försöka undanröja dem för att hjälpa studenterna att bli effektiva i sitt lärande och i tillämpningen av kunskaperna.

Utbildning har blivit en av de sektorer där digitalisering och interaktiva applikationer har trängt in och blivit populära pedagogiska verktyg (Sigala, 2020). Turistnäringen var inget undantag och har under de senaste decennierna använt dem i stor utsträckning (Buhalis & Law, 2008). Detta beror på de många fördelar som de erbjuder utbildningsinstitutionerna, såsom kostnadseffektivitet, behovet av att utbilda studenter enligt branschstandarder och skapandet av en mer interaktiv utbildningsmiljö (Vogel et al., 2011). Digitaliseringen av utbildning och pedagogik har förstärkts ytterligare på grund av den senaste Covid-19-pandemin som tvingade onlineundervisningen att bli normen (Sharin, A.N., 2021). Det är därför absolut nödvändigt att lärare förstår den nya digitala utbildningsmiljö som har vuxit fram och använder den för att undanröja de hinder och problem som finns i den pedagogiska metoden.

Lärare ställs dagligen inför komplexa frågor som rör elever, föräldrar och själva skolan. Dessa frågor har studerats av många forskare som försökt erbjuda lösningar och praktiska tips (MS, D., AI, T., LR, T. och EV, R., 2020). Ett första viktigt steg för att ta itu med dem är att erkänna dessa problem innan man försöker ta itu med dem. Det är först och främst viktigt att identifiera hindren så snart som möjligt eftersom studenten annars kommer att möta inlärningssvårigheter och eventuella misslyckanden i sin akademiska bana. Det är också tillrådligt att använda olika metoder och tekniker för att identifiera hindren eftersom en enda teknik kanske inte kan upptäcka problemet.

Det finns tre typer av professionella och pedagogiska hinder i den vetenskapliga och psykopedagogiska litteraturen:

- Motivationsmässiga hinder;
- kommunikativa hinder;
- kognitiva hinder.

(MS, D., AI, T., LR, T. och EV, R., 2020).

Motivationsmässiga hinder: Eleverna måste vara motiverade att lära sig. De måste vilja vara i klassrummet och interagera med läraren och sina kamrater, annars kommer ingen förbättring att ske. Lärare måste kunna motivera eleverna genom att använda olika tekniker som belöningar, få dem att förstå vikten av vad de lär sig och försöka göra klassrummet så spännande som det kan vara. (Rissanen, I., et al, 2019).



Kommunikationshinder: Detta är hinder som finns av många anledningar. Det finns hinder som uppstår på grund av mångkulturell studentpublik, på grund av språkbarriärer särskilt bland flyktingstudenter eller hinder som kommer från hörselproblem. Lärare måste tidigt identifiera vilken typ av kommunikationsbarriär som finns för att vidta nödvändiga åtgärder.

Kognitiva hinder är mångfacetterade och kan vara, men är inte begränsade till, ineffektiva inlärningsstrategier, misstro mot sin egen förmåga, rädsla och misstro mot läraren, mentala och psykologiska problem och många andra (Chew, S.L. och Cerbin, W.J., 2021).

Digital teknik har blivit ett viktigt verktyg i pedagogernas händer, men den måste integreras som en del av en lämplig pedagogisk strategi. Digitalisering har potential att hjälpa studenter och lärare och ge förbättrade pedagogiska erfarenheter och fördelar (Bhati, 2009).

## 90. Kostnader för pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Bristande utbildning kan förvärra det minskade förtroendet och göra det svårare att vidta institutionella, kunskapsuppbyggande åtgärder och mer tilltalande att hitta syndabockslösningar. Det kan bli svårare att utveckla institutioner om den onda cirkeln startar på nytt. Det ömsesidiga förtroendet försämras, inkludering blir svårare att genomföra och humankapitalet fortsätter att minska till följd av detta.

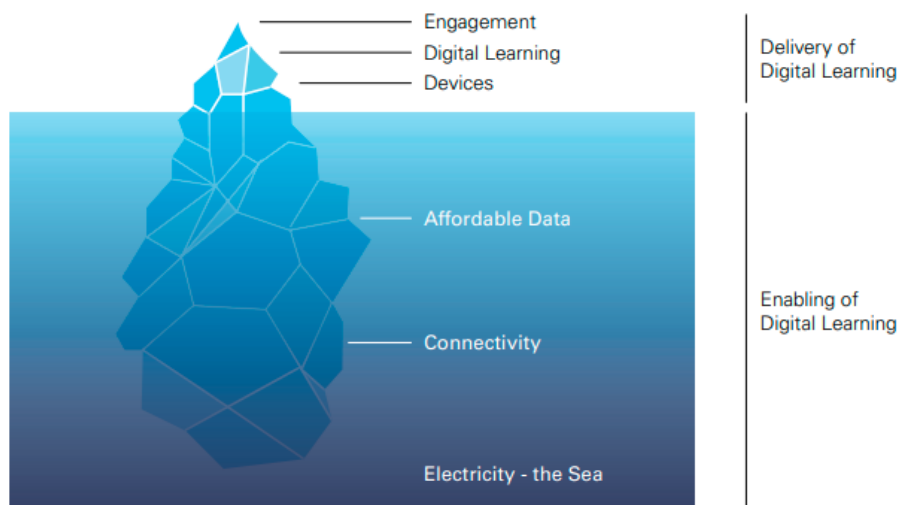
För att möta de förändringar som ny teknik medför har den digitala omvandlingen av utbildningssektorn inneburit att man har börjat arbeta med hållbar förvaltning. Universiteten har genomgått ett antal betydande förändringar under de senaste decennierna som ett resultat av samhälleliga och tekniska tendenser mot digitalisering.

Den digitala revolutionen kräver betydande omställningar inom alla branscher, från banksektorn till försörjningskedjan för energi och varor. Universiteten inför för närvarande teknik i linje med ett paradigmskifte där teknik ses som en komplex och sammanlänkad miljö som underlättar digitalt lärande.

Högskolor och universitet som vill locka till sig fler och bättre studenter, förbättra inlärningsprocessen överlag och höja kvaliteten på sina kurser och läromedel måste bli digitala.

Det utbredda införandet av digitalt lärande är ett avgörande steg mot att bygga mer motståndskraftiga och hållbara utbildningssystem. Det kan användas för

distansundervisning när klasserna inte är i session samt för blandad inläring i klassrummen (UNICEF, 2021).

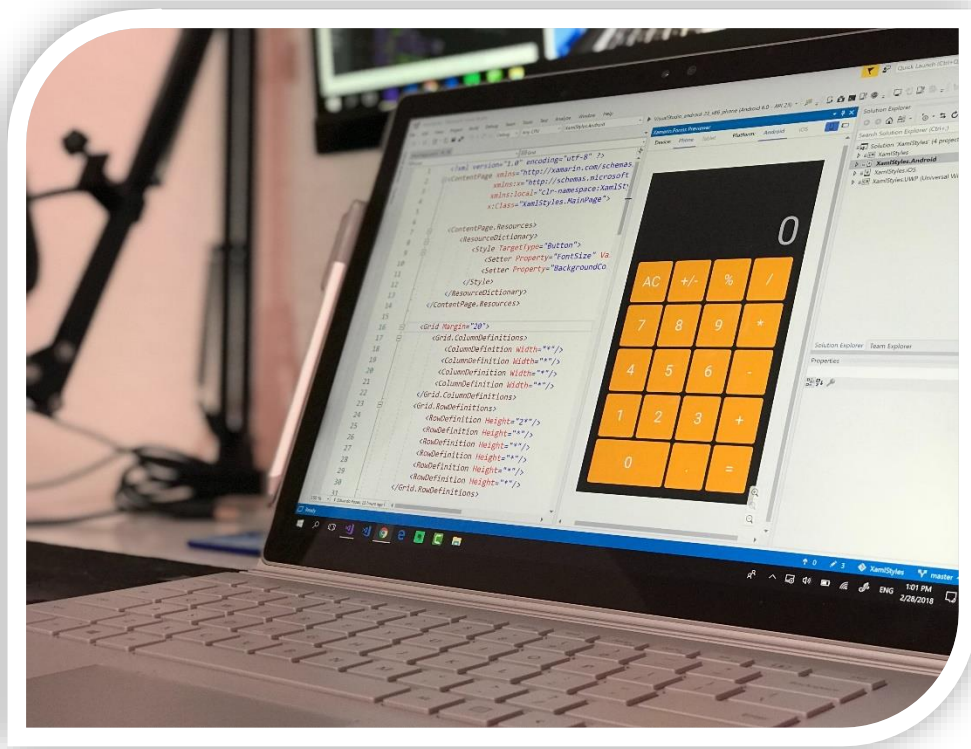


Figur 69: Poster som ska kostnadsberäknas för universalisering av digitalt lärande (anpassat från UNICEF, 2021)

De kan vidare grupperas enligt Reimagine Education-paradigmet enligt följande:

- inköp och underhåll av utrustning för barn och tonåringar;
- Inköp och underhåll av utrustning för instruktörer och handledare;
- identifiering, konservering och uppskalning av digitala lösningar i pedagogiskt material;
- utbilda lärare om digitalt lärande och digital pedagogik;
- Ökad institutionell och politisk kapacitet;
- stödja data, analyser och forskning om skapande och användning av digitala inlärningsverktyg;
- Att engagera allmänheten, särskilt ungdomar, i påverkansarbete, utvidgning, ansvarsskyldighet osv.

Enligt beräkningar kommer det att behövas 1,4 biljoner US-dollar under de kommande tio åren för att ge alla barn och ungdomar tillgång till digital inläring. Trots att det är en stor utgift utgör den bara en liten del av de befintliga elinvesteringarna, telekomintäkterna och utgifterna för offentlig utbildning.

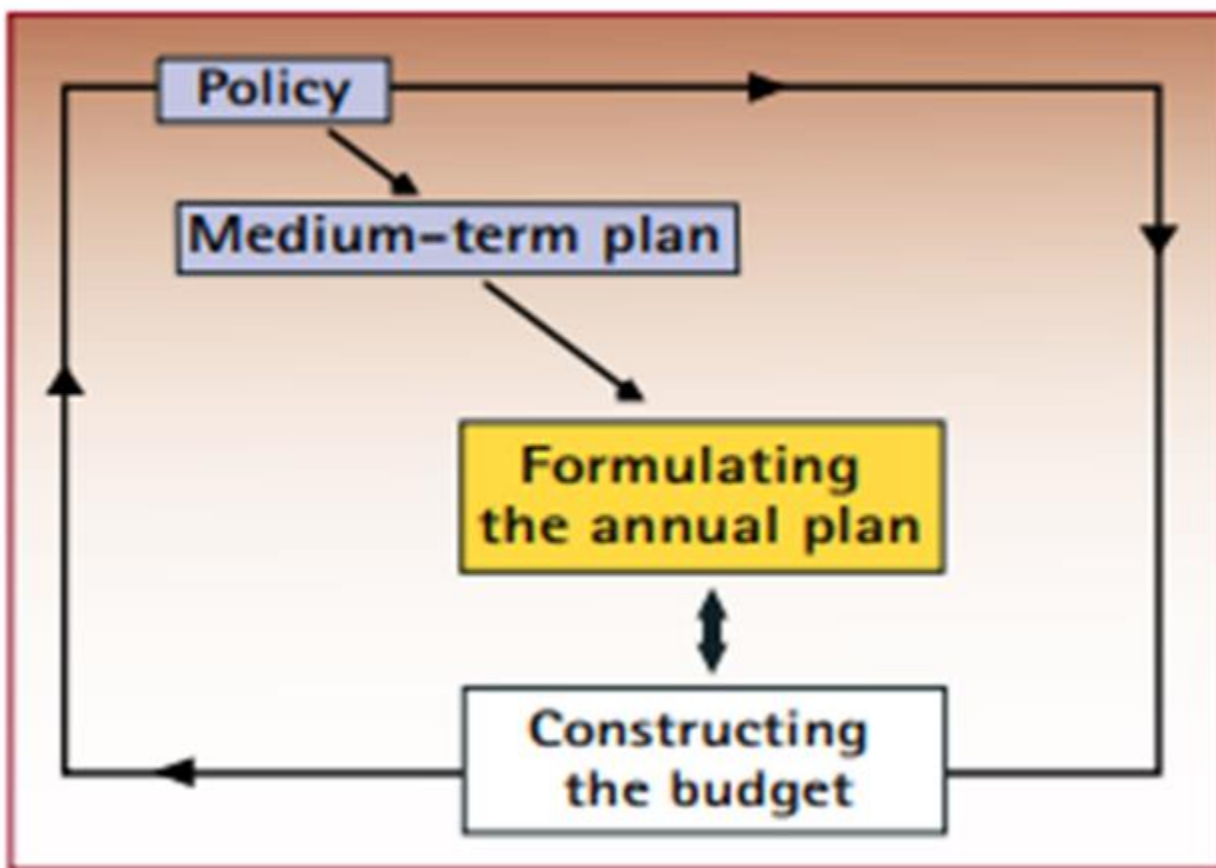


Figur 70. Källa Eduardo Rosas på pexels.com

## 91. Budgetering i pedagogiken för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Budgetering i vid bemärkelse definieras som "att tillhandahålla (en summa pengar) för ett visst ändamål från en budget" (Dictionary, n.d.). När man planerar ett hållbart digitaliseringsprogram för besöksnäringen, verktygen och leveransmetoderna, är det viktigt att ta hänsyn till budgetbegränsningar och möjligheter. Att använda ny teknik i undervisning och leverans av modulerna kan till exempel öka kostnaden avsevärt, eftersom elektroniska portföljer, datorspel, simuleringar, artificiell intelligens, digitala böcker och andra verktyg har en kostnad.

Som Moloji (2007) föreslår är budgetbeslut inom pedagogik kopplade till policyn och planerna för utbildningsprogrammet, vilket visas i figuren nedan.



Figur 71. Relationen mellan budgetering och policy och plan inom pedagogik. Källa: Moloi (2007)

Som framgår av figur 71 kommer budgeteringen och budgetanslagen för varje aktivitet och uppgift att bero på en årlig plan, plan på medellång sikt och policy. Enligt Walsh (2020) är budgetering inte en rent ekonomisk fråga inom utbildning. Budgetering har en djupgående effekt på både lärarna, deras förmåga att prestera och leverera på förväntad nivå, och studenterna, vars deltagande direkt påverkas av de möjligheter ett program kan erbjuda. Det är en fråga om rättvisa och kvalitet, och de viktigaste frågorna som måste ställas när man genomför budgetering för en pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen är:

- Existerar den?
- Är den stabil?
- Är den transparent?
- Är det vad mina elever behöver?

Några av de viktigaste budgetposterna att ta hänsyn till när man överväger en hållbar digitaliseringspedagogik för besöksnäringen är

- Utförande av modulerna/uppgifterna av erfaren personal, branschfolk och experter från fältet,

-Implementering av teknik - användning av VLE, teknikintegration, artificiell intelligens och spelverktyg och möjligheter som kommer att implementeras i programmet,

-Tillgodose elevernas och lärarnas behov - finns det några särskilda behov som behöver tillgodoses? Finns det några särskilda inlärningshänsyn att ta?

-Övriga artiklar.



Figur 72. Källa Pixabay på pexels.com

## 92. Kostnader för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Ekonomier och samhällen upplever en tid av enorm volatilitet, förändring och digitalisering som stör hur företag och följaktligen hotell fungerade. (Lam, C. och Law, R., 2019). Alla är överens om att vi har gått in i den fjärde industriella revolutionen där digital teknik kommer att spela en nyckelroll (Deloitte Touche Tomahatsu Limited, 2018). Traditionellt har hotellbranschen varit en av de sista branscherna som infört ny teknik, delvis på grund av att hotellägarna var rädda för att förlora den personliga kontakten med sina kunder. Dessutom var dessa tekniker kostsamma, särskilt för hotell som bedrev säsongsbetonad verksamhet. Men om det tidigare fanns reservationer mot att införa ny teknik har det nu blivit en nödvändighet att göra det.

Vid sidan av den traditionella programvara som har använts inom hotell- och flygindustrin i årtionden har vi nya digitala framsteg som har förändrat konkurrensmiljön och medfört nya utmaningar. Många av dessa programvarupaket är också tillgängliga och åtkomliga via molnet, vilket har sänkt anskaffningskostnaderna avsevärt (Wynn, M. och Jones, P., 2022).

Några av dessa nya tekniker som används eller kommer att användas är AR, VR, Internet of Things, Blockchain, A.I och robotar (Zeqiri, A., 2020). Det hjälpte även små familjeägda hotell att få tillgång till dessa tekniker. Internet och sociala medier har skapat transparens, direktkontakt mellan kunder och leverantörer (t.ex. hotell) och har förskjutit maktdynamiken till konsumenternas fördel. Den nya digitala tekniken har hjälpt konsumenterna att få makt i jämförelse med de stora företagen, de kan jämföra priser (t.ex. Trivago) och lämna kommentarer (t.ex. TripAdvisor). Introduktionen av online-resebyråer (OTA) har förändrat distributionsfältet för hotell och har tvingat hotellen att ompröva sina distributionsstrategier eftersom OTA har förvärvat en stor del av marknaden.

Även om ovanstående förändringar i stor utsträckning är spännande, fördelaktiga och oundvikliga, har de betydande konsekvenser och kostnader för hotellbranschen. Den digitala omvandlingen går utöver sådan ny teknik och programvara, men den kommer att förändra hur företag arbetar, kommunicerar, konkurrerar och interagerar med sina gäster (Vial, G., 2019). Förändringarna kommer inte att vara enkla och många hotell kanske inte längre är relevanta i den nya digitala miljön, vilket i slutändan kommer att leda till höga kostnader i form av förlorade gäster och vinster. Införandet av den nya tekniken kan också medföra betydande finansiella kostnader för många små företag i branschen. De kommer att behöva rekrytera mer IT-personal som kan underhålla och driva dessa tekniker. Som ett resultat av detta måste de antingen gå samman med större företag eller förvärva dem genom att skapa betydande skulder.

En annan del av den digitala omvandlingen som medför stora kostnader är förlusten av den privata identiteten. För att den digitala tekniken ska fungera behöver den en stor mängd personuppgifter som vi bör vara villiga att dela med oss av till de stora multinationella företagen. Det innebär att våra liv inte längre är privata och att vi ständigt måste avslöja personliga preferenser, var vi bor, vad vi gillar, vem vi är tillsammans med. Detta kommer att göra det möjligt för hotellföretagen att skraddarsy sin marknadsföring, sitt produktskapande och sin kommunikation med kunderna. Alternativ erbjuds när det gäller vilken nivå av integritet vi vill tillåta, men det blir uppenbart att detta inte kommer att vara lätt att genomföra.

Digitaliseringen inom besöksnäringen kräver förutom den tekniska aspekten även en omskolning av de anställda som ska implementera dessa tekniker och

kommunicera med kunderna. Detta kan medföra betydande kostnader för utbildning, men vi riskerar också att stöta bort vissa kunder och anställda i äldre åldrar som inte är villiga att anpassa sig. Därför är det viktigt att hålla kontakten med vår kundkrets och vara medveten om hur långt digitaliseringen kan gå och att de är villiga att acceptera detta.



Figur 73. Källa Nataliya Vaitkevich på pexels.com

## 93. Budgetering inom hållbar besöksnäring Digitalisering

Bristande utbildning kan förvärpa det minskade förtroendet och göra det svårare att vidta institutionella, kunskapsuppbyggande åtgärder och mer tilltalande att hitta syndabockslösningar. Det kan bli svårare att utveckla institutioner om den onda cirkeln startar på nytt. Det ömsesidiga förtroendet försämras, inkludering blir svårare att genomföra och humankapitalet fortsätter att minska till följd av detta.

Prognoser om kundbeteenden i den snabbt föränderliga digitala miljön baseras på data som bara är några månader gamla (Sanders, 2022). Trender dyker upp och försvinner efter några veckor. Konsumenternas förväntningar utvecklas snabbare än vad företagen kan svara på dem. På samma sätt måste företagsledare använda sina IT-budgetar på ett bättre och smidigare sätt för att uppnå konkurrensfördelar.

Den moderna rese- och hotellbranschen bygger till stor del på digitala interaktioner: när kunder köper en resa, ett hotellrum eller en hyrbil online lämnar de ut personuppgifter. Därför riktar cyberbrottslingar in sig på företag som tillhandahåller resetjänster. Många små resebyråer utvecklade digital kapacitet under hela pandemin.

Budgetar för hållbarhet är utmärkta kandidater för spelifieringstaktik, inklusive "hållbarhetspoäng" eller "gränser" som kan användas för att uppmuntra konkurrens mellan ingenjörer. Som ett resultat kan en utvecklare motiveras att skapa sitt system på det mest effektiva sättet eftersom de spelar ett spel med andra utvecklare och kan vinna på att "vinna" (oavsett om detta är ekonomiskt eller på annat sätt).

Strategiskt sett är det de system som har det bästa förhållandet mellan nytta och kostnad som får mest finansiering. Det kan finnas en god hantering av energiförbrukningen på alla nivåer i en organisation: ett företag, till exempel, men också en sektor och till och med en nation. Historiskt sett var det svårt att identifiera detta förhållande i början av ett projekt eftersom det inte fanns något system för att mäta det i förväg.

Budgetar för energi kan till exempel upprättas baserat på vissa industrier och deras krav. Regleringar kan införas för att förhindra att industrier överskrider sina gränser, och politisk ledning på olika nivåer kan användas. Energimärkningar, som garanterar att kraven upprätthålls, kan användas för att uppmuntra organisationer att vara hållbara.

Hållbarhetsbudgeten ger ett viktigt bidrag genom att ge organisationer och ML-metoder en mekanism för att införliva miljömässig hållbarhet redan från början.

Viktigast av allt är att hållbarhetsbudgetar ökar allmänhetens medvetenhet om frågan. Hållbarhetsbudgetering och tillhörande spelifieringstaktik kommer sannolikt att öka medvetenheten om energianvändning och hållbarhetsfrågor utöver att ge incitament, vilket kan ha en inverkan på både individuellt och organisatoriskt beteende.

En konstant eller minskande skuldkvot från konjunkturcykel till konjunkturcykel är också nödvändig för en hållbar budgetering. Även om kvoten kan stiga under en recession måste den sjunka under en ekonomisk expansion.

Vinsten från användningen av förnybara resurser måste användas för att gynna människor under hela den tid det tar för resurserna att återhämta sig, enligt hållbar budgetering. Om en skog till exempel kan avverkas vart trettionde år, måste intäkterna från avverkningen komma lokalbefolkningen till godo under samma tidsperiod. Å andra sidan, efter att avskrivningen av kapital



(vindkraftverk) har beaktats, kan statliga intäkter från omedelbart förnybara resurser (vind) användas för att stödja den löpande konsumtionen.

En övergripande strategi för att hantera de offentliga finanserna kallas hållbar budgetering. Varje enskild regering kan uppfylla vissa men inte alla krav med tanke på de många krav som ingår. Vissa människor kan komma närmare än andra att uppfylla kraven, men de misslyckas ändå.

Två viktiga fördelar med hållbar budgetering är att säkerställa rättvisa mellan generationerna och att påskynda den ekonomiska tillväxten.

Befolkningen i OECD-länderna förväntas åldras och de offentliga utgifterna för pensioner och sjukvård kommer sannolikt att öka, vilket har väckt oro för den ekonomiska hållbarheten i dessa länder. Oro över ländernas nuvarande statsfinansiella situation har till största delen inte varit den drivande kraften bakom detta.

Flera aspekter av hållbarhet diskuteras, bland annat solvens, tillväxt, stabilitet och rättvisa. Baslinjeprognoser, balansräkningsanalys, analys av skattegap och generationsredovisning är några exempel på metoder för hållbarhetsanalys som är kopplade till nuvarande budgetförfaranden. Hanteringen av hållbarhetsprocessen samt hur man integrerar hållbarhetsanalys i budgetprocessen behandlas i artikelns slutsats.

Regeringar och internationella organisationer tänker nu mer brett på hållbarhet som ett resultat av förändringen till en långsiktig syn. Uttrycket syftar fortfarande på statens förmåga att betala sina räkningar, men det har fått ett antal nya betydelser som är relaterade till regeringar som inte har några problem med att göra det. Modern hållbarhetsanalys fokuserar på finanspolitiska omständigheter som kan hämma den ekonomiska tillväxten, öka skattebördan eller flytta stora kostnader till skattebetalarna i framtiden.

Det finns fyra olika dimensioner av hållbarhet. Även om de är åtskilda för analys här, förekommer de i verkligheten ofta tillsammans:

- Med insolvens avses en regerings förmåga att uppfylla sina finansiella åtaganden.
- tillväxt är en finanspolitisk strategi som främjar ekonomisk expansion.
- Stabilitet är statens förmåga att betala aktuella skatteskulder och framtida åtaganden.
- Rättvisa är regeringens förmåga att uppfylla sina finansiella åtaganden nu utan att skicka räkningen vidare till framtida generationer.

När befolkningen åldras och tidigare löften eller förväntningar på inkomstöverföringar och hälso- och sjukvårdstjänster förfaller till betalning är

(eller borde vara) finanspolitisk hållbarhet en viktig fråga för alla nationella regeringar.

Att formellt inkludera långsiktiga uppskattningar i den årliga budgeten eller det medelfristiga ramverket skulle vara ett sätt att hantera framtiden. Dessa prognoser skulle revideras årligen på ett liknande sätt som medelfristiga beräkningar. Grundprognoserna skulle baseras på att den nuvarande (eller godkända) inkomst- och utgiftspolitiken fortsätter och att inga väsentliga avvikelser sker. Budgeten skulle innehålla de förväntade effekterna av finanspolitiska trender på nationell produktion, priser och räntor samt de viktigaste sociala och ekonomiska antaganden som ligger till grund för de långsiktiga prognoserna.

De förfaranden och processer som används för att fördela offentliga resurser är viktiga för att säkerställa en hållbar utveckling.

Målet med grön budgetering är att göra beslutsfattare, allmänheten och lagstiftaren mer medvetna om de potentiella miljöeffekterna av budgetbeslut.

En sammanhängande, miljömedveten strategi för beslutsfattande som stöds av budgetbeslut skulle bli resultatet av att integrera miljöhänsyn i alla budgetens politikområden, från miljö och klimat till transport, hälsa och ekonomi. Detta skulle stödja en anpassning av incitamenten.

## 94. Uppdaterad information om pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Inom pedagogik förändras och uppdateras informationen ständigt. Som handledare kan du ställas inför en situation där dina elever behöver använda ny teknik, nya metoder eller nya idéer. Eller så kan du som handledare känna att nuvarande information, kunskap eller möjligheter inte längre uppfyller studenternas behov och deras lärande. Uppdaterad information är också viktigt för studenterna. Eftersom de kommer att gå vidare till arbetsmarknaden är det viktigt att få den mest uppdaterade informationen, färdigheterna och kompetenserna för att vara konkurrenskraftig på arbetsmarknaden.

Det finns flera kunskapsområden inom pedagogik, som återspeglar informationsflödet:

- Tekniska kunskaper,
- Pedagogisk kunskap,

-Kunskap om sammanhanget (TPACK, 2019).

Lärarna måste hålla sig uppdaterade och samla in den senaste informationen inom alla tre områdena. Först och främst måste läraren uppdatera informationen om den tekniska utvecklingen och följa de senaste trenderna och frågorna. Pedagogisk kunskap handlar om de senaste undervisningsmetoderna, tillvägagångssätten och metodologierna. Och kontextkunskap handlar om att förstå de kontextuella faktorerna, till exempel programmets eller kursens syften, mål, studenternas bakgrund och annat.

I detta sammanhang har Herodotou et al (2019) sammanfattat de viktigaste innovationerna inom utbildning och identifierat sex områden. De framtida innovativa pedagogikerna som identifieras är:

-Formativ analys - stöd för inlärningsresan genom vad man lärt sig, vad som kan förbättras, vilka mål som ska uppnås och hur man ska gå vidare,

-Teachback - demonstration av att två eller flera personer gör framsteg genom en gemensam förståelse av ett komplext ämne och begrepp,

-Platsbaserat lärande - uppmuntrar till lärande från ett lokalt sammanhang och implementerar metoder som gör det möjligt för eleverna att koppla teorier och abstrakta fakta till problemlösning i lokalsamhället,

-Lärande med robotar - hjälper till att utföra repetitiva uppgifter och frigör lärartid som skulle ha gått åt till att upprepa enkla aktiviteter,

-Lärande med drönare- hjälper till att komma utomhus och utforska fältarbete och rumsliga sammanhang,

-Medborgarundersökning - lärande genom offentliga och privata incitament.

Debroy (2018) föreslår flera strategier för hur lärare kan hålla sig uppdaterade med aktuell information:

Fastställa specifika mål - vad är det huvudsakliga målet som kan uppnås, och vad är syftet med både en person eller institution,

Diskutera med kollegor och experter från hela världen - det är viktigt att ha ett globalt perspektiv på undervisningen och informationsuppdateringar,

Få inte panik och håll humöret uppe - när du står inför nya utvecklingar, förändringar och informationsuppdateringar är det viktigt att ha en positiv inställning till problemen,

Använda sociala medier - följa människor, lära sig nya saker, få ny information och lära sig i ett globalt sammanhang,

Fortsätt med fortbildning - det är viktigt att inte vara rädd för den senaste utvecklingen och de senaste frågorna, och att ständigt uppdatera färdigheter, kunskaper och kompetens.



Figur 74. Källa Thirdman at pexels.com

## 95. Hållbarhet i pedagogiken för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Under det senaste decenniet har hållbarhetsagendan hamnat högst upp på prioriteringslistan hos regeringar och företag. Detta är resultatet av den ökade medvetenheten om de skador som vi har orsakat på miljön och det faktum att hållbar utveckling öppnar nya och lönsamma sätt att producera produkter och tjänster (Daly, H.E., 2017). Hållbarhetsagendan sträcker sig över många olika branscher och turism- och besöksnäringen påverkas av den. Även om turismen endast bidrar med 5 % till koldioxidutsläppen (Ben Youssef, A. och Zeqiri, A., 2022), är den största förorenaren undersektorn flygbolag och transport (75 % av

de 5 %). Ändå måste branschen göra sitt för att uppnå en nettopositiv hotell- och restaurangsektor.

Den ökade medvetenheten var ett resultat av bättre täckning av media och det faktum att hållbarhet blev en del av läroplanen för utbildning på primär, sekundär och tertiär nivå. Utbildning kan spela en stor roll när det gäller att lära ut nödvändiga färdigheter och förändra människors inställning till hur man hanterar miljön, ekonomin och samhället på ett hållbart sätt. Detta initiativ leddes av FN som har skapat det globala ramverket "Global Action Programme on Education" (efter 2014) och genom att utnämna årtiondet 2005-2014 till årtiondet för utbildning om hållbarhet (Buckler & Creech, 2014). Utbildning kan spela en viktig roll för att lära ut hållbarhetsprinciper och färdigheter till studenter, och lämpliga pedagogiska metoder måste användas för att göra undervisningen så effektiv som möjligt.

Att integrera hållbarhet i läroplanerna kräver ett tvärvetenskapligt tillvägagångssätt och att lärare och myndigheter tänker annorlunda och närmar sig undervisningen om hållbarhet genom att använda interaktivt, erfarenhetsbaserat lärande i verkliga världen (Brundiars, K., Wiek, A. och Redman, C.L., 2010). Undervisningen i hållbarhet, särskilt inom högre utbildning, måste fokusera på kunskaper och färdigheter som hjälper studenter och framtida medarbetare och chefer att främja hållbarhetsagendan. De behöver undervisas i hållbarhet med hjälp av introduktionskurser, kurser om företagets sociala ansvar (CSR) och utveckla kompetenser om hur man tillämpar hållbarhetsprinciper i verkliga situationer (Lozano, R., et al., 2017). Digitaliseringen kan hjälpa utbildare och universitet att göra hållbarhetspedagogiken mer effektiv och ändamålsenlig.

Att leverera hållbara kurser och färdigheter kan göras med hjälp av olika pedagogiska tillvägagångssätt. Lozano et al. 2017 har identifierat tolv olika tillvägagångssätt som lärare kan använda för att lära ut hållbarhet på olika utbildningsnivåer. De kan använda fallstudier av verkliga exempel från hela världen på destinationer eller företag som har tillämpat hållbarhet och de förbättringar de har sett på olika fronter. De kan använda traditionella föreläsningar, som är ett bra sätt att introducera ämnet för en stor publik, projekt- och problembaserat lärande som gör inlärningsupplevelsen mer interaktiv. De kan också använda analyser av leveranskedjor som hjälper studenterna att förstå hur hållbarhet kan tillämpas i ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt sammanhang. Ett mer engagerande sätt att lära ut hållbarhet är att använda en platsbaserad miljöutbildning där eleverna kan vara baserade nära ett samhälle som är under utredning och föreslå lösningar i slutet av sin studie. Det kan inkludera forskare från olika discipliner som biologi, miljövärd etc.



Bild 75. Källa Cyrill Bambilla på pexels.com

## 96. Teknik i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

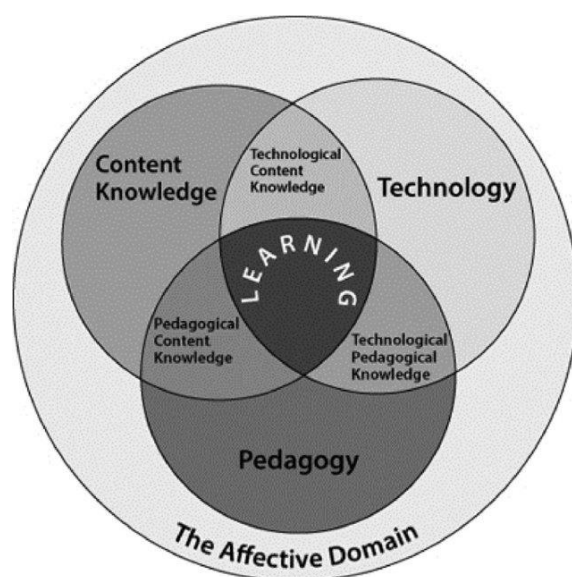
För att uppnå hållbarhet gör digitaliseringen det möjligt att realisera robust infrastruktur i varje applikation (Narayan et. al., 2022). För att hotellbranschen ska få den bästa återkopplingen från kunderna när det gäller att erbjuda förstklassig service är det viktigt med en robust infrastruktur som bygger på digital teknik. Datadrivna intelligenta beslut i realtid har redan visat sig förbättra hotell- och restaurangtjänster tack vare digital teknik. Det har gjorts flera teoretiska och empiriska studier som har belyst betydelsen av digital teknik inom hotellbranschen.

Dessutom har digital teknik erkänts som den främsta grunden för produktivitet och genererade fördelar inom hotellsektorn, vilket har förändrat hotellverksamheten och administrationen avsevärt till följd av den digitala revolutionen.

Digital teknik som IoT, AI, robotteknik, blockkedjor, big data-analys, digitala tvillingar och AR/VR har potential att förändra hur hotell driver sin verksamhet och sina värdekedjor.

Dessa tekniker kan användas av hotell för att hantera sina resurser och sin kapacitet samt sin service, kundrelationer, orderprocess, konkurrenskraft, servicekvalitet, flexibilitet, resursutnyttjande och innovation.

Den senaste tekniken går långt utöver den första vågens egenskaper, som inkluderade lägre kostnader, en bättre integrerad värdekedja och andra bekvämligheter (Zeqiri et.al., 2020). Teknik som används i besöksnäringen 4.0 har nya möjligheter och kommer att ha en djupare och mer betydande inverkan. De bör främja hållbarhet, individualiserade tjänster och en minskning av



Figur 76. Källa: Pedagogiskt teknologiskt integrerat medium (anpassat efter Ramma, 2017).

massturismen.

Hotell- och restaurangbranschen var en pionjär när det gällde att anamma ny teknik. Digitaliseringen har påverkat denna bransch över tid och förutspås få ännu mer betydande effekter. Baserat på förändrade konsumentbeteenden och preferenser samt ökad användning av industri 4.0-teknik kommer hotellbranschen att genomgå en betydande omvandling i framtiden.

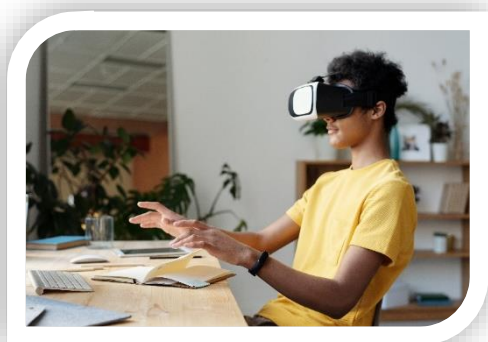
Idén om "flippat lärande" har blivit allmänt accepterad idag (Pascot, n.d.). Vår praktiska och kunniga position i klassrummet har oundvikligen behövt omvärderas som ett resultat av övergången till den flippade inlärningsmetoden.

Även om det mesta av deras teoretiska kunskapsförmedling för närvarande sker utanför klassrummet, behöver föreläsare fortfarande förmedla sin expertis. Varje professor måste inse att vi inte förlorar något, utan snarare att våra yrkesprofiler visas tydligast i klassrummet.

Våra undervisningsmetoder och vad som tas upp på lektionerna har förändrats till följd av digitaliseringen av vårt innehåll. Det omvända klassrummet ger möjlighet att fundera över hur arbete i klassrummet (synkron tid) och arbete utanför klassrummet kompletterar varandra (asynkron tid).

Två viktiga delar av lärarnas uppgifter är att planera undervisningstiden och undervisningsmiljön. Det är nödvändigt att omforma elevernas inlärningsresa på grund av denna sammanslagning av inlärningsstilar. Det är ett ständigt pågående arbete eftersom det krävs en perfekt balans mellan synkron och asynkron tid för att hålla eleverna motiverade.

Förarbete måste göras oavsett vilken metod som används för att förmedla kunskap under asynkron tid (t.ex. visning av videor, läsning av texter eller artiklar). Alla asynkrona uppgifter som en elev måste utföra innan den faktiska lektionstiden börjar kallas förarbete. Det är förberedelserna och de engagemangshöjande aktiviteterna som driver inläringen.

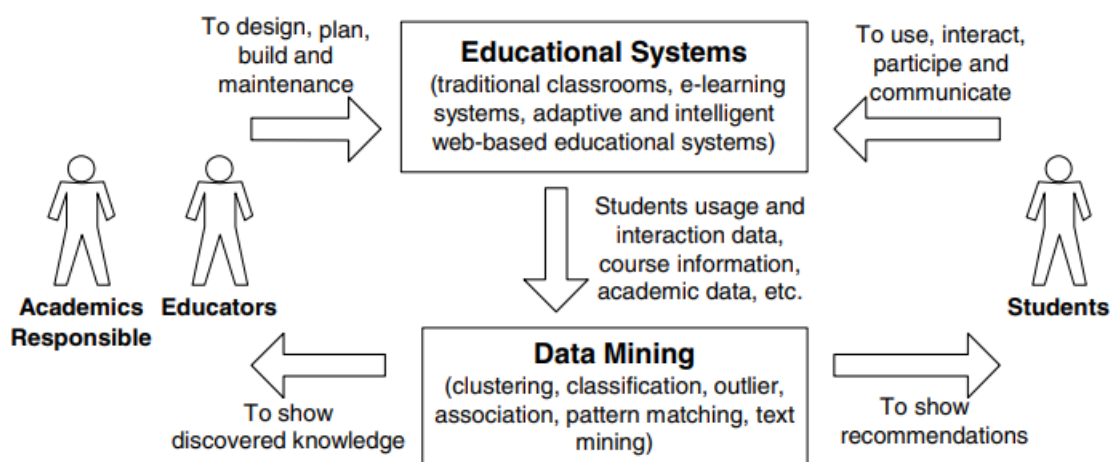


Figur 77. Källa Julia M Cameron på pexels.com

## 97. Data i pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Begreppet educational data mining (EDM) "syftar till att använda dessa datalager för att bättre förstå elever och lärande, och att utveckla beräkningsmetoder som kombinerar data och teori för att förändra praktiken till förmån för eleverna" (Romero & Ventura, 2010). Att samla in data och använda data inom utbildning är en process som involverar flera intressenter: elever, lärare, utbildningsorganisationer och utbildningssystem med flera. Data tjänar flera syften: att bygga utbildningssystem, att visa upptäckt kunskap, att visa rekommendationer och att införa användning, deltagande och kommunikation. Samspelet på flera nivåer mellan intressenter och data visas i Figur 78.





Figur 78. Datautvinning och interaktion inom utbildning, Källa: Romero och Ventura, 2010

Slutsatsen är att data inom utbildning spelar en avgörande roll för att säkerställa uppdaterade utbildningssystem och förbättra interaktion och kunskapsöverföring mellan utbildningar, akademiker och studenter.

De viktigaste områdena att ta hänsyn till i samband med data i utbildning sammanfattas av Selwyn (2015), som föreslår att man tar hänsyn till följande:

- Vilka data finns i utbildningssammanhang? Det finns olika sätt för utbildningsinstitutioner att samla in och använda data. Data bör ge mervärde.
- Vad är den primära användningen av uppgifterna? Uppgifterna kan användas för övervakning, kontroll, bedömning och andra ändamål.
- Vad är den sekundära användningen av uppgifterna? Kan uppgifterna återanvändas av andra forskare för andra ändamål än de som uppgifterna samlades in för?
- Vilka är konsekvenserna av denna användning av data? De data som används bör leda till förbättringar och effektiviseringar i utbildningssammanhang.
- Hur kan data bli mer effektiva och rättvisa i utbildningssammanhang? Säkerställa att data används och samlas in på ett fördelaktigt sätt i utbildningssammanhang.

Datainsamling inom utbildning kan styras av flera mål för att erhålla specifik information, vilket sammanfattas i figuren nedan.

<b>Users/Actors</b>	<b>Objectives for using data mining</b>
Learners/ Students/ Pupils	To personalize e-learning; to recommend activities to learners resources and learning tasks that could further improve their learning; to suggest interesting learning experiences to the students; to suggest path pruning and shortening or simply links to follow, to generate adaptive hints, to recommend courses, relevant discussions, etc.
Educators/ Teachers/ Instructors/ Tutors	To get objective feedback about instruction; to analyze students' learning and behavior; to detect which students require support; to predict student performance; to classify learners into groups; to find a learner's regular as well as irregular patterns; to find the most frequently made mistakes; to determine more effective activities; to improve the adaptation and customization of courses, etc.
Course Developers/ Educational Researchers	To evaluate and maintain courseware; to improve student learning; to evaluate the structure of course content and its effectiveness in the learning process; to automatically construct student models and tutor models; to compare data mining techniques in order to be able to recommend the most useful one for each task; to develop specific data mining tools for educational purposes; etc.
Organizations/ Learning Providers/ Universities/ Private Training Companies	To enhance the decision processes in higher learning institutions; to streamline efficiency in the decision-making process; to achieve specific objectives; to suggest certain courses that might be valuable for each class of learners; to find the most cost-effective way of improving retention and grades; to select the most qualified applicants for graduation; to help to admit students who will do well in university, etc.
Administrators/ School District Administrators/ Network Administrators/ System Administrators	To develop the best way to organize institutional resources (human and material) and their educational offer; to utilize available resources more effectively; to enhance educational program offers and determine the effectiveness of the distance learning approach; to evaluate teacher and curricula; to set parameters for improving web-site efficiency and adapting it to users (optimal server size, network traffic distribution, etc.).

Figur 79. Data i utbildning intressenter och användning av data, Källa: Romero & Ventura, 2010

Det kan sammanfattas att baserat på varje intressents engagemang och intressen kan olika typer av data samlas in i utbildningsmiljöer och sammanhang. Det är viktigt att säkerställa en effektiv användning av dessa data.

## 98. Framsteg inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Införandet och implementeringen av innovativ och lämplig pedagogik för yrkesutbildningselever som använder digitaliseringsverktyg kräver att lärarna matchar elevernas behov med den pedagogik som behöver användas för effektivt lärande (Stanley, J., 2015). Utbildare måste använda metoder som sätter eleverna i centrum för inlärningsprocessen. De pedagogiska tillvägagångssätten måste också ta hänsyn till elevernas ålder eftersom olika tillvägagångssätt behövs för

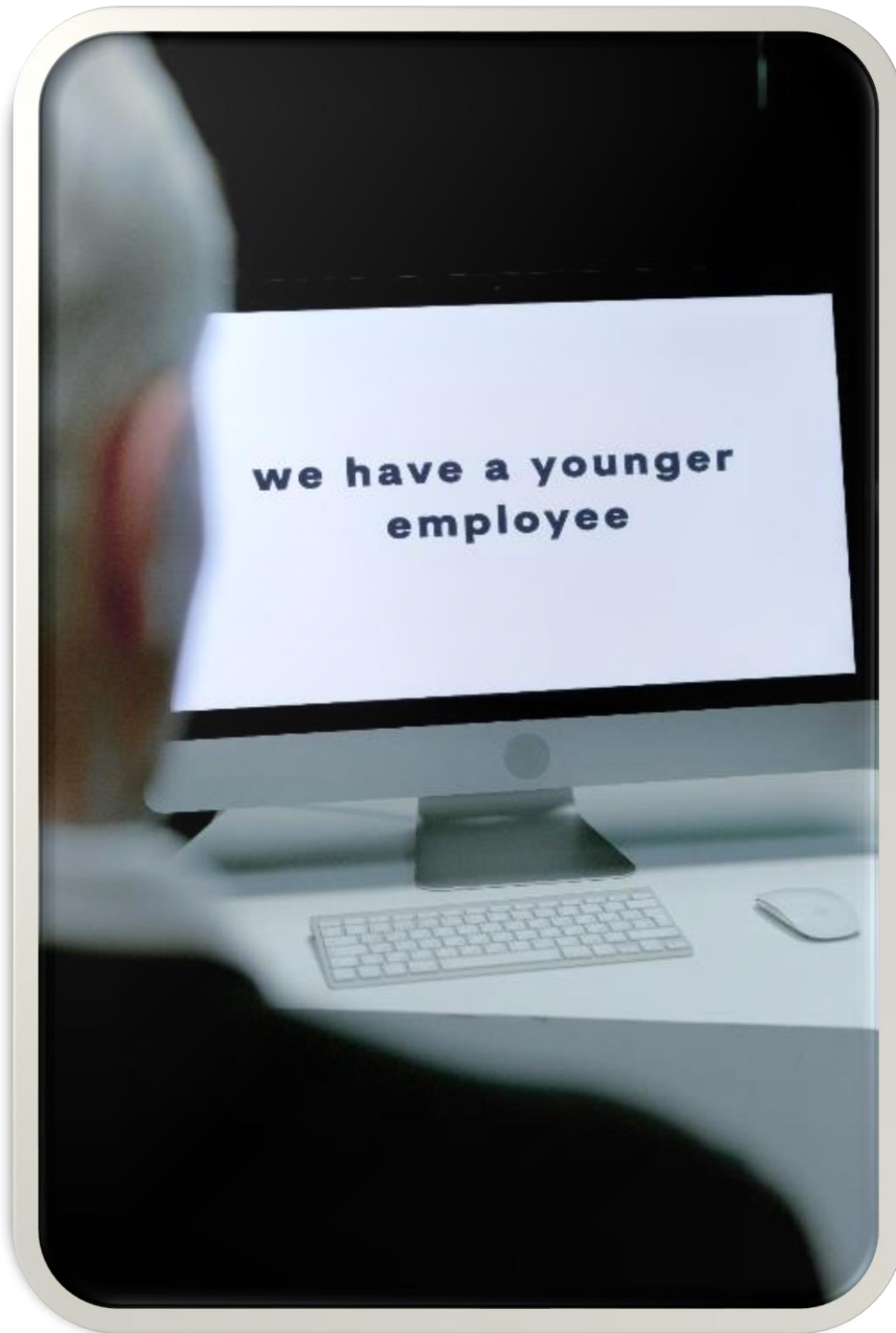
olika åldersgrupper. Yngre elever skiljer sig till exempel från vuxna elever i många aspekter som tillväxt och läs- och skrivkunnighet (Matsuda, A., 2019).

I den här artikeln kommer vi att fokusera på yrkesutbildningspraxis och vilka pedagogiska metoder som behövs för denna åldersgrupp. Yrkesutbildningslärare behöver inte bara ge sina elever yrkeskunskaper utan även starka digitala och mjuka färdigheter. Den tekniska utvecklingen (t.ex. VR, AR, A.I) påverkar hur vi arbetar, interagerar och producerar produkter och tjänster. Ovanstående förändringar kommer att kräva anställda som är digitalt kunniga, men som också kan kommunicera, arbeta i team, lösa problem och ha kritiskt tänkande bland annat (OECD, 2019). Ovanstående färdigheter kommer att vara avgörande på arbetsplatsen.

För att lärare ska kunna lära sina elever ovanstående färdigheter måste de använda åldersanpassade och innovativa pedagogiska metoder. Några av dessa pedagogiker kan vara frågebaserat, projektbaserat och samarbetsinriktat lärande. Dessa metoder kan blandas med digital teknik som virtuell verklighet, artificiell intelligens och förstärkt verklighet för att skapa innovativa undervisningsmetoder. Detta kommer att kräva att lärarna själva besitter de digitala färdigheter som behövs för att undervisa dem.

De digitala färdigheter som behövs för yrkesutbildningselever kan delas in i grundläggande funktionella digitala färdigheter, generiska digitala färdigheter och digitala färdigheter på högre nivå (OECD, 2019). De grundläggande färdigheterna inkluderar vuxna med viss erfarenhet av att använda datorer medan de generiska färdigheterna kräver att eleverna kan använda data och information och använda digital teknik för att kommunicera med andra (Carretero, S., et al., 2017). Högre färdigheter kräver programmeringsspråk, dataanalys och bearbetning samt modellering (Spiezia, V. och A. Sabadash, 2018).

Mjuka färdigheter har å andra sidan blivit allt viktigare i en värld där digital teknik gradvis har tagit överhanden. Utbildare måste skapa en lämplig undervisningsmiljö där dessa färdigheter kommer att läras ut. Förutom de traditionella föreläsningarna ansikte mot ansikte kan lärare lägga till ett mer arbetsplatsorienterat tillvägagångssätt, där aktivt och erfarenhetsbaserat lärande underlättar inlärningen (Paniagua, A. och D. Istance, 2018). Innovativa tillvägagångssätt inkluderar spelifiering, beräkningstänkande och blandat lärande (Dichev, C. och D. Dicheva, 2017).



*Figur 80. Källa Ron Lac at pexels.com*

## 99. Utbildningsnivåer i pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen

Universiteten har genomgått ett antal betydande förändringar under de senaste decennierna som ett resultat av samhällliga och tekniska tendenser mot digitalisering (Abad-Segura et. al., 2020). Den digitala revolutionen kräver en betydande omställning i alla branscher, från finans till leveranskedjan för energi och varor.

Universiteten inför för närvarande teknik som ett resultat av ett paradigmskifte där teknik ses som en komplex och sammanlänkad miljö som underlättar digitalt lärande. På så sätt är intresset, utöver de inlärningsmöjligheter som tekniken ger, mer inriktat på eleverna än på själva tekniken.

I detta avseende är digitalisering ett krav för att lärosätena ska kunna locka fler och bättre studenter, höja kvaliteten på utbildningsprocessen överlag och förbättra kursupplevelsen.

Det har fastställts att den digitala omvandlingen (DT) måste byggas i enlighet med konnektivitetsaxiomen för att man ska kunna enas om sitt åtagande att uppfylla förväntningarna från de olika intressegrupperna i de ekonomiska, sociala och miljömässiga dimensionerna.

Det är välkänt att högskolor, institut och universitet som arbetar med HTE står inför den utmanande uppgiften att hantera förändringar i den tekniska miljön, internationell konkurrens på studentmarknaden, socioekonomiska faktorer, inlärnings- och undervisningsmetoder samt en brist på högkvalificerade lärare i digital kompetens (Adeyinka-Ojo et. al., 2020). För att bygga en modell för utveckling av digitala färdigheter måste utbildningsanordnare inom hotell- och turismnäringen och den befintliga hotell- och turismnäringen arbeta tillsammans för att fastställa vilka digitala färdigheter som krävs.

Det finns ett behov av mer kritisk-reflekterande undervisning i finansiering på handelshögskolor som kan uppmuntra människor att ändra sitt sätt att se på hållbarhetsresonemang. Dessa kritiskt-reflekterande undervisningserfarenheter har konsekvenser för både pedagogiska metoder och diskussioner om finansteori i klassrummet.

Anledningen är att det kan hjälpa studenter att förstå de konflikter som uppstår under samskapandet av kunskap och kopplingarna mellan vetenskaplig (teoretisk) information och verklig affärskunskap (Brunstein, 2019) Det lär dem också att beakta de spänningar och utmaningar som finns i en viss situation och som kräver gott omdöme (phronesis).

I klassrummet för företagsekonomi fokuserar kritisk reflektion på elevernas problem och inlärningsfärdigheter. Man granskar kritiskt teoretiska påståenden och vedertagen kunskap för att göra det möjligt för eleverna att beskriva sociala och politiska dynamiska spänningar på ett transparent och begripligt sätt.

Utan någon förståelse för materialet upprepar studenterna tanklöst de idéer som professorn eller läroboken erbjuder. Efter skolåret eller provet går denna kunskap snabbt förlorad. Det är jämförbart med att cykla, som när man väl behärskar det inte kräver någon form av reflekterande övning.

**Den andra nivån kallas för** förståelse; barn på denna nivå har en djupare förståelse för ett ämnes innehåll men visar inte prov på reflekterande ansträngningar. Eleverna förstår begrepp utan att ställa svåra frågor eller fundera mycket på vad de betyder eller hur de kan använda dem.

**Den tredje nivån, som** kallas reflektion, kräver att eleverna går utöver läroboken och tar till sig och analyserar materialet samtidigt som de drar kopplingar mellan det de lär sig och sina egna erfarenheter.

På den fjärde nivån, kritisk reflektion, gör studenterna kopplingar mellan materialet och sina personliga erfarenheter och funderar över hur de ska tillämpa materialet. Det sker också en förändring i förutsättningarna som skapar ett nytt konceptuellt ramverk, vilket tvingar studenterna att överge sina förutfattade meningar och anta nya.



Figur 81. Källa Pixabay på pexels.com

## 100. Innovationer och know-how, licenser och patent inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Innovationer är en avgörande faktor för tillväxt och överlevnad för individer och institutioner inom alla branscher och områden, inklusive utbildning. Kettunen et al (2013) beskriver innovativ pedagogik som en rörelse från individuellt lärande (lyssna på föreläsningar, läsa läroböcker, skriva rapporter och avhandlingar) till gruppbaserat lärande (diskussioner, övningar, laboratorier), till det mest innovativa steget med nätverksbaserat lärande (tvärvetenskaplig utbildning, flexibilitet, entreprenörskap, innovations- och forskningsprojekt, rörlighet). "Kärnan i innovationspedagogiken ligger i att betona den interaktiva dialogen mellan utbildningsorganisationen, studenterna och det omgivande arbetslivet och samhället" (Kairisto-Mertanen et al., 2012).

Innovationer inom utbildning och pedagogik kan komma från flera olika källor, eftersom det är ett mycket interaktivt och dynamiskt område. Några exempel på innovationer är

- politiska (NCLB (No Child Left Behind Act), Race to the Top);
- sociala (Equal Opportunities Act, policy för positiv särbehandling, Individuals with Disabilities Education Act);
- Filosofiska (konstruktivism, objektivism);
- kulturell (moralisk utbildning, mångkulturalism, tvåspråkig utbildning);
- pedagogisk (kompetensbaserad utbildning), STEM (val av läroplan i skolan: naturvetenskap, teknik, engelska och matematik);
- psykologiska (kognitionsvetenskap, teorin om multipla intelligenser, Maslows behovshierarki, teorin om inlärningsstilar), och
- teknisk (datorbaserat lärande, nätverksbaserat lärande, e-lärande) (Serdyukov, 2017).

Know-how innebär att man delar med sig av en praktisk kunskap eller förmåga som skapas och lärs ut och som kan vara till nytta för andra (Cambridge Dictionary, 2022).

När en pedagogisk innovation skapas kan upphovsmännen till den ha rättigheter till den egendom som skapas. Om en innovativ idé, produkt eller tjänst skapas kan den skyddas med hjälp av ett patent, till exempel i samband med digitalisering av hållbar hotellverksamhet.

Den största skillnaden är att patent är "en exklusiv rättighet som beviljas för en uppfinning, vilket är en produkt eller en process som i allmänhet ger ett nytt sätt att göra något, eller erbjuder en ny teknisk lösning på ett problem. För att få ett patent måste teknisk information om uppfinningen offentliggöras i en patentansökan" (Wipo, 2023).

Licens är "ett officiellt dokument, kort etc. som ger dig tillstånd att göra, använda eller ha något" (Brittanica, 2023).

När ett patent har erhållits för en specifik innovation kan patentägaren besluta att ge någon licens att använda patentet. Till exempel äger Microsoft ett patent på sin skapelse, som är Microsoft Office-paketet. Som användare som vill använda produkten, eller som organisation som vill använda den, kan du skaffa en licens, vilket är ett officiellt tillstånd att använda den patenterade produkten.



Figur 82. Källa SevenStorm JUHASZIMRUS på pexels.com



## 101. Dataskydd i pedagogiken för digitalisering av hållbar hotellverksamhet

Ju mer utbildning rör sig in i den nya eran av digitalisering, desto viktigare blir det att skydda utbildares och elevers personuppgifter. Digitaliseringen innebär i praktiken att applikationer, myndigheter och kommersiella webbplatser får tillgång till en mängd privat information och att dessa uppgifter måste skyddas från intrång. Dessa uppgifter kan omfatta information om elevernas ålder, inlärningssvårigheter, hälsoproblem och annan känslig information. Det är skolmyndigheternas ansvar att skydda dessa uppgifter. Alla parter som är involverade i inlärningsprocessen måste känna sig säkra på att de är skyddade mot personer som de vill ska ha tillgång till deras uppgifter och endast ansvarig och dedikerad personal kan ha tillgång.

Studenter skapar data från det ögonblick de skriver in sig på ett program, oavsett om det är en yrkesutbildning, en högskola eller ett universitet. Från det att en student söker efter information online, de klick han gör, den information han lagrar, de tester han gör, skapar alla data som lagras i institutionens datorer eller i molnapplikationer tusentals mil bort. I många fall är det inte klart vilka uppgifter som tillhör studenten eller som också tillhör den institution där han eller hon studerar (Hoel, T. och Chen, W., 2018). Europeiska unionen tar dataskyddet på allvar och har nyligen antagit en ny förordning 2018 som kallas den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR) med syftet att skydda europeiska medborgares personuppgifter och harmonisera lagarna i hela Europa (GDPR.EU, 2018). Redan innan GDPR-förordningen infördes stod det klart att många länder hade infört liknande principer för att skydda sina medborgares personuppgifter (Bygrave, L. A. 2010).

Den nya förordningen kan också innehålla särskilda bestämmelser för utbildningssektorn. Den innehåller strängare bestämmelser för utbildningsinstitutioner eftersom det handlar om barn och unga vuxna. Skolor får endast samla in nödvändig information och föräldrar och elever ges tillgång till att granska den information som samlas in. Insamlingen av uppgifter måste motiveras för de specifika syftena med institutionens roll. Även enligt denna förordning måste varje utbildningsinstitut utse två personer med rollerna som personuppgiftsbiträde och personuppgiftsansvarig, båda med specifika ansvarsområden (GDPR.EU, 2018). Hårda straff förutses enligt denna förordning för dataintrång.

## 102. Översyn av lagstiftningsramen för pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Infrastruktur, data och människor kan alla säkras och skyddas med hjälp av reglering. Den kan fungera som en utjämnare och se till att alla marknadsaktörer har lika villkor. Reglering kan bidra till att skapa ett klimat som stöder och uppmuntrar avkastning på investeringar, t.ex. i infrastruktur.

Nästan varje existerande ekonomi har idag sin egen oberoende IKT-regulator, som reglerar viktiga problem som tilldelning av radiofrekvensspektrum, operatörlicenser och tillväxten av nationella nätverk och tjänster i ett alltmer komplicerat regelverkssammanhang. Myndigheterna tar itu med problem som förändrade ramar för digitala skatter, planer för delning av infrastruktur, svårigheter med konsumenternas förtroende, suddiga gränser mellan nät drift och innehållsproduktion, nätinvesteringsfrågor och att ansluta alla till fördelarna.

Cyberhoten ökar i omfattning och storlek, medan andra marknadsplatser sprids och fragmenteras. Dessutom ökar antalet mobilkunder och den lokala tillgången till Internet. För att hantera problemen med den digitala övergången utvidgar många länder sina regelverk, och övervakning och verkställighet ökar.

Regleringsparadigmen sätts på prov av ny teknik som artificiell intelligens (AI), big data, appekonomin, molntjänster, sakernas internet, sociala medier och mobil teknik. Den nya tekniken, liksom nya affärs- och investeringsstrukturer, ställer de nationella myndigheterna inför nya utmaningar.



Figur 83. Källa CoWomen at pexels.com



Figur 84. Ny digital affär (anpassad från Villa Mateos & Gomez, 2022)

De är också medvetna om att de måste hålla jämna steg med att bevara och skydda konsumenter och infrastruktur utan att hindra investeringar eller innovation.

Olika regelverk i en komplex och snabbt föränderlig miljö kan öka komplexiteten, skapa osäkerhet och avskräcka från investeringar och innovation. En regleringsmodell passar sällan alla.

Över hela världen står beslutsfattare inför uppgiften att forma den digitala omvandlingen och bedöma dess effekter. Många länder kämpar med

grundläggande problem när det gäller inkluderande och hållbar digital utveckling: Förutom att tillhandahålla motsvarande infrastruktur och bygga upp metodologiska och tekniska färdigheter måste ramvillkor definieras för olika områden, såsom gränsöverskridande (data)marknader, hantering av data eller digital teknik eller åtgärder mot cyberhot.

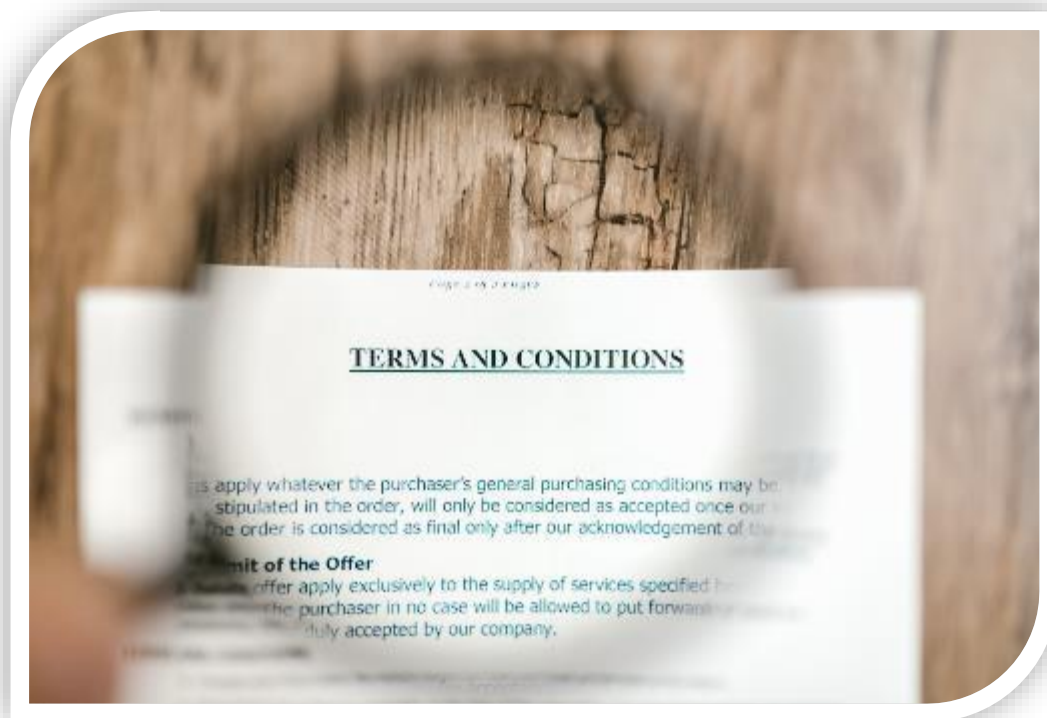
Beslutsfattare från regeringar, den privata sektorn och det civila samhället i partnerländerna bör utveckla digitala strategier och policyer för att hantera dessa digitala policyuppgifter i syfte att säkerställa en hållbar och människocentrerad digital omvandling.

Under de senaste åren har området digital politik blivit ett fristående område. Uttrycket "digital policy" blir alltmer populärt för att beskriva hur politik och digitalisering interagerar. Digitala politiska beslut påverkar varandra på nationell, regional och global nivå som ett resultat av världsomspännande nätverk, vilket är ett unikt kännetecken för sektorn. Eftersom fler aktörer är inblandade är förhandlings- och samordningsprocessen för global digital politik strukturerad på ett annat sätt än för andra politikområden. De omfattar nationella, regionala och globala organisationer samt globala internetleverantörer.

Även om många frågor tas upp i den aktuella diskussionen om digital politik, sticker datasäkerhet, digital suveränitet och digitalt deltagande ut som viktiga. Flera digitala policyfrågor behandlas särskilt av olika nationer:

- Att se till att Internet är heltäckande och tillgängligt för alla;
- Lägga grunden för en datadriven ekonomi, med beaktande av globala dataflöden och globalt aktiva dominerande företag;
- för att försvara människors rättigheter (t.ex. genom dataskydd, digital integritet eller till och med vid användning av nyare teknik som AI).

Transnationella digitala strategier kan bidra till rådgivnings- och genomförandeprocessen för regler och omständigheter i det digitala politiska ramverket eftersom relaterade data, kapacitet eller referensexempel ofta saknas.



Figur 85. Källa RDNE Stock project at pexels.com

## 103. Kvalitet i pedagogiken för hållbar hotellverksamhet Digitalisering

Det är inte lätt att definiera ett komplext kvalitetsbegrepp inom pedagogik för hållbar digitalisering av besöksnäringen. Henard och Leprince-Ringuet (2008) sammanfattar att kvalitet i pedagogiken alltid måste vara centrerad kring studenternas behov och främja alla studenters lärande. Därför är det viktigt att fokusera på både lärarens pedagogiska förmåga och inlärningsmiljön, som måste ta hänsyn till varje enskild elevs behov. Eleverna bör förstå varför de arbetar, kunna knyta kontakter med andra elever och be om hjälp vid behov. Inlärningsresultaten förbättras också när personal och studenter har tillräckligt med stöd (ekonomiskt stöd, socialt och akademiskt stöd, hjälp till minoritetsstudenter, rådgivningstjänster etc.). Inlärningsgemenskaper, t.ex. grupper av studenter och/eller lärare som arbetar tillsammans för att studera och dela kunskap, anses förbättra studenternas inläring genom att öka både studenternas och lärarnas tillfredsställelse.

Kvalitet i pedagogiken för hållbar digitalisering av besöksnäringen är inte en uppsättning nya och aktuella pedagogiska färdigheter. Enligt Griffiths et al. (2006) är kvalitet snarare ett mycket bredare begrepp som inkluderar:

- rikta instruktörernas fokus på den djupa förståelse som är uppenbar i det som eleverna lär sig,

- i vilken utsträckning klassrummen verkligen är stödjande miljöer för elevernas inläring,

- mängden och kvaliteten på den undervisning som erbjuds eleverna och som har något syfte utöver att bara slutföra uppgifter för att få godkänt betyg,

- hur kunskap och erfarenheter struktureras för att underlätta studenternas lärande.

Man kan dra slutsatsen att kvalitetsbegreppet i pedagogiken för digitalisering av hållbar hotellverksamhet är flerdimensionellt och inkluderar bland annat student, lärare, kamrater, miljö, personlighet och tillgång till stöd.

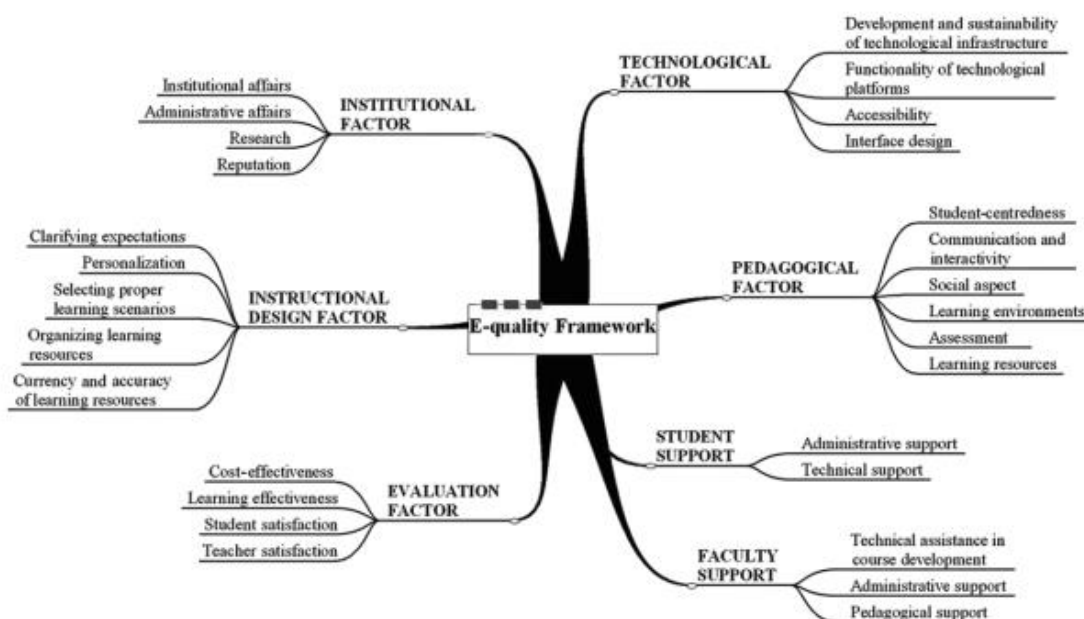
Griffiths et al. (2006) föreslår också att kvaliteten på pedagogiken kan mätas utifrån tre dimensioner:

- intellektuell kvalitet (djup kunskap, djup förståelse, problematisk kunskap, högre tänkande, metallspråk, substantiell kommunikation),

- Kvalitativ inlärmingsmiljö (uttryckliga kvalitetskriterier, engagemang, höga förväntningar, socialt stöd, elevernas självreglering och vägledning),

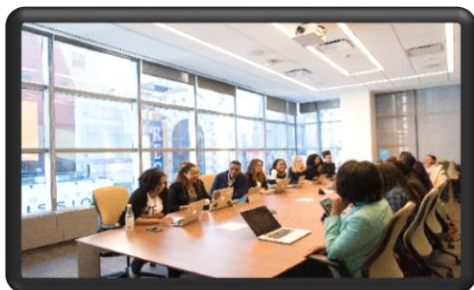
- signifikans (bakgrundskunskap, kulturell kunskap, kunskapsintegration, inkludering, samhörighet, narrativ).

Det som på senare tid har blivit föremål för akademiskt intresse är kvaliteten på digitala miljöer och e-lärandemiljöer. Även om de grundläggande kvalitetsaspekterna inte förändras i e-miljön, finns det många aspekter som måste beaktas när man försöker säkerställa den övergripande pedagogiska kvaliteten i den digitala miljön. Figuren nedan visar ramverket för e-kvalitet.



Figur 86. Ramverk för e-kvalitet, Källa: Masoumi och Lindström, 2012

I den digitala miljön blir kvaliteten mer komplex. Det handlar inte längre om interaktion mellan student, lärare, kamrater och miljö. Det finns tekniska, institutionella, pedagogiska, utvärderings-, fakultetsstödande och digitala pedagogiska faktorer, liksom stöd för studenter att navigera i e-miljön.



Bild, Källa: Christina Morillo på pexels.com

## 104. Standarder för pedagogik för hållbar hotellverksamhet

Det har förts många diskussioner om vilka standarder som måste upprätthållas inom utbildningen för att förbättra effektiviteten i utbildningsprogrammen och se till att studenterna lär sig vad de ska på alla nivåer i utbildningssystemet. En viktig faktor i standardiseringen är också att kunna mäta vad och hur väl de har lärt sig (Entz, S., 2007). Forskningen har visat att effektiva standarder för undervisning

kan sammanfattas i följande principer (Teemant, A. och Pinnegar, S.E., 2019). De bygger på CREDE-modellen för pedagogik, ett tillvägagångssätt som bygger på Vygotskijs sociokulturella teori (Vygotsky, L. S. 1978).

a) Gemensam produktiv aktivitet (JPA) är viktigt i varje klassrum eftersom de bästa akademiska resultaten kommer när det finns ett nära samarbete mellan elever och lärare (Chapman, T.K. och Hobbrel, N., 2010). Lärarna kräver att eleverna samarbetar för att utföra vissa aktiviteter och främjar gruppuppgifter för att göra det möjligt för eleverna att samarbeta. Han fungerar som en facilitator och övervakar situationen och ingriper för att ge stimulans, vägledning och sätta upp regler och upprätthålla dem om och när det behövs.

b) Språk- och läskunnighetsutveckling: Ingen effektiv standard kan vara fullständig utan att eleverna är läs- och skrivkunniga både muntligt och skriftligt. De ska kunna formulera sina idéer på sitt eget språk och använda ett rikt ordförråd. Lärare bör använda lyssnings-, läs- och skrivaktiviteter.

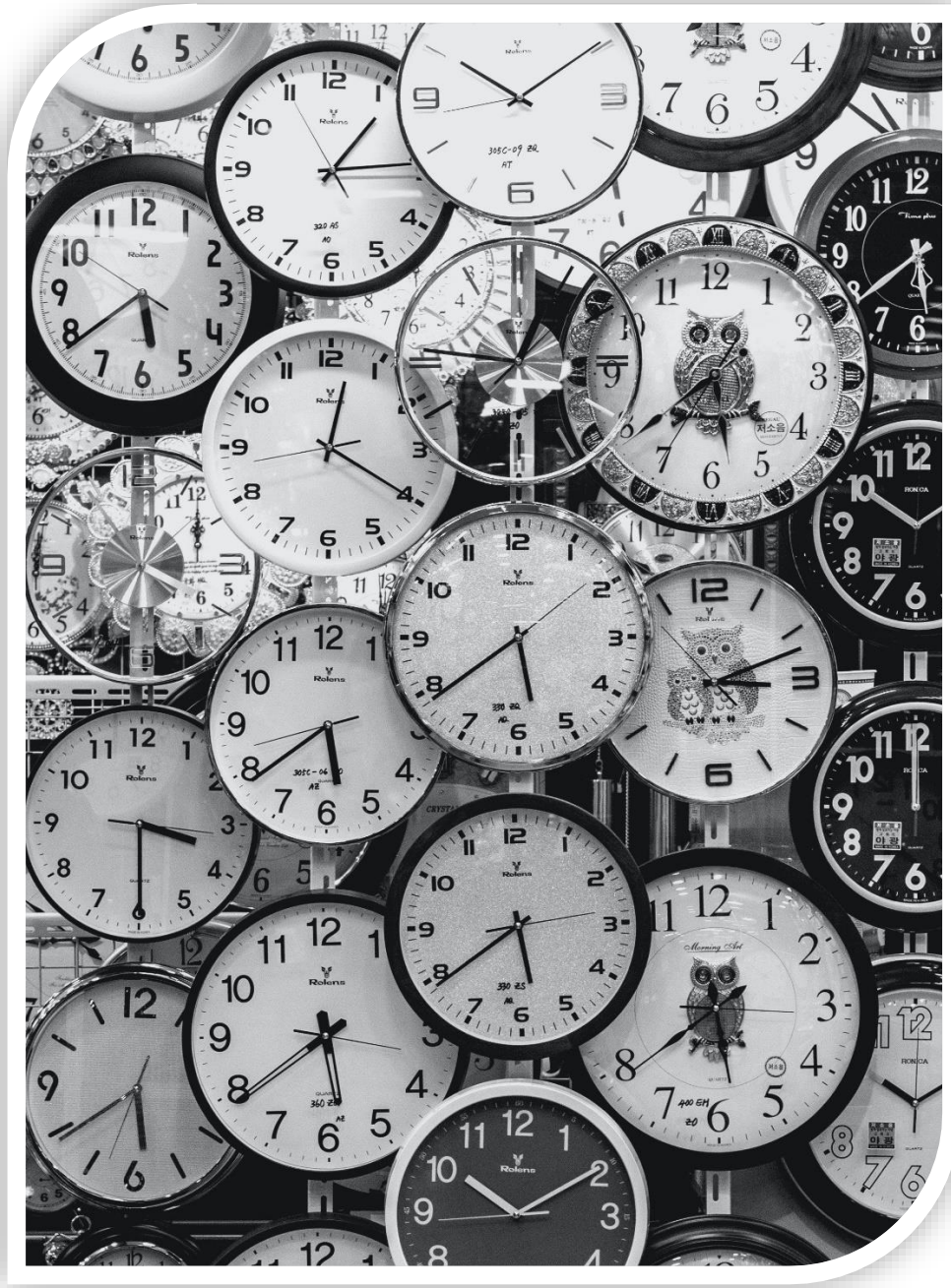
c) Kontextualisering (CTX): Effektiv pedagogik bör vara intressant och relevant för elevernas liv. Läroplanen och de inlärningsaktiviteter som lärarna utformar bör vara relevanta för det lokala samhället och lokala traditioner. Digitala verktyg kan användas för att göra undervisningen mer intressant och interaktiv. Elevernas familjer kan uppmuntras att delta i aktiviteterna (Yamauchi, L.A., Wyatt, T.R. och Taum, A.H., 2005).

d) Utmanande aktiviteter, komplext tänkande, främja komplexitet: Eftersom ovanstående standarder har uppfyllts är läraren redo att utmana eleverna till mer komplexa aktiviteter och nivåer. Aktiviteterna kan utformas med detta i åtanke. Lärarna måste ge feedback i slutet av aktiviteterna. (Saye, J.W et al., 2018)

(e) Instructional Conversation, undervisning genom dialog: Läraren engagerar sig i samtal med eleverna. Målet är att låta eleverna uttrycka sina idéer och åsikter och låta dem prata mer än läraren. I slutet av samtalen skapar vi ett resultat i form av en produkt eller tjänst.

(f) Modellering, lärande genom observation: Detta är en effektiv standard, särskilt för yngre studenter som lär sig genom att observera (Rohbanfard, H. och Proteau, L., 2011)



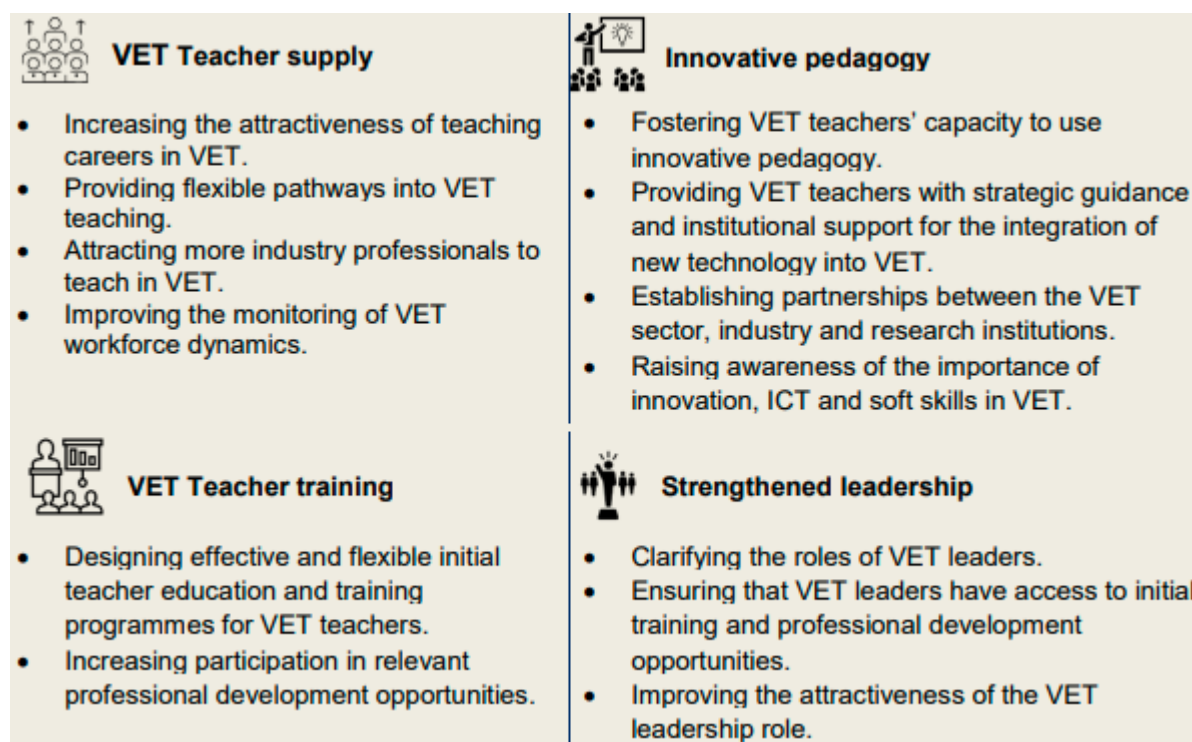


Figur 87. Källa Andrey Grushnikov på pexels.com

## 105. Professionellt nätverk för yrkesutbildare, programledare, fältcoacher, utbildare och teamledare från professionell hotell- och restaurangmiljö

Att läraryrket inte är tillräckligt attraktivt bidrar till bristen på lärare inom yrkesutbildningen. Läraryrkets attraktionskraft påverkas till exempel direkt av lärarlönerna, som är den högsta enskilda utgiften inom yrkesutbildningen (OECD, 2021).

I motsats till industrin och/eller andra utbildningsinstitutioner erbjuder yrket vanligtvis inte löner som är konkurrenskraftiga i många länder. Att behålla yrkeslärare påverkas av faktorer som hög arbetsbelastning, otillräcklig styrning av yrkesskolor och brist på möjligheter till professionell utveckling.



Figur 88. Viktiga policyrekommendationer för att stärka undervisning och ledarskap inom yrkesutbildning (anpassad från OECD, 2021)

Det har visat sig att incitament och stöd som är välriktade kan bidra till att rekrytera och behålla lärare inom yrkesutbildningen. Dessa inkluderar attraktiva karriärvägar för att uppmuntra erfarna lärare att stanna inom området samtidigt som de gör det möjligt för dem att gå vidare till högre befattningar eller

ledningsnivå eller andra ämnesområden. Bonusar och löneincitament för rekrytering av yrkeslärare i bristämnen eller bristsektorer ingår också.

Yrkeslärare måste uppmuntra sina elever att utveckla digitala och mjuka färdigheter på grund av den ökande efterfrågan på dessa talanger på arbetsmarknaden. Yrkeslärare bör bli mer kunniga om hur de kan hjälpa sina elever att utveckla dessa förmågor, särskilt i praktiska miljöer, och inkludera banbrytande undervisningsstrategier i sina rutiner.

Idag krävs läroplanpassade, arbetsplatsorienterade och undersökningsbaserade undervisningsmetoder. Pedagogiken bör fokusera på samarbetsinlärning samt aktivt lärande och erfarenhetsinlärning för att främja mjuka färdigheter. Robotik, simulatorer och annan ny teknik har potential att uppmuntra innovation inom undervisning och lärande inom yrkesutbildning.

Det har visat sig att yrkeslärare som fått utbildning i särskilda undervisningsansvar eller uppgifter under sin grundutbildning (t.ex. allmän pedagogik, ämnesspecifik pedagogik, ämnesinnehåll och klassrumspraktik) känner sig mer förberedda att ta på sig dessa ansvarsområden i sin undervisning.

För att förbereda yrkesutbildningsledare för deras roller och erbjuda möjligheter till kompetenshöjning är det avgörande att tillhandahålla grundutbildning och möjligheter till professionell utveckling som är väl utformade. Ett bra första steg skulle vara att fastställa mer exakta och aktuella definitioner av ledarskapsansvar inom yrkesutbildning.

Dessa definitioner kan tjäna som en värdefull referenspunkt för dem som funderar på att bli ledare, liksom för dem som ansvarar för rekrytering och utbildning av nya ledare. Innehållet i alla utbildningsprogram måste vara nära relaterat till institutionernas och deras omgivnings särdrag.

## 106. Sammanfattning

Författarna till boken inklusive konsortiet av representanter från de sex EU-länderna inklusive "HOTEL SCHOOL" Hotel Management College från Lettland, Dania Academy från Danmark, Italian Hospitality School SRL från Italien, City Unity College Nicosia från Cypern, DigitalGuest APS från Sverige, INERCIA DIGITAL SL från Spanien när de gick med i utbildningsorganisationerna och digitala företag har uppnått syftet med projektet ERASMUS + PROJECT 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit' som producerade relevant utökad tillämpad forskning och publicerade den innovativa boken "Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation for VET Educators and Sustainable Business Field Coaches and Team Leads".

Den digitala broschyren ger en beskrivning av den roll som digitalisering av pedagogik för hållbar hotellverksamhet spelar och förklarar deltagarnas och intressenternas olika roller i detta.

Boken innehåller en genomgång och sammanfattning med länkar till relaterade styrdokument, rättslig grund och upplyser om vad handlingsplanen för digital utbildning är. En uppsättning kopplade definitioner granskas som teoretisk grund, inklusive hållbarhet, målen för hållbar utveckling, gästfrihet, hållbar gästfrihet, digitalisering och hållbar digitalisering. Kapitlen ger förklaringar till hur man förstår innebörden av Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit, konceptet och processen för hållbar gästfrihet.

Relaterade digitala färdigheter, digitaliseringsfärdigheter och gröna färdigheter granskas, och digitaliseringskompetenser som krävs för hotell- och restaurangkvalifikationer inklusive kulinarisk konst listas i broschyren. Boken förklarar hur man förbättrar digitala färdigheter och kompetenser för den digitala omvandlingen: Digital Education Action Plan 2021-2027, utveckla digital kompetens för anställbarhet inom besöksnäringen, inklusive att engagera och stödja intressenter med hjälp av DigComp 2.0, 2.1, 2.2., samt vad som hjälper till att utveckla självförtroende och respekt för grön, digital och digitaliseringskompetens.

Boken innehåller också en översyn av termer relaterade till pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet, inklusive pedagogiskt tillvägagångssätt, pedagogisk metod, pedagogisk metod, pedagogiskt verktyg, verktygslåda, undervisning och lärande, relevanta pedagogiska tillvägagångssätt, pedagogiska teorier och teoretiska begrepp, pedagogiska undervisnings- och inlärningsmetoder i pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet inklusive hybridlärande.

Pedagogiska färdigheter och digitala färdigheter som förväntas för pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet listas i kapitlen i broschyren, liksom

kompetenser och praktiska metoder för att integrera digitalisering i yrkesutbildningar inom hotellbranschen, ytterligare workshops för hotellbranschen i arbetsmiljöer förklaras i broschyren.

Resurser, källor och system samt innebörden av 8 inlärningsstilar i Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation klargörs i bokens kapitel.

I boken presenteras praktiska exempel på hur digitalisering kan integreras i hållbar yrkesutbildning inom hotell- och restaurangbranschen samt en genomgång av god och bästa praxis i världen när det gäller att integrera digitalisering i olika länder.

Författarna presenterade kompetensramen, kompetenser för att tillhandahålla digitala kurser, kompetensramen för att utforma digitala kurser, kompetensramen för att leverera ämnesinnehåll med hjälp av digitalisering och om hållbara digitaliseringsmedel, kompetensramen för att instruera elever hur man integrerar digitalisering i studierna, uppgifterna och i arbetsområdet. Författarna till boken tog fram kompetensramen för digitalisering av hållbar besöksnäring för yrkesutbildare på grundval av DigComp 2.2 för utbildare, motiverade hur man undervisar hållbar gästfrihet digitalt, hur man utformar kurs och material "Hållbar gästfrihetsdigitalisering", hur man integrerar digitaliseringsprocessen, ämnet hållbar digitalisering i gästfrihets yrkesutbildningsprogram, kurser och hur man levererar andra innehållskurser med hjälp av digitalisering, hur man fortsätter att utforma läroplaninnehåll i pedagogik för hållbar gästfrihetsdigitalisering och hur man utformar digitala kurser, material, workshops för gästfrihets yrkesutbildningsstudier, hur man utformar material och fält workshops om digitalisering för gästfrihetsorganisationer studier, hur man infuserar digitalisering i gästfrihetsarbetsmiljöer. Boken förklarar också hur man skiljer på uppgifter och aktiviteter inom digitalisering av besöksnäringen och digitalisering av hållbar besöksnäring, beskriver TWIN TRANSITION och hur man effektivt kan kombinera gröna färdigheter och digitaliseringsfärdigheter för att öka hållbarheten inom besöksnäringen.

Kapitlen i boken visar hur man mäter digitalisering av hållbar hotellverksamhet, förklarar hur man mäter hållbarhet, mäter hållbar hotellverksamhet, mäter digitalisering av hotellverksamhet och slutligen mäter digitalisering av hållbar hotellverksamhet med en genomgång av indikatorer för hållbar hotellverksamhet och indikatorer för digitalisering och indikatorer för digitalisering av hållbar hotellverksamhet även med relevans för GRI (Global Reporting Initiative Standards och andra måtvärden).

De följande kapitlen klargör den virtuella lärmiljön (VLE), faktorer som påverkar den virtuella lärmiljön (VLE) och arbetsmiljön i Pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet, drivkrafter, framgångsfaktorer, motivation, engagemang, utvärdering och bedömning i Pedagogik för digitalisering av hållbar

hotellverksamhet: före, under, efter. samt feedback, kommunikation, mätning av effektivitet, övervakning, hinder, problem och utmaningar i Pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet.

En annan del avser granskning av kostnaderna för Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation and Budgeting in Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation, därefter costs and budgeting in sustainable hospitality digitalisation. Bokens kapitel innehåller analyser av uppdaterad information inom pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering med hänsyn till hållbarhet och teknik, data, åldrar, utbildningsnivåer, innovationer och know-how, licenser och patent, dataskydd, kvalitet och standarder, yrkesnätverk för yrkesutbildare, programledare, fältcoacher inom hotellverksamhet, utbildare, teamledare från professionell hotellmiljö. Boken innehåller också en aktuell ordlista och länkar till relaterade användbara resurser.

## 107. Slutsats

Bokens författare inklusive konsortiet av representanter från de sex EU-länderna inklusive Lettland, Danmark, Sverige, Cypern och Italien har uppnått syftet med projektet ERASMUS+ PROJECT 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140 'Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit' som producerade relevant utökad tillämpad forskning och publicerade den innovativa boken "Pedagogy of Sustainable Hospitality Digitalisation for VET Educators and Sustainable Business Field Coaches and Team Leads". Boken fokuserar på pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet och är en förlängning av metodik, tillvägagångssätt och metoder som beskrivs i den första delen av Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation for VET Learners and Professionals. Pedagogik i detta sammanhang är också att lägga till hållbara och digitala element till lärande i ett hotell- och restaurangsammanhang. Den digitala broschyren ger en översikt över 1) hur man lär ut hållbar gästfrihet digitalt; 2) hur man utformar kurser och material "Sustainable Hospitality Digitalisation"; 3) hur man integrerar digitaliseringsprocessen, ämnet hållbar digitalisering i gästfrihetens VET-program, kurser och hur man levererar andra innehållskurser med hjälp av digitalisering; 4) hur man utformar digitala kurser, material, workshops för gästfrihetens VET-studier; 5) hur man utformar material och fältverkstäder om digitalisering för gästfrihetsorganisationer; 6) hur man tillför digitalisering i gästfrihetsarbetsmiljöer; 7) hur man skiljer uppgifter och aktiviteter på gästfrihetsdigitalisering och hållbar gästfrihetsdigitalisering; 8) hur man mäter hållbar gästfrihetsdigitalisering 9) hur man sammanfogar gröna färdigheter och digitaliseringsförmåga effektivt för att öka hållbarheten hos gästfriheten.

Broschyren innehåller en genomgång av relevanta pedagogiska tillvägagångssätt, teoretiska begrepp, metoder, pedagogiska och digitala färdigheter, kompetenser och praktiska metoder för att integrera digitalisering i yrkesutbildningar inom hotell- och restaurangbranschen, vidare workshops för hotell- och restaurangbranschen i arbetsmiljöer. Handboken innehåller praktiska exempel på hur man integrerar digitalisering i yrkesutbildningar inom hotell- och restaurangbranschen, genomgång av bästa praxis i världen för att integrera digitalisering samt färdigheter och kompetenser för att tillhandahålla digitala kurser, utforma digitala kurser, leverera ämnesinnehåll med hjälp av digitalisering och om digitaliseringsmedel, samt att instruera eleverna hur man integrerar digitalisering i studieuppgifterna och i arbetsområdet. På grundval av DigComp 2.0, 2.1, 2.2. och med hänsyn till de specifika egenskaperna hos digitaliseringen av hotell- och restaurangbranschen, har det digitala kompetensramverket för

utbildare inom hållbar digitalisering av hotell- och restaurangbranschen utvecklats. Guiden ger praktiska exempel på att integrera digitalisering i Hospitality VET Learning, granskning av bästa världspraxis för att integrera digitalisering och canvas av färdigheter och kompetenser för att tillhandahålla digitala kurser, designa digitala kurser, leverera ämnesinnehåll med hjälp av digitalisering och om digitaliseringsmedel, och att instruera eleverna hur man integrerar digitalisering i studieuppgifterna och i arbetsområdet. 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. Boken innehåller en genomgång av de senaste pedagogiska tillvägagångssätten, metoderna och praxis som används för utbildningsändamål om digitalisering av hållbar hotellverksamhet, där behovet av digitalisering möter behovet av hållbarhet, och visar fördelarna med att digitalisera dessa processer och slå samman dem enligt TWIN Transitions fokus och prioriteringar.

Den utvecklade digitala broschyren är tekniskt tillgänglig i elektronisk version med guidade ljudkapitel. Boken är länkad till Guidebook for Sustainable Hospitality Digitalisation for VET Learners and Professionals, även länkad till den utvecklade digitala kursen på grundval av Digital Guest tekniska lösning och är länkad till de digitala kursdelarna som utvecklats i Moodle-programvaran, där alla är inbördes relaterade och sammanlänkade.



## 108. Ordlista

Tabell 12 :Ordlista: Hållbar besöksnäring Digitalisering Pedagogik		
Term	Beskrivning	Referens
Policy för godtagbar användning (AUP)	En policy för acceptabel användning (AUP) är ett dokument som beskriver en uppsättning regler som ska följas av användare eller kunder av en uppsättning datorresurser, som kan vara ett datornätverk, en webbplats eller ett stort datorsystem. En AUP anger tydligt vad användaren får och inte får göra med dessa resurser	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) hänvisning till källa: <a href="https://www.techopedia.com/definition/2471/acceptable-use-policy-aup">https://www.techopedia.com/definition/2471/acceptable-use-policy-aup</a>
Aktivt lärande	Aktivt lärande är en undervisningsform som betonar att man söker information, organiserar den på ett meningsfullt sätt och får möjlighet att förklara den för andra under interaktion med kamrater och instruktörer, vilket innebär en cykel av ständiga aktiviteter och återkoppling <sup>373</sup> . Många studier har visat de positiva effekterna av aktivt lärande på studenternas attityder, färdigheter och inlärningsresultat <sup>374</sup> . Former av aktivt lärande inkluderar projektbaserat, problembaserat eller undersökningsbaserat lärande som också beskrivs nedan.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Inskjutna och ambivalenta färdigheter	Andra färdighetskategorier som digitala, sektorspecifika, affärsmässiga eller interpersonella färdigheter som har potential att bidra till en grönare ekonomi.	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport om grön kompetens 2022
Algoritm	Inom matematik och datavetenskap är en algoritm en entydig specifikation av hur man löser en klass av problem. Algoritmer kan utföra beräkningar, databehandling,	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).

	automatiserade resonemang och andra uppgifter	
Artificiell intelligens	Artificiell intelligens (AI) omfattar förmågan hos en digital dator eller datorstyrd robot som utför uppgifter som vanligtvis förknippas med intelligenta varelser. Termen används ofta för att utveckla system som är utrustade med de intellektuella processer som är karakteristiska för människor, t.ex. förmågan att resonera, upptäcka mening, generalisera eller lära sig av tidigare erfarenheter.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Hjälpmedelsteknik	Hjälpmedelsteknik (AT) är en generisk term som används för att referera till en grupp av mjukvaru- eller hårdvaruenheter med vilka personer med funktionshinder kan få tillgång till datorer. De kan vara specialutvecklade och marknadsförda enheter eller standardprodukter som har modifierats. Hjälpmedel kan t.ex. vara alternativa tangentbord och möss, programvara för röstigenkänning, programvara för bildskärmsförstoring, joysticks med flera reglage och hjälpmedel för text-till-tal-kommunikation.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) hänvisning till källa: <a href="http://www.webopedia.com">http://www.webopedia.com</a>
Förstärkt verklighet	Förstärkt verklighet är en interaktiv upplevelse av en verklig miljö där de objekt som finns i den verkliga världen är "förstärkta" av datorgenererad perceptuell information, ibland över flera sensoriska modaliteter, inklusive visuell, auditiv, haptisk, somatosensorisk och olfaktorisk.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Blandad inlärning	Blandat lärande innebär att e-lärande kombineras med traditionella klassrumsmetoder för att skapa en ny hybridundervisningsmetod.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).

Blockkedjete knik	Blockkedjetechnik underlättar registrering och delning av information i en gemenskap. I denna gemenskap behåller varje medlem sin egen kopia av informationen och alla medlemmar måste validera alla uppdateringar kollektivt. Informationen kan utgöras av transaktioner, avtal, tillgångar, identiteter eller praktiskt taget allt annat som kan beskrivas i digital form. Posterna är permanenta, transparenta och sökbara, vilket gör det möjligt för medlemmarna att se transaktionshistoriken i sin helhet. Varje uppdatering är ett nytt "block" som läggs till i slutet av en "kedja". Med blockkedjan ersätter kryptologi mellanhänder från tredje part som förvaltare av förtroende, där alla blockkedjedeltagare kör komplexa algoritmer för att intyga integriteten hos hela	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
BYOD/ta med din egen enhet	BYOD (eller BYOT/bring your own technology) avser den policy som tillåter eller till och med uppmuntrar studenter att ta med sig personligt ägda mobila enheter (laptops, netbooks, surfplattor, smartphones etc.) till sin utbildningsinstitution och att använda dessa enheter för att få tillgång till information, applikationer och tjänster som stöd för sitt lärande.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Centrum för yrkesmässig spetskompetens	CoVE stöder regionala och lokala strategier samtidigt som de stöder övergripande strukturella Förändringar och ekonomisk politik i Europeiska unionen, på grundval av relevanta partnerskap och som drivkraft för yrkesfärdigheter av hög kvalitet i samband med nationella, regionala/lokala och sektoriella utmaningar, med ett starkt inslag av arbetsbaserat lärande, digitalt innehåll och erfarenhet av rörlighet utomlands.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).

Klimatneutral och koldioxidsnål	Typer av ekonomisk eller social verksamhet som antingen är helt förenliga med en grön (dvs. klimatsäker) ekonomi eller bidrar till övergången till en sådan ekonomi (dvs. med lägre utsläpp av växthusgaser än för närvarande).	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport om grön kompetens 2022
Kompetensbaserade tillvägagångsätt	Kompetensbaserade metoder fokuserar på att bedöma inlärares påvisbara kompetens snarare än hans meritlista över närvaro	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Kontinuerlig professionell utveckling (CPD)	CPD är det sätt på vilket yrkesverksamma upprätthåller, förbättrar och breddar sina kunskaper och färdigheter och utvecklar de personliga egenskaper som krävs i deras yrkesliv, vanligtvis genom en rad korta och långa utbildningsprogram, av vilka vissa erbjuder ackreditering. Denna arbetsrelaterade fortbildning avser all organiserad, systematisk utbildning som människor deltar i för att få kunskap och/eller lära sig nya färdigheter för ett nuvarande eller ett framtida arbete.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) Hänvisning till källa, hämtat från <a href="http://www.umultirank.org/#!/glossary?trackType=home&amp;sightMode=undefined&amp;section=odefinierad Anpassad från http://creativecommons.org/about">http://www.umultirank.org/#!/glossary?trackType=home&amp;sightMode=undefined&amp;section=odefinierad Anpassad från http://creativecommons.org/about</a>
Inkomstnivåer i landet	Hänvisar till Världsbankens klassificering indelning av världens ekonomier i fyra inkomstgrupper (hög, övre medel, lägre medel och låg), baserat på BNI per capita i nuvarande USD.	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport om grön kompetens 2022
Kritiska litteraciteter	Critical literacies är en undervisningsmetod som innebär kritisk tolkning av texter i olika miljömässiga och kulturella sammanhang <sup>382</sup> . Detta ger lärare och elever	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).

	möjlighet att läsa, utvärdera och reflektera över texter, och påbörja den kreativa processen att aktivt konstruera eller rekonstruera dessa texter.	
Kulturellt relevant pedagogik	En kulturellt relevant pedagogik är en undervisningsmetod som fokuserar på elevernas akademiska framgång, kulturella kompetens och kritiska medvetenhet	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Data	En sekvens av en eller flera symboler som ges mening genom specifik(a) tolkning(ar). Data som ett allmänt begrepp hänvisar till det faktum att viss befintlig information eller kunskap representeras eller kodas i någon form som är lämplig för bättre användning eller bearbetning. Data mäts, samlas in, rapporteras och analyseras, varefter de kan visualiseras använda grafer, bilder eller andra analysverktyg	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) hänvisat till källan Wikipedia.
Digital kommunikation	Kommunikation med hjälp av digital teknik. Det finns olika kommunikationssätt, t.ex. synkron kommunikation (realtidskommunikation, t.ex. via skype eller videochatt eller Bluetooth) och asynkron kommunikation (icke samtidig kommunikation, t.ex. e-post, sms), t.ex. en-till-en, en-till-många eller många-till-många.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017)
Digital kompetens	Digital kompetens kan i stort sett definieras som en säker, kritisk och kreativ användning av IKT för att uppnå mål relaterade till arbete, anställbarhet, lärande, fritid, inkludering och/eller deltagande i samhället.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017) hänvisning till källan DigComp Framework <a href="https://ec.europa.eu/jrc/Digcomp">https://ec.europa.eu/jrc/Digcomp</a>
Digitalt innehåll	Alla typer av innehåll som existerar i form av digitala data som är kodade i ett maskinläsbart format och kan skapas, visas,	Redecker, C., DigCompEdu. (2017)

	distribueras, modifieras och lagras med hjälp av digital teknik. Exempel på digitalt innehåll är: webbsidor och webbplatser, sociala medier, data och databaser, digitalt ljud, t.ex. mp3-filer, och e-böcker, digitala bilder, digital video, videospel, datorprogram och programvara. I DigCompEdu-ramverket delas digitalt innehåll in i digitala resurser och data.	
Digital miljö	Ett sammanhang, eller en "plats", som möjliggörs av teknik och digitala enheter, som ofta överförs via internet eller andra digitala medel, t.ex. mobiltelefonnät. Digitala miljöer används vanligtvis för interaktion med andra användare och för åtkomst till och publicering av användarskapat innehåll. Registreringar och bevis för en individs interaktion med en digital miljö utgör dennes digitala fotavtryck.	Redecker, C., DigCompEdu. (2017)
Specialist på digital pedagogik	En specialist på digital pedagogik är en yrkesperson som samarbetar med lärare, personal och studenter för att använda tekniska lösningar i förverkligandet av mål för undervisning och lärande	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).
Digitala resurser	Termen avser vanligtvis allt innehåll som publiceras i datorläsbart format. Inom ramen för DigCompEdu görs en distinktion mellan digitala resurser och data. Digitala resurser i detta avseende omfattar alla typer av digitalt innehåll som är omedelbart förståeliga för en mänsklig användare, medan data måste analyseras, behandlas och/eller tolkas för att vara användbara för lärare.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Digitala tjänster	Tjänster som kan levereras via digital teknik kommunikation, t.ex. internet, mobiltelefonnät, som kan omfatta leverans av digital information (t.ex. data, innehåll) och/eller transaktionstjänster. De kan vara	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)

	antingen offentliga eller privata, t.ex. e-förvaltning, digitala banktjänster, e-handel, musiktjänster (t.ex. Spotify), film- och TV-tjänster (t.ex. Netflix).	
Digital teknik	<p>Varje produkt eller tjänst som kan användas för att skapa, visa, distribuera, modifiera, lagra, hämta, överföra och ta emot information elektroniskt i digital form. I detta sammanhang används termen "digital teknik" som det mest allmänna begreppet och omfattar följande</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆◆ datornätverk (t.ex. internet) och alla onlinetjänster som stöds av dessa (t.ex. webbplatser, sociala nätverk, onlinebibliotek etc.),</li> <li>◆◆ alla typer av programvara (t.ex. program, appar, virtuella miljöer, spel), oavsett om den är nätverksansluten eller lokalt installerad;</li> <li>◆◆ alla typer av hårdvara eller "enheter" (t.ex. persondatorer, mobila enheter, digitala whiteboards), och</li> <li>◆◆ alla typer av digitalt innehåll, t.ex. filer, information, data.</li> </ul> <p>I DigCompEdu-ramverket delas kategorin digital teknik upp i följande områden: Digitala enheter; data och digitala resurser (=digitala filer + programvara + onlinetjänster).</p>	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Digitala verktyg	Digital teknik som används för ett visst ändamål eller för att utföra en viss funktion, t.ex. informationsbehandling, kommunikation, skapande av innehåll, säkerhet eller problemlösning.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Digitalisering	Digitalisering är processen att utnyttja digitalisering för att möjliggöra, förbättra eller förändra processer	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Digitalisering	Digitalisering är processen att omvandla information till ett digitalt format. Digitalisering är en handling som kan	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).

	möjliggöra digitalisering, men den senare kräver alltid den förra.	
Diskussionsbaserat lärande	Diskussionsbaserat lärande möjliggör studentinflytande genom lärarstyrda frågor och studenternas deltagande. Detta kräver att studenterna bidrar och lär av varandra i en miljö som styrs av förberedda instruktörer	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).
Pedagogiskt innehåll	(Digitalt) innehåll som på ett eller annat sätt är relevant för utbildningssammanhanget. Denna term är bredare än "utbildningsresurs" eftersom den även omfattar innehåll som är marginellt för undervisningsprocessen, t.ex. kommunikation med elever, föräldrar, kollegor; administrativt innehåll, etc.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Utbildningsresurser	Resurser (digitala eller inte) som är utformade och avsedda att användas i utbildningssyfte.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Utbildare	I samband med DigCompEdu används termen "utbildare" för att generellt hänvisa till alla personer som är involverade i processen att undervisa eller överföra kunskap. I synnerhet avser det lärare på alla nivåer av formell utbildning, allt från förskola, grundskola och gymnasium, till vidareutbildning och högre utbildning. utbildning (t.ex. universitetslärare), till yrkesutbildning och vuxenutbildning, och omfattar grundutbildning och fortlöpande yrkesutveckling. Det kan analogt också vara används för att beskriva personer som arbetar med utbildning i icke-formella och informella miljöer, t.ex. socialarbetare, bibliotekspersonal, föräldrar som ger hemundervisning osv.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Förkroppsligat lärande	Förkroppsligat lärande är ett sätt att lära ut genom att involvera hela kroppen, till	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).



	exempel att lära ut matematik genom att kasta små sandpåsar till varandra	
E-portfölj	Samlingar av (studenters) arbete som kan främja inläring genom att ge dem ett sätt att organisera, arkivera, visa och reflektera över sitt arbete. E-portföljer är både demonstrationer av användarnas förmågor och plattformar för deras självuttryck.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Erfarenhetsbaserat lärande	Erfarenhetsbaserat lärande är processen att lära sig genom erfarenhet, vilket till exempel omfattar praktiskt lärande	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Flippat klassrum	Flippat klassrum är en hybridform av lärande där eleverna lyssnar på inspelade föreläsningar utanför lektionerna på sin fritid, medan de fysiska mötena fokuserar på att lösa övningar.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Formativ bedömning	Formativ bedömning är ett brett spektrum av metoder som lärare använder för att göra utvärderingar av elevernas förståelse, inlärningsbehov och akademiska framsteg under en lektion, enhet eller kurs. Det allmänna målet med formativ bedömning är att samla in detaljerad information som kan användas för att förbättra undervisningen och elevernas lärande medan det pågår.	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med hänvisning till källa: Ordlista för utbildningsreformer <a href="http://edglossary.org/formativ-bedomning">http://edglossary.org/formativ-bedomning</a>
Spelifiering	Spelifiering är processen att ta något som redan finns - en webbplats, en företagsapplikation, en online-community - och integrera spelmekanik i det för att motivera deltagande, engagemang och lojalitet. Spelifiering involverar vanligtvis inlärare i fiktiva eller verkliga situationer som kräver för dem att omsätta sina kunskaper i praktiken, tillämpa och integrera olika aspekter av sina studier och problemlösning.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).

Grön ekonomi	En ekonomi som fungerar säkert inom planetens miljömässiga gränser, särskilt när det gäller ett stabilt klimat och en sund biologisk mångfald i ekosystemen	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport om grön kompetens 2022
Grön tillväxt	Ökning av en ekonomis produktiva kapacitet i överensstämmelse med de utvecklingsvägar som krävs, särskilt för ett stabilt klimat (dvs. en 1,5-gradersbana) och en sund biologisk mångfald i ekosystemen	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport om grön kompetens 2022
Grön kompetens	Gröna färdigheter är sådana som möjliggör miljömässig hållbarhet i ekonomiska aktiviteter, t.ex. färdigheter i att minska föroreningar och förebygga avfall, miljösanering, hållbar upphandling, energiproduktion och -hantering osv. "Centrala" gröna färdigheter (t.ex. återvinning) är mest direkt relaterade till dessa hållbarhetsfrämjande aktiviteter; "ambivalenta" gröna färdigheter (t.ex. fleet management) kan eller kan inte användas för hållbarhet och "närliggande" gröna färdigheter (t.ex. biologi) kan stödja förvärv av centrala och ambivalenta gröna färdigheter. (Linkedin Economic Graph,2022. Global Green Skills Report 2022).	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport om grön kompetens 2022
Grön omställning	Utvecklingen mot en grön ekonomi (se ovan) för att stödja målen i Parisavtalet, att leverera netto-nollutsläpp för att begränsa klimatförändringarna till 1,5 grader. Detta omfattar strukturomvandling inom alla sektorer och värdekedjor i länder	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport om grön kompetens 2022
Högre yrkesutbildning	Högre yrkesutbildning avser vanligtvis former av yrkesutbildningsprogram eller kvalifikationer på ISCED-nivå 5 eller högre, eller EQF-nivå 5 eller högre, även om det inte	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).

	finns någon allmänt vedertagen definition av högre yrkesutbildning i medlemsstaterna.	
Industri 4.0	Industri 4.0 representerar den fjärde industriella revolutionen som sker inom tillverkningsindustrin när det gäller design, tillverkning, drift och service av system och produkter. Denna fjärde industriella revolution förstärker de framsteg som gjordes under den tredje industriella revolutionen med införandet av datorer och automatisering, och förstärker den med smarta och autonoma system som drivs av data och maskininlärning. Angela Merkel definierade industri 4.0 som "den omfattande omvandlingen av hela området för industriell produktion genom sammanslagningen av digital teknik och internet med konventionell industri".	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Innovation	Innovation är användning av nya eller väsentligt omarbetade verktyg, metoder eller miljöer för undervisning och lärande (t.ex. digitala lärverktyg, MOOC eller virtuell verklighet) eller nya organisatoriska metoder (t.ex. användning av en ny app eller programvara för att samverka med arbetsgivare) som syftar till att förbättra kvaliteten på yrkesutbildningen som svar på miljömässig hållbarhet och sociala och ekonomiska behov.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Undersökning baserat lärande	Undersökningbaserat lärande är en inlärnings- och undervisningsmetod som prioriterar studenternas frågor, idéer och analyser, och kan omfatta fallstudier, grupparbeten, forskningsprojekt och fältarbete.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Bara övergång	En övergång som tillgodoser de samhälleliga behoven hos dem som påverkats negativt av processen eller av befintliga ojämlikheter.	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport

		om grön kompetens 2022
Kunskapskluster	Kunskapskluster är en geografiskt närliggande grupp av sammanlänkade företag och associerade institutioner inom ett särskilt område, som förenas av gemensamma och kompletterande drag och som syftar till att utbyta och generera kunskap	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Kunskapstriangeln	Kunskapstriangeln syftar på samspelet mellan de tre områdena (akademisk) forskning och kunskapsskapande, utbildning och (företags)innovation. I Europeiska unionen syftar den också på ett försök att bättre koppla samman dessa nyckelbegrepp, inklusive yrkesutbildning	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Laboratoriebaserat lärande	Laborativt lärande är lärande som sker i ett laboratorium och är särskilt väl anpassat erfarenhetsbaserat och projekt- eller problembaserat lärande	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Analys av lärande	Lärandeanalys kan definieras som mätning, insamling, analys och rapportering av data om elever och deras sammanhang i syfte att förstå och optimera lärande och miljöer där det sker. I enklare termer kan det förstås som att samla in "spår" som inlärare lämnar efter sig och använda dessa spår för att förbättra inläringen.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Centrum för lärande	En lärplattform är en teknikrik lärmiljö med både fysiska och virtuella komponenter som ger formella och informella möjligheter för elever att träffas med kamrater, lärare och andra experter inom sitt område. Här kan individer få tillgång till relevant kunskap och information, få stöd från utbildare och andra elever, och på så sätt utveckla nya möjligheter att förbättra sina försörjningsmöjligheter.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).

Resultat av lärande	Uttalanden om vad en inlärare vet, förstår och kan göra efter att ha slutfört en inlärningsprocess. Uppnåendet av läranderesultat måste bedömas genom förfaranden som bygger på tydliga och transparenta kriterier. Resultat av lärande hänförs till enskilda utbildningskomponenter och till program i sin helhet. De används också i europeiska och nationella referensramar för kvalifikationer för att beskriva nivån på den enskilda kvalifikationen	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Massiva öppna onlinekurser (MOOC)	MOOC är en onlinekurs som syftar till obegränsat deltagande och öppen tillgång via webben. MOOCs är öppet tillgängliga, storskaliga och självgående, vilket gör det möjligt att lära sig laddas för att matcha en elevs framsteg, till exempel för att komplettera traditionella undervisningsmetoder. Dessutom kan man gå på föreläsningar flera gånger, utan extra kostnad, och göra om prov tills man uppnått den eftersträvade kunskapsnivån.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Modul	En kursenhet i ett system där varje kursenhet ger samma antal poäng eller en multipel av detta	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Multilitteracitet	Multilitteracitet erkänner att meningsskapande varierar i olika kulturella, sociala eller domänspecifika sammanhang, liksom det faktum att mening blir alltmer multimodal, där skriftliga och språkliga former av mening samverkar med muntliga, visuella, auditiva, gestuella, taktila och rumsliga mönster av mening, främst som ett resultat av nya informations- och kommunikationsmedier.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Öppna utbildningsresurser	Material för undervisning, lärande och forskning i alla medier, digitala eller andra, som är offentligt tillgängliga eller har släppts	(Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med

	<p>under en öppen licens som tillåter kostnadsfri användning åtkomst, användning, anpassning och vidaredistribution av andra med inga eller begränsade restriktioner.</p>	<p>hänvisning till Källa: UNESCO:s definition <a href="http://www.unesco.org/new/sv/kommunikation-och-information/tillgang-till-kunskap/oppna-utbildningsresurser/vad-ar-oppna-utbildningsresurser-oers/">http://www.unesco.org/new/sv/kommunikation-och-information/tillgang-till-kunskap/oppna-utbildningsresurser/vad-ar-oppna-utbildningsresurser-oers/</a></p>
Kollegial bedömning	<p>Kamratbedömning är en process där elever betygsätter varandras uppgifter eller prov, baserat på en lärares riktmärken. Metoden används för att spara tid för lärarna och förbättra elevernas förståelse av kursmaterial och för att förbättra deras metakognitiva färdigheter. Kamratbedömning kan ge eleverna möjlighet att ta ansvar för och hantera sitt eget lärande; göra det möjligt för studenterna att lära sig att bedöma och att utveckla livslånga bedömningsfärdigheter; förbättra studenternas lärande genom kunskapsspridning och utbyte av idéer; motivera studenterna att engagera sig djupare i kursmaterialet.</p>	<p>(Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med hänvisning till Källa: Anpassad från Wikipedia; Cornell University Centre for Teaching Excellence, <a href="http://www.cte.cornell.edu/">http://www.cte.cornell.edu/</a></p>
Planetära miljögränser	<p>Begreppet föreslogs första gången 2009 av forskare från Stockholm Resilience Centre och Australian National University, är dess definition av ett "säkert operationsområde</p>	<p>(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport om grön kompetens 2022</p>

	för mänskligheten" den mest omtalade förutsättningen för hållbar utveckling och bygger på vetenskaplig bevis för att människans agerande sedan den industriella revolutionen har blivit den främsta drivkraften bakom de globala miljöförändringarna.	
Popup-workshops	Popup-workshops är korta, informella och interaktiva sessioner som är utformade för att ge små bitar, aktuell och riktad information till eleverna om en rad olika teman	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Problembaserat lärande	Problembaserat lärande är en inlärningsmetod som innebär att eleverna får lösa verkliga problem som en drivkraft för läroplanen	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Projektbaserat lärande (PBL)	PBL är en elevcentrerad metod där eleverna deltar i aktivt utforskande av verkliga utmaningar och problem genom att delta i ett projekt som är organiserat kring en körfråga eller utmaning.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Kvalitetssäkring	Den process eller uppsättning av processer som antagits nationellt och institutionellt för att säkerställa kvaliteten på utbildningsprogram och utfärdade kvalifikationer. Kvalitetssäkringen bör säkerställa en inlärningsmiljö där innehållet i programmen, inlärningsmöjligheterna och lokalerna är ändamålsenliga. Kvalitetssäkring används ofta i samband med en kontinuerlig förbättringscykel (dvs. säkrings- och förbättringsaktiviteter)	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Robotisering	Robotisering är automatisering av ett system eller en process med hjälp av en robotenhet.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Självutvärdering	Självbedömning innebär förmågan att vara en realistisk bedömare av sin egen	Redecker, C., DigCompEdu.,

	<p>prestation. Förespråkare av självbedömning menar att det har många fördelar, till exempel att det ger snabb och effektiv feedback och möjliggör studenter att snabbt bedöma sitt eget lärande; gör det möjligt för instruktörer att förstå och ge snabb feedback på lärande; främjar akademisk integritet genom studentens självrapportering av inlärningsframsteg; främjar färdigheter i reflekterande praktik och självövervakning; utvecklar självreglerad öka studenternas motivation, förbättra tillfredsställelsen med att delta i en samarbetsinriktad inlärningsmiljö, hjälpa studenterna att utveckla en rad personliga, överförbara färdigheter för att uppfylla förväntningarna av framtida arbetsgivare</p>	<p>2017) med hänvisning till Källa: Cornell University centrum för undervisning Excellence <a href="http://www.cte.cornell.edu/">http://www.cte.cornell.edu/</a></p>
Verktyg för självutvärdering	<p>Ett självutvärderingsverktyg är ett instrument som hjälper yrkesverksamma i deras självutvärdering, dvs. att utvärdera effektiviteten i deras prestationer inom alla ansvarsområden och fastställa vilka förbättringar som krävs. I denna rapport används termen för att hänvisa till onlineprogram i form av frågeformulär som gör det möjligt för lärare att utvärdera sin digitala kompetens med hjälp av en uppsättning frågor. Vanligtvis ges återkoppling i form av en rapport som identifierar styrkeområden och utvecklingsområden.</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu., 2017) hänvisning, anpassad från <a href="http://www.businessdictionary.com/definition/self-assessment.html">http://www.businessdictionary.com/definition/self-assessment.html</a>).</p>
Självbestämmande lärande	<p>"En process där eleverna tar initiativ till att identifiera inlärningsbehov, formulera inlärningsmål, identifiera e-källor för inläring, implementera problemlösningstrategier och reflektera över inlärningsprocesserna för att utmana befintliga antaganden och öka</p>	<p>Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med hänvisning till Blaschke, 2012; <a href="http://www.rtsc.huetz">http://www.rtsc.huetz</a>.</p>



	inlärningsförmågan." (Konceptet är relaterat till begreppen självstyrt och självreglerat lärande. Av dessa tre är det det som ställer högst krav på elevens autonomi. Eftersom ett sådant en hög nivå av autonomi kan vara för ambitiös för vissa inlärnings- och undervisningssammanhang eller elevgrupper, i DigCompEdu är begreppet självreglerat lärande ges företräde.	net/2014/12/self-directed-vs-self-determined.html).
Självstyrt lärande	Självstyrt lärande är en process där individer tar initiativ, med eller utan hjälp av andra, för att diagnostisera sina inlärningsbehov, formulera inlärningsmål, identifiera mänskliga och materiella resurser för inläring samt välja och genomföra lämplig inläring.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).
Självreglerat lärande	Avser lärande som styrs av metakognition (att tänka på sitt eget tänkande), strategisk handling (planering, övervakning och utvärdering av personliga framsteg i förhållande till en standard) och motivation att lära. "Självreglerad" beskriver en process där man tar kontroll över och utvärderar sitt eget lärande och beteende (Wikipedia). Begreppet är relaterat till begreppen självstyrt och självbestämt lärande. Eftersom de två senare kräver en högre grad av autonomi, vilket inte är genomförbart i alla utbildningssammanhang, föredrar DigCompEdu begreppet "självreglerat lärande".	Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Tjänstebaserat lärande (SBL)	SBL är en pedagogisk metod som kombinerar inlärningsmål med samhällstjänst för att ge en praktisk och progressiv inlärningsupplevelse samtidigt som man svarar på samhällets behov.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN, 2020).

Smart specialisering	Inom ramen för Europeiska kommissionens reformerade sammanhållningspolitik har smart specialisering är ett platsbaserat tillvägagångssätt som kännetecknas av att strategiska insatsområden identifieras på grundval av både en analys av ekonomins styrkor och potential och en entreprenöriell upptäcktsprocess (EDP) med ett brett deltagande av berörda parter, baserat på riktat stöd till forskning och innovation (FoI). Den är utåtriktad och omfattar en bred syn på innovation, inklusive men absolut inte begränsat till till teknikdrivna tillvägagångssätt, med stöd av effektiva övervakningsmekanismer. En smart specialiseringsstrategi kallas ofta för S3.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Summativ bedömning	Sammanfattande bedömningar används för att utvärdera studenternas lärande, förvärv av färdigheter och akademiska prestationer vid slutet av en definierad undervisningsperiod - vanligtvis i slutet av ett projekt, en enhet, en kurs, en termin, ett program eller ett läsår. Resultat från summativa bedömningar är ofta registreras som poäng eller betyg som sedan räknas in i studentens permanenta akademiska meritlista.	Redecker, C., DigCompEdu., 2017) med hänvisning till Källa: Ordlista över utbildningsreformer <a href="http://edglossary.org/summativ-e-assessment/">http://edglossary.org/summativ-e-assessment/</a>
Hållbarhet	Hållbarhet - en situation där ekonomiska, sociala och miljömässiga mål uppnås i balans genom hållbar utveckling.	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport om grön kompetens 2022
Hållbar tillväxt	Ökning av produktionskapaciteten i en ekonomi som är förenlig med utvecklingsvägar som är nödvändiga för ett stabilt klimat (dvs. en 1,5-gradersväg) och en sund biologisk mångfald i ekosystemen,	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport

	samt för att tillgodose mänsklighetens grundläggande behov och dela ytterligare välstånd och fördelar med minskad ojämlikheter, i linje med FN:s mål för hållbar utveckling utvecklingsmålen (SDG) för 2030.	om grön kompetens 2022
Lärare	En lärare är en person som tillhandahåller utbildning för studenter inom formell utbildning, dvs. inom en utbildningsinstitution. Eftersom termen ofta endast avser skolutbildning (dvs. ISCED1-3), används den bredare termen "utbildare" för DigCompEdu.	Redecker, C., DigCompEdu., 2017)
Undervisning i osäkerhetskompetens	Att undervisa i osäkerhetskompetens innebär att ge eleverna verktyg för att hantera kunskapsosäkerhet i en komplex värld, mer specifikt genom att lära eleverna att bedöma, tolerera och minska osäkerhet.	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Tredje uppdraget	Det tredje uppdraget är en ytterligare funktion för universiteten, som relaterar till deras uppdrag att ta hänsyn till samhällets behov och marknadens krav genom att knyta universitetets verksamhet till dess eget socioekonomiska sammanhang. Det kommer utöver det första uppdraget (att kvalificera humankapitalet) och det andra uppdraget (att producera ny kunskap)	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Övergång till hållbarhet	En process där en ekonomi blir grön (se ovan) och dess samhälle uppfyller grundläggande mänskliga behov globalt och ger lika möjligheter enligt FN:s principer och i linje med de globala målen för hållbar utveckling för 2030.	(Linkedin Economic Graph,2022). Global rapport om grön kompetens 2022
Trippel helix	En trippelhelix är en modell som Henry Etkowitz och Loett Leydersdorff utvecklade på 1990-talet för att konceptualisera de	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).

	olika formerna av samverkan mellan universitet, näringsliv och myndigheter.	
Virtuellt campus	Ett virtuellt campus är både en plats för lärande online och ett internetverktyg för att utforska olika utbildningsalternativ. Vissa högskolor och universitet använder uttrycket "virtuellt campus" för att hänvisa till det informationscenter som ger deras studenter tillgång till onlinekurser och examensprogram, medan detta uttryck också används för att beskriva en online-tur på ett fysiskt högskolecampus	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Virtuellt klassrum	Ett virtuellt klassrum är en undervisnings- och inlärningsmiljö där deltagarna kan interagera, kommunicera, se och diskutera presentationer och använda läresurser samtidigt som de arbetar i grupper, allt i en online-miljö. Mediet är ofta en videokonferensapplikation som gör det möjligt för flera användare att vara anslutna samtidigt via Internet, vilket gör att användare från praktiskt taget var som helst kan delta	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).
Virtuell verklighet	Virtual reality (VR) är en interaktiv datorgenererad upplevelse som utspelar sig i en simulerad 3D-miljö. Den innehåller huvudsakligen auditiv och visuell feedback, men kan också tillåta andra typer av sensorisk feedback. Denna uppslukande miljö kan likna den verkliga världen eller vara fantastisk <sup>411</sup> . VR kan modellera maskiner eller hela omgivningar, och involvera användaren via en mus eller ett tangentbord, eller en mer uppslukande miljö i form av en hjälm	(EUROPEISKA KOMMISSIONEN , 2020).



*Figur 89. Källa Sound On at pexels.com*

## 109. Referenser

Abad-Segura, E., González-Zamar, M. D., Infante-Moro, J. C., & Ruipérez García, G. (2020). Hållbar hantering av digital transformation inom högre utbildning: Globala forskningstrender. *Hållbarhet*, 12(5), 2107. Hämtad från <https://doi.org/10.3390/su12052107>

Adeyinka-Ojo, S., Lee, S., Abdullah, S. K., & Teo, J. (2020). Utbildning inom hotell och turism i en framväxande digital ekonomi. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(2), 113-125. Hämtad från <https://doi.org/10.1108/whatt-12-2019-0075>

Andersson, R. (2022). Kommunikativt medarbetarskap. I: Falkheimer, J. & Heide, M. (red.). *Forskningshandbok om strategisk kommunikation*. Edward Elgar Publishing Limited. 460-474.

Axelson, R.D. och Flick, A. (2010). Definition av studentengagemang. *Förändring: The magazine of higher learning*, 43(1), s. 38-43.

Ben Youssef, A., Zeqiri, A. (2022). Besöksnäring 4.0 och klimatförändringar. *Cirkulär ekonomi och hållbarhet*, 2(3), s.1043-1063.

Bhati, N., Mercer, S., Rankin, K. och Thomas, B. (2009). Hinder och underlättande faktorer för införandet av verktyg för onlinepedagogik. *Internationell tidskrift för pedagogik och lärande*, 5(3), s.5-19.

Blašková, M., Majchrzak-Lepczyk, J., Hriníková, D., & Blaško, R. (2019). Hållbar akademisk motivation. *Hållbarhet*, 11(21), 5934.

Boedia, D. (2022.). Metoder för pedagogisk psykologi - en guide. Hämtad från <https://blog.teachmint.com/methods-of-educational-psychology/#:~:text=Utbildningspsykologi%20syftar%20till%20att%20förbättra%20utbildning%20genomförs%20i%20klassrum.>

Brittanica (2023). Licens. Hämtad från <https://www.britannica.com/dictionary/license>

Brundiars, K., Wiek, A. och Redman, C.L. (2010). Real-world learning opportunities in sustainability: från klassrummet till den verkliga världen. *Internationell tidskrift för hållbarhet i högre utbildning*.

Burinskienė, A., Seržante, M. (2022). Digitalisering som indikator för hållbarhetsbevis i Europeiska unionen. *Sustainability* 2022, 14, 8371. <https://doi.org/10.3390/su14148371> Hämtad från: <https://vb.vgtu.lt/object/elaba:135506860/135506860.pdf>

Brunstein, J., Sambiase, M. F., Kerr, R. B., Brunnuell, C., & Perera, L. C. J. (2019). Hållbarhet i finansundervisning: utvärdering av reflektionsnivåer och transformativt lärande. *Tidskrift för socialt ansvar*. Hämtad från <https://doi.org/10.1108/srj-07-2018-0164>

Buckler, C. och Creech, H. (2014). Att forma den framtid vi vill ha: FN:s årtionde för utbildning för hållbar utveckling; slutrapport. Unesco.

Buhalis, D. och Law, R. (2008). Framsteg inom informationsteknik och turismförvaltning: 20 år efter och 10 år efter Internet - läget inom forskningen om eTurism. *Tourism management*, 29(4), s. 609-623.

Bygrave, L. A. (2010). Integritet och dataskydd i ett internationellt perspektiv. *Skandinaviska studier i juridik*.

Cambridge Dictionary (2022). Kunskap. Hämtad från <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/know-how>

Cairns, M. R., Ebinger, M., Stinson, C., & Jordan, J. (2020). COVID-19 och mänsklig kontakt: samarbetsforskning om ensamhet och onlinevärldar från en socialt distanserad akademi. *Mänsklig organisation*, 79(4), 281-291.

Caprara, L., & Caprara, C. (2022). Effekter av virtuella inlärningsmiljöer: En översiktlig litteraturgenomgång. *Utbildning och informationsteknik*, 1-40.

Carretero, S., R. Vuorikari och Y. Punie. (2017). DigComp 2.1: Ramverk för digital kompetens för medborgare med åtta kompetensnivåer och exempel på användning. Hämtat från <http://dx.doi.org/doi:10.2760/38842>.

Cassidy, S. F. (2016). Virtuella inlärningsmiljöer som förmedlande faktorer för studenters tillfredsställelse med undervisning och lärande inom högre utbildning. *Journal of Curriculum and Teaching*, 5(1), 113-123.

Chapman, T.K. och Hobbrel, N. (2010). Pedagogik för social rättvisa i hela läroplanen. Mahwah, NJ.

Chew, S.L. och Cerbin, W.J. (2021). De kognitiva utmaningarna med effektiv undervisning. *The Journal of Economic Education*, 52(1), s.17-40.

CIPD. (2022). Digitalt lärande | Faktablad | CIPD. Hämtad från <https://www.cipd.co.uk/knowledge/fundamentals/people/development/digital-learning-factsheet>

Clark, K., Beer, C. och Jones, D. (2010). Akademiskt engagemang med LMS: En undersökande studie. *Curriculum, Technology & Transformation for an Unknown Future*, (2007), s. 487-496.

Crumpacker, N. (2001). Fakultetens pedagogiska förhållningssätt, kompetens och motivation i dagens distansutbildningsmiljö. *Online-tidskrift för administration av distansutbildning*, 4(4), 1-12.

CybercomGroup. (2023). Digital hållbarhet. Hämtad den 26 februari 2023 från: <https://static1.squarespace.com/static/59dc930532601e9d148e3c25/t/5a2c97b5e4966be66fae2716/1512871882345/Cybercom-Digital-Sustainability-full+report.pdf>

Daly, H.E. (2017). Mot några operativa principer för hållbar utveckling 1. I *The economics of sustainability* (s. 97-102). Routledge.

Davies, L., Newton, D. och Newton, L. (2018). Lärares pedagogik och strategier för engagemang. *International journal for talent development and creativity*, 6, s. 169-180.

Debroy, A. (2018). 5 sätt för lärare att hålla sig uppdaterade om utvecklingen inom pedagogik. Hämtad från <https://www.edtechreview.in/trends-insights/insights/ways-teachers-can-stay-current-with-developments-in-pedagogy/>

Deloitte Touche Tommahtsu Limited. (2018). Den fjärde industriella revolutionen är här - är du redo? Hämtad från <https://www2.deloitte.com/>

Deloitte. (2023). Utsikter för resebranschen 2023.

Dichev, C. och D. Dicheva. (2017). "Spelifiering av utbildning: Vad är känt, vad är troligt och vad är fortfarande osäkert: A critical review", International Journal of Educational Technology in Higher Education, Vol. 14/1

Ordbok (n.d.). Hämtad från <https://languages.oup.com/google-dictionary-en/>

Digital Global. (2022, 5 oktober). Digital politik: En introduktion. BMZ Digital.Global. Hämtad från <https://www.bmz-digital.global/en/digital-policy-an-introduction/>

Digitala teknologierhub.edu.au. (2023). Digitala system. Hämtad från <https://www.digitaltechnologieshub.edu.au/teach-and-assess/classroom-resources/topics/digital-systems/#:~:text=Vad%20är%20det%3F-,Vad%20är%20det%3F,tangentbord%2C%20mus%2C%20skärm%20etc.>

Dolin, Jens. (2020): Undervisning för lärande i Rienecker, Lotte et. al (2020): Universitetspædagogik. Samfundslitteratur

EG. (2023). Initiativ för yrkesutbildning. Europeiska området för utbildning. Hämtat från <https://education.ec.europa.eu/education-levels/vocational-education-and-training/about-vocational-education-and-training>

EG. (2023). Initiativ för vuxenutbildning. Europeiska området för utbildning. Hämtat från <https://education.ec.europa.eu/education-levels/adult-learning/adult-learning-initiatives>

EIB. (2020). Vem är förberedd för den nya digitala tidsåldern?

Elsevier. (n.d.). Vad är peer review? Hämtad från <https://www.elsevier.com/reviewers/what-is-peer-review>

Entz, S. (2007). Varför pedagogik är viktigt: Betydelsen av att undervisa i en standardbaserad miljö. 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: Yrkesutbildning och kompetens för en grön affär och en ny digital tidsålder. Hämtad från [https://www.cedefop.europa.eu/files/workshop\\_3\\_-\\_vet\\_and\\_skills\\_for\\_a\\_green\\_deal\\_and\\_new\\_digital\\_age\\_-\\_background\\_note.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/workshop_3_-_vet_and_skills_for_a_green_deal_and_new_digital_age_-_background_note.pdf)

Europeiska kommissionen. (2018). Hämtad från [https://gdpr-info.eu/Europeiska kommissionen](https://gdpr-info.eu/Europeiska_kommissionen). Europeiska unionen. (2020). Innovation och digitalisering. En rapport från arbetsgruppen för yrkesutbildning (VET). Luxemburg: Europeiska unionens



- publikationsbyrå. Hämtad från  
<https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=23274&langId=en>
- Feezel, J.D. (2018). Evolutionen av kommunikationspedagogik. *Journal of Communication Pedagogy*, 1(1), s. 3-8.
- Esteban-Guitart, M., Lalueza, J.L., Zhang-Yu, C. och Llopart, M. (2019). Att upprätthålla studenters kulturer och identiteter. En kvalitativ studie baserad på kunskapsfonder och identitetsmetoder. *Hållbarhet*, 11(12), s.3400.
- Garrison, D. Randy (2017): *E-learning in the 21st Century - A Community of Inquiry Framework for Research and Practice*, 3:e upplagan, Routledge
- García-Yeste, M. (2013). Elektronisk återkoppling: Pedagogiska överväganden för implementering av programvara. *The EuroCALL Review*, 21(2), 39-48.
- GPi online. (2020). Digitalisering 2.3 - Påverkan på organisatoriska system. Hämtad från <https://www.gpionline.com/digitalisation-2-3-impact-on-organisational-systems/>
- Gray, M. (2021, 12 maj). 7 fördelar med att använda en självbetjäningsskiosk inom hotell- och restaurangbranschen. NEC idag. Hämtad från: <https://nectoday.com/7-benefits-of-utilizing-a-self-service-kiosk-in-the-hospitality-industry/>
- Griffiths, T., Gore, J., & Ladwig, J. (2006, november). Lärares grundläggande övertygelser, engagemang för reformer och pedagogikens kvalitet. I *Proceedings Australian Association for Research in Education Annual Conference* (s. 1-38).
- Han, J., & Yin, H. (2016). Motivation hos lärare: Definition, forskningsutveckling och implikationer för lärare. *Cogent education*, 3(1), 1217819.
- Harrison, J. S., Barney, J. B., Freeman, R. E. och Phillips, R. A. (2019). Intressenternas intelligens. *The Cambridge Handbook of Stakeholder Theory*. Cambridge University Press. Hämtad från [https://assets.cambridge.org/97811071/91464/frontmatter/9781107191464\\_frontmatter.pdf](https://assets.cambridge.org/97811071/91464/frontmatter/9781107191464_frontmatter.pdf)
- HBR. (2022). Påskyndad omvandling för en värld efter covid-19.
- Heide, M. & Simonsson, C. (2018). Medarbetarskap och engagerade kommunikatörer: En kritisk reflektion kring medarbetarengagemang. I Johnston, K. & Taylor, M. (red.). *Handbok om kommunikationsengagemang*. John Wiley & Sons Inc. [kap. 14, s. 205-220]
- Henard, F., & Leprince-Ringuet, S. (2008). Vägen till kvalitetsundervisning inom högre utbildning. Paris: OCDE. Hämtad från <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). Framtidens innovativa pedagogik: Ett evidensbaserat urval. I *Frontiers in Education* (Vol. 4, s. 113). Frontiers Media SA.

Hiim, Hilde & Else Hippe (2011): Undervisningsplanlægning for faglærere, 2:a upplagan, Gyldendals Lærebibliotek

Hoel, T. och Chen, W. (2018). Integritets- och dataskydd inom lärandeanalys bör motiveras av en pedagogisk maxim - mot ett förslag. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 13(1), s. 1-14.

Teknisk rapport för hotell. (2022). Digital omvandling inom hotellbranschen.

Hsu, L. (2010). Effekten av upplevda lärares icke-verbala omedelbarhet på elevernas motivation för att lära sig engelska. *Asian EFL J.* 12, 188-204.

ITU. (n.d.). Policy och regelverk för digitala plattformar och tjänster. Hämtad från <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/Policy-and-regulatory-environments-for-digital-transformation.aspx>

Jawad, K., Shah, M. A., & Tahir, M. (2022). Studenternas akademiska prestation och engagemangsprognos i en virtuell inlärningsmiljö med hjälp av Random Forest med databalansering. *Hållbarhet*, 14(22), 1-15. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/22/14795>

Jena, R. K. (2016). Undersökning av sambandet mellan attityder, inlärningsberedskap och inlärningsstilar under virtuell inlärningsmiljö: en studie bland indiska studenter. *Behaviour & Information Technology*, 35(11), 946-957.

Johnson, C. SC. (2021). Hållbarhet i besöksnäringen: Utmaningar och möjligheter. Hämtad från <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). Innovationspedagogik-lärande genom aktiva tvärvetenskapliga metoder. *REDU. Revista De Docencia Universitaria*, 10(1), 67-86.

Kerimbayev, N. (2020). Former för virtuellt lärande.

Kettunen, J., Kairisto-Mertanen, L., & Penttilä, T. (2013). Innovationspedagogik och önskade läranderesultat inom högre utbildning. På horisonten.

Khanyisani, N., & Thabo, N. (2018). TURISMSYMPIUM 2018. Digitalisering av turismpedagogiska strategier vid statliga universitet i Zimbabwe: Att närma sig det 21:a århundradets dynamik. Lupane, Zimbabwe; Lupane State University. <http://hdl.handle.net/123456789/467>

Kim, K. J., & Frick, T. W. (2011). Förändringar i studentmotivation under online-lärande. *Journal of Educational Computing Research*, 44(1), 1-23.

Kioupi, V., & Voulvoulis, N. (2019). Utbildning för hållbar utveckling: Ett systemiskt ramverk för att koppla de globala målen för hållbar utveckling till utbildningsresultat. *Sustainability*, 11(21), 6104. <https://doi.org/10.3390/su11216104>

Konys, A. (2020). Hur kan man stödja digital hållbarhetsbedömning? Ett försök till kunskapssystematisering. *Procedia Computer Science*, 176, 2297-2311. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.288>

Kurt, S, (2018). TPACK: Ramverk för kunskap om teknologiskt pedagogiskt innehåll (2019). Hämtad från <https://educationaltechnology.net/technological-pedagogical-content-knowledge-tpack-framework/>

Lam, C. och Law, R. (2019). Beredskapen hos exklusiva hotell och lyxhotell för digital transformation. *International Journal of Hospitality Management*, 79, s. 60-69.

Tips för ledare (n.d.). Hämtad från [https://www.creighton.edu/fileadmin/user/StudentServices/SLIC/LEAD\\_Center/Feedback\\_PDF.pdf](https://www.creighton.edu/fileadmin/user/StudentServices/SLIC/LEAD_Center/Feedback_PDF.pdf)

Livscykelhantering. (2022). De 4 typerna av digital transformation förklaras.

Linkedin Ekonomisk graf. (2022). Global rapport om gröna färdigheter 2022. Hämtad från <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. och Lozano, F.J. (2017). Att koppla samman kompetenser och pedagogiska metoder för hållbar utveckling inom högre utbildning: En litteraturöversikt och ett förslag till ramverk. *Hållbarhet*, 9(10), s.1889.

Madsen & Verhoeven (2022): Aktiva medarbetarroller i organisationer: A Framework for Understanding and Discussing Communication Role Expectations <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1553118X.2021.2014503>

Magetos, D., Kotsifakos, D., & Douligeris, C. (2022). Utforska användningen av online-miljöer med öppen källkod för utveckling av mobila applikationer i läroplanen för yrkesutbildning (VET). Springer. 225–236. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-96296-8\\_21](https://doi.org/10.1007/978-3-030-96296-8_21)

Marriam Webster. (2023). Hämtad från <https://www.merriam-webster.com/ accessed 23/02/2023>

Masoumi, D., & Lindström, B. (2012). Kvalitet i e-lärande: ett ramverk för att främja och säkerställa kvalitet i virtuella institutioner. *Journal of Computer Assisted Learning*, 28(1), 27-41.

Matsuda, A. (2019). Världseningska och pedagogik. *Handbok för världseningska*, s. 686-702.

Mckinsey. (2021). *Framtiden för digital innovation i Kina*.

Meylan, C. (datum saknas). Digital transformation: 4 steg för att organisera dina online-workshops (ehl.edu). Hämtad från <https://hospitalityinsights.ehl.edu/digital-transformation-workshop-ideas>

Moloi, K. (2007). En översikt över utbildningsadministration i Sydafrika. *Sydafrikansk tidskrift för utbildning*, 27(3), 463-476.

Mossavar-Rahmani, Farhang & Cynthia Larson-Daugherty. (2007): Stöd för den hybrida utbildningsmodellen: A New Proposition in *Merlot Journal of Online Learning and Teaching*, Vol. 3, No. 1, March

MS, D., AI, T., LR, T. och EV, R. (2020). Pedagogisk praktik som ett sätt att ta reda på pedagogiska hinder. *International Journal of Higher Education*, 9(1), s. 199-203.

Murphy, M.P. (2020). COVID-19 och e-lärande i nödsituationer: Konsekvenser av säkerhetseringen av högre utbildning för post-pandemisk pedagogik. *Samtida säkerhetspolitik*, 41(3), s.492-505.

Nakatsukasa, K. och Loewen, S. (2017). Icke-verbal återkoppling. I *Korrigerande återkoppling i undervisning och inläring av andraspråk* (s. 158-173). Routledge.

Nanjundaswamy, C., et al. "Digital pedagogik för hållbart lärande". *Shanlax International Journal of Education*, vol. 9, nr. 3, 2021, s. 179-185. Hämtad från [https://doi.org/10.34293/](https://doi.org/10.34293/utbildning.v9i3.3881)

[utbildning.v9i3.3881](https://doi.org/10.34293/utbildning.v9i3.3881)

Narayan, R., Gehlot, A., Singh, R., Akram, S. V., Priyadarshi, N., & Twala, B. (2022). Feedback-system för hotellbranschen 4.0: Digitalisering av feedbacksystemet med integrering av möjliggörande teknik för Industry 4.0. *Hållbarhet*, 14(19), 12158. Hämtad från <https://doi.org/10.3390/su141912158>

Neri, A., Cucchiarini, C., & Strik, H. (2002). Återkoppling i datorstödd uttalsträning: När teknik möter pedagogik.

Nicol, D. J., & Macfarlane-Dick, D. (2006). "Formativ bedömning och självreglerat lärande: En modell och sju principer för god feedbackpraxis". *Studier i högre utbildning*, 31(2): 199-218.

Noida, M. (2022). DIGITALISERING INOM BESÖKSNÄRINGEN: TRENDER SOM KAN FORMA GÄSTERNAS NÄSTA VISTELSE. Hämtat från <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 litteraturgenomgång av de faktorer som påverkar e-lärande och blandat lärande i förhållande till inlärningsresultat, studenttillfredsställelse och engagemang. *Elektronisk tidskrift för e-lärande*, 16(1), s. 46-55.

OECD (red.). (2018). Effektiv finansiell utbildning för hållbar och inkluderande tillväxt. 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. Hämtad från <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. Hämtad från <https://doi.org/10.1787/59d4fbb1-en>.

Oreilly.com. (2023). Digitala system. Hämtad från <https://www.oreilly.com/library/view/fundamentals-of-digital/9781118969304/9781118969304c01.xhtml>

Paniagua, A. och D. Istance. (2018). Lärare som utformare av lärandemiljöer: The Importance of Innovative Pedagogies, Educational Research and Innovation, OECD Publishing, Paris.

Patton, M. Q. (2017). Pedagogiska principer för utvärdering: Tolkning av Freire. I M. Q. Patton (red.), Pedagogik för utvärdering. Nya riktlinjer för utvärdering, 155, 49-77.

Portuguez Castro, M., & Gómez Zermeño, MG. (2020). Utmaningsbaserat lärande: Innovativ pedagogik för hållbarhet genom e-lärande i högre utbildning. Hållbarhet, 12(10). <https://doi.org/10.3390/su12104063>

Quinlan, K.M. (2016). Hur känslor spelar roll i fyra viktiga relationer inom undervisning och lärande i högre utbildning. College Teaching, 64(3), s. 101-111.

Ramma, Y., Bholoa, A., Watts, M., & Nadal, P. S. (2017). Att undervisa och lära sig fysik med hjälp av teknik: Att göra ett fall för den affektiva domänen. Utbildningsutredning, 9(2), 210-236. Hämtad från <https://doi.org/10.1080/20004508.2017.1343606>

Raper, et.al. (2022). Hållbarhetsbudgetar: A Practical Management and Governance Method for Achieving Goal 13 of the Sustainable Development Goals for AI Development. Hållbarhet. 14(7), 4019. Hämtad från <https://doi.org/10.3390/su14074019>

Redecker, C. (2017). Europeiskt ramverk för lärares digitala kompetens: DigCompEdu. Punie, Y. (red). EUR 28775 EN. Europeiska unionens publikationsbyrå, Luxemburg, 2017. Hämtad från <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC107466>

ISBN 978-92-79-73494-6, doi:10.2760/159770, JRC107466

Granska TUI. (2022). Feedback vs recensioner: Vad är skillnaden? (2022). Hämtad från <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). Lärares uppfattningar om kulturellt lämpliga pedagogiska strategier i virtuella inlärningsmiljöer: En studie i Colombia. Turkish Online Journal of Distance Education, 23(1), 113-130. Hämtad från <https://dergipark.org.tr/en/pub/tojde/issue/67387/1050372>

Rissanen, I., Kuusisto, E., Tuominen, M. och Tirri, K. (2019). På jakt efter en pedagogik för growth mindset: En fallstudie av en lärares klassrumspraktik i en finsk grundskola. Undervisning och lärarutbildning, 77, s. 204-213.

Rodrigues, V., Eusébio, C., & Breda, Z. (2022). Att stärka hållbar utveckling genom digitalisering av turism: en systematisk litteraturöversikt. Inf Technol Tourism, <https://doi.org/10.1007/s40558-022-00241-w>

Rohbanfard, H. och Proteau, L. (2011). Lärande genom observation: en kombination av expert- och nybörjarmodeller gynnar lärande. *Experimentell hjärnforskning*, 215, s. 183-197.

Romero, C., & Ventura, S. (2007). Datautvinning inom utbildning: En undersökning från 1995 till 2005. *Expertsystem med tillämpningar*, 33(1), 135-146.

Romero, C., & Ventura, S. (2010). Pedagogisk datautvinning: en genomgång av det aktuella läget. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics, Part C (applications and reviews)*, 40(6), 601-618.

Rovai, A. P. (2020). Att skapa en känsla av gemenskap på distans. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 3(1), 1-16.

Salmon, Gilly (2013): E-tiviteter - nyckeln till aktivt lärande online. Andra upplagan. Taylor and Francis Ltd.

Sanders, A. (2022, 22 september). Rese- och hotellföretag som budgeterar för IT: 4 trender att tänka på under 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. och Maddox, L.E. (2018). Autentisk pedagogik: Undersökning av intellektuell utmaning i klassrum för samhällskunskap. *Journal of Curriculum Studies*, 50(6), s. 865-884.

Serdyukov, P. (2017). Innovation inom utbildning: vad fungerar, vad fungerar inte, och vad ska man göra åt det? *Journal of research in innovative teaching & learning*, 10(1), 4-33.

Schick, A. (2005). Hållbar budgetpolitik: Koncept och tillvägagångssätt. *OECD:s tidskrift om budgetering*, 5(1).

Selwyn, N. (2015). Inmatning av data: Mot en kritisk studie av digitala data och utbildning. *Lärande, medier och teknik*, 40(1), 64-82.

Sharin, A.N. (2021). E-lärande under covid-19: en litteraturöversikt. *Journal Pengajian Media Malaysia*, 23(1), s.15-28.

Sigala, M och Goh, E. (2020). Integrering av informations- och kommunikationsteknik (IKT) i klassrumsundervisningen: undervisningstips för hotell- och restauranglärare utifrån en innovationsspridningsstrategi. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 20(2), s. 156-165.

Skantz-Åberg, E., Lantz-Andersson, A., Lundin, M., & Williams, P. (2022). Lärares professionella digitala kompetens: en översikt av konceptualiseringar i litteraturen. *Cogent Education*, 9(1), DOI: 10.1080/2331186X.2022.2063224

Skillshub. (2017). Vad är pedagogik inom utbildning och lärande? Hämtad från <https://www.skillshub.com/what-is-pedagogy-in-education-and-learning/>

Skinner, E.A., Kindermann, T.A. och Furrer, C.J. (2009). Ett motivationsperspektiv på engagemang och missnöje: Konceptualisering och bedömning av barns

beteendemässiga och känslomässiga deltagande i akademiska aktiviteter i klassrummet. *Pedagogisk och psykologisk mätning*, 69(3), s. 493-525.

Spiezia, V. och A. Sabadash. (2018), "EUROSTAT-OECD definitions of ICT specialists", OECD Working Papers. Arbetsgruppen för mätning och analys av den digitala ekonomin.

Stanley, J. (2015). CEDEFOP: Yrkespedagogik och fördelar för elever: Praxis och utmaningar i Europa. Europeiska unionens publikationsbyrå, Luxemburg.

Teori om intressenter. (2018). Om intressentteorin. Hämtad från <http://stakeholdertheory.org/about/>

Strow, B. K. & Strow, C. W. (2010). Hållbar budgetering. Ekonomiska fakultetens publikationer. Dokument 7. Hämtat från [http://digitalcommons.wku.edu/econ\\_fac\\_pub/7](http://digitalcommons.wku.edu/econ_fac_pub/7)

Studymaster.co.uk. (2023). Digitala resurser inom utbildning. Hämtad från <https://www.studysmarter.co.uk/explanations/english/research-and-composition/digital-resources/>

Sutiyatno, S. (2018). Effekten av lärarens verbala kommunikation och icke-verbala kommunikation på elevernas engelska prestationer. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(2), s. 430-437.

Suin, C. (2021). Interaktiva pedagogiska verktyg under COVID-19. Hämtad från <https://www.creatrixcampus.com/blog/interactive-pedagogical-tools-during-covid-19>

Taimur, S. Motoharu, O. (2022). Designtänkande som digital transformativ pedagogik i högre hållbarhetsutbildning: Fall från Japan och Tyskland. *International Journal of Educational Research* Volym 114, 2022, 101994. Hämtad från <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2022.101994>

Taylor & Francis förlag författartjänster. (2022). Hämtad från <https://authorservices.taylorandfrancis.com/publishing-your-research/peer-review/types-peer-review/#>

Tennant, J. P. (2018). Det senaste inom peer review. *FEMS Microbiology letters*, 365(19), fny204.

Teemant, A., Pinnegar, S.E. (2019). Tre missuppfattningar om ålder och L2-inläring. *Principer för språkförvärv*.

Timico. (Datum n/a). En guide till digital transformation för hotell- och restaurangbranschen - Timico. Hämtad från <https://www.timico.com/a-guide-to-digital-transformation-for-hospitality/>

Timoshenko, D. S. (2021). IOP konferensserie: Jord- och miljövetenskap. I *Turism 4.0: Utbildning, pedagogik och digitala inlärningslösningar för ryska Arktis* (Vol. 816). Sankt Petersburg; IOP Vetenskap.

UNICEF. (2020). "COVID-19: Kan barn fortsätta att lära sig under skolavslutningar? En global analys av den potentiella räckvidden för strategier för

distansundervisning med hjälp av data från 100 länder". Hämtad från <https://data.unicef.org/resources/remote-learning-reachability-factsheet/>

Universitetet i Greenwich. (2022). Vad är feedback av god kvalitet Hämtad från: <https://www.gre.ac.uk/learning-teaching/assessment/feedback/principles>

Användargenererad utbildning. (2023). Utbildning 3.0 och pedagogiken (Andragogy, Heutagogy) för mobilt lärande. Hämtat från <https://usergeneratededucation.wordpress.com/2013/05/13/education-3-0-and-the-pedagogy-andragogy-heutagogy-of-mobile-learning/>

Verhoeven, J. W.M. (2022). Aktiva medarbetares kommunikationsroller i organisationer: Ett ramverk för att förstå och diskutera förväntningar på kommunikationsroller. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1553118X.2021.2014503>

Vial, G. (2019). Att förstå digital transformation: En genomgång och en forskningsagenda. J. Strateg. Inf. Syst. 2019, 28, 118-144.

Villa Mateos, P., Forcada Gómez, A. (2022, 30 juni). Digitala principer och rättigheter: en möjlighet att försvara europeiska värderingar. Telefonica. Hämtad från <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. och Kurti, A. (2011). En integrerad metod för att skapa pedagogiska skript för samarbete med hjälp av mobil teknik.

Vuorikari, R., Kluzer, S. och Punie, Y. (2022). DigComp 2.2: Ramverk för medborgarnas digitala kompetens - Med nya exempel på kunskaper, färdigheter och attityder, EUR 31006 SV, Europeiska unionens publikationsbyrå, Luxemburg.

Vygotskij, L. S. (1978). Sinnet i samhället: The development of higher psychological processes, Cambridge, MA: Harvard University Press.

Walsh, B. (2020). Din budget är en fråga om pedagogik och rättvisa. Hämtat från <https://scholarslab.lib.virginia.edu/blog/your-budget-is-a-question-of-pedagogy-and-equity/>

Weinert, B. (2018). Digitaliseringen av hotell- och restaurangtjänster och 4 viktiga utmaningar att övervinna. Hämtad från <https://medium.com/incipientcorp/the-digitalization-of-hospitality-services-and-4-key-challenges-to-overcome-164b7dc64410>

Wendt, J.L. och Courduff, J. (2018). Förhållandet mellan lärarens omedelbarhet, uppfattningar om lärande och resultat av datorförmedlade doktorandkurser bland främst asiatiska internationella studenter som är inskrivna vid ett amerikanskt universitet. International Journal of Educational Technology in Higher Education, 15, s. 1-15.

Wenger-Trayner, E. och B. (2015). Introduktion till praktikgemenskaper. Hämtad från <https://www.wenger-trayner.com/introduction-to-communities-of-practice/>



WIPO (2023). Patent. Hämtad från <https://www.wipo.int/patents/en/>

Wut, T.M., Lee, D., Ip, W.M. Lee, S.W. (2021). Digital hållbarhet i organisationen: Skolutveckling och validering. *Hållbarhet*, 13, 3530. Hämtad från: <https://doi.org/10.3390/su13063530>

Wynn, M. och Jones, P. (2022). IT-strategi i hotellbranschen i den digitala eran. *Hållbarhet*, 14(17), s.10705.

Yamauchi, L.A., Wyatt, T.R. och Taum, A.H. (2005). Att skapa mening: Att koppla skolan till hawaiianska elevers liv. Hulili: Multidisciplinär forskning om hawaiianskt välbefinnande, 2(1), s.171-188.

York, D. (2013). Undersökning av förhållandet mellan icke-verbal kommunikation och studenters lärande (doktorsavhandling). Lindenwood University, Saint Charles, Missouri.

Yu, M. (2011). Effekten av kommunikationsvariabler, affektiva variabler och lärarens omedelbarhet på viljan att kommunicera hos elever på främmande språk. *Kinesisk tidskrift för kommunikation*, 4(02), s. 218-236.

Zeqiri, A. Dahmani, M. Ben Youssef, A. (2020). Digitalisering av turistnäringen: Vilka är effekterna av den nya vågen av teknik. *Balkan Economic Review*, 2020, 2, s.63-82.

7 platser. (Datum ej tillämpligt). Intervju av Michael Eichhammer för Magazin HOGAPAGE. Digitaliseringen når besöksnäringen - 7places. Hämtad från <https://7places.de/en/blog/digitalization-is-reaching-the-hospitality-industry/>

## 110. Länkar till användbara resurser

Amerikanska kulinariska federationen (ACF). (2023). Hämtad från <https://www.asaecenter.org/>

Amerikanska dietistförbundet (ADA). (2023). Hämtad från <https://www.eatright.org/>

Amerikanska institutet för vin och mat (AIWF). (2023). Hämtad från [https://www.aiwf.org/site\\_home.cfm](https://www.aiwf.org/site_home.cfm)

Amerikanska planeringsförbundet (APA). (2023). Hämtad från <https://www.planning.org/>

American Resort Development Association (ARDA). (2023). Hämtad från <https://www.arda.org/about-us>

American Society of Association Executives (ASAE). (2023). Hämtad från <https://www.asaecenter.org/>

Asian American Hotel Owners Association (AAHOA). (2023). Hämtad från <https://www.aahoa.com/home>

Association of Collegiate Conference & Events Directors-International (ACCED-I). (2023). Hämtad från <https://www.acced-i.org/>

Association of Destination Management Executives International (ADMEI). (2023). Hämtad från [www.corporateeventnews.com](http://www.corporateeventnews.com)

Föreningen för irländska professionella konferensarrangörer (AIPCO). (2023). Hämtad från <https://aipco.ie/new/>

Association of Lodging Professionals (ALP). (2023). Hämtad från <http://www.paii.org/>

Association of Meeting Professionals (AMPs). (2023). Hämtad från <https://ampsweb.org/>

Föreningen för Starwoods franchisetagare och ägare - Nordamerika (ASFONA). (2023). Hämtad från <https://www.asfona.com/>

Karibiska hotell- och turismföreningen (CHTA). (2023). Hämtad från <http://www.caribbeanhotelassociation.com/>

Amerikanska föreningen för klubbchefer (CMAA). (2023). Hämtad från <https://www.cmaa.org/>

Föreningen för kommersiell livsmedelsutrustning (CFESA). (2023). Hämtad från <https://www.cfesa.com/>

Rådet för kongressindustrin (CIC). (2023). Hämtad från <https://eventscouncil.org/>

Föreningen för marknadsföring av företagsevenemang (CEMA). (2023). Hämtad från <https://cemaonline.com/>

Rådet för hotell-, restaurang- och institutionsutbildning (CHRIE). (2023). Hämtad från <https://www.chrie.org/>

Cvent Inc (2021). Vad är MICE? Din guide till möten, incentives, konferenser och utställningar. Hämtad från <https://www.cvent.com/uk/>

Internationella föreningen för destinationsmarknadsföring (DMAI). (2023). Hämtad från <https://destinationsinternational.org/>

Föreningen för kostchefer (DMA). (2023). Hämtad från <https://www.anfponline.org/>

EU:s CVB-nätverk. (2023), hämtat från <https://boardroom.global/the-eu-cvb-network/>

Europeisk plattform för klustersamverkan. (2023). Den europeiska online-hubben för industriella kluster. Hämtad från <https://clustercollaboration.eu/>

EUROPAS KONGRESS. (2023). Hämtad från [www.europecongress.com](http://www.europecongress.com)

Rådet för evenemangsbranschen (EIC). (2023). Hämtad från <https://www.eventscouncil.org/>

Föreningen för yrkesverksamma inom evenemangstjänster (ESPA). (2023). Hämtad från <https://espaonline.org/>

Institutet för livsmedelsmarknadsföring (FMI). (2023). Hämtad från <https://www.fmi.org/>

Food Service Consultants Society International (FCSI). (2023). Hämtad från <https://www.fcsi.org/>

Föreningen för globala affärsresor (GBTA). (2023). Hämtad från <https://www.gbta.org/>

Global MICE-samverkan. (2022). Hämtad från <http://micecollaborative.com/>

Globala rådet för hållbar turism (GSTC). (2023). Hämtad från <https://www.gstcouncil.org/>

Guams hotell- och restaurangförening. (2023). Hämtad från <https://www.ghra.org/>

Latinamerikanska hotellägarföreningen (HHOA). (2023). Hämtad från <http://www.hhoa.org/>

Yrkesverksamma inom finansiell och teknisk hotell- och restaurangverksamhet (HFTP). (2023). Hämtad från <https://www.hftp.org/>

Hospitality Sales & Marketing Association International (HSMIAI). (2023). Hämtad från <https://global.hsmiai.org/>

Hotel Motel Engineers Association (HMEA). (2023). Hämtad från <https://www.hmea.org/>

Hotel Association of Canada. (2023). Hämtad från <http://www.hotelassociation.ca/>

Hotel Electronic Distribution Network Association (HEDNA). (2023). Hämtad från <https://www.hedna.org/>

HOTREC. (2023). Hämtad från [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)

Internationella sammanslutningen för mässor och evenemang (IAEE). (2023). Hämtad från <https://www.iaee.com/>

ICCA. International Congress and Convention Association. (2021). Hämtad från <https://www.iccaworld.org/>

International Executive Housekeepers Association (IEHA). (2023). Hämtad från [www.ieha.org](http://www.ieha.org)

InEvent. (2023). Hämtad från [www.inevent.com](http://www.inevent.com)

Institutet för livsmedelsteknik (IFT). (2023). Hämtad från [www.ift.org](http://www.ift.org)

International Association of Conference Centers (IACC). (2023). Hämtad från <https://www.iacconline.org/>

Internationella sammanslutningen av professionella kongressarrangörer (IAPCO). (2023). Hämtad från <https://www.iapco.org/>

International Association of Venue Managers (IAVM). (2023). Hämtad från <https://iavm.org/>

Internationella föreningen för festivaler och evenemang. (2023). Hämtad från <https://www.ifea.com/>

International Food Service Executives Association (IFSEA). (2023). Hämtad från <http://www.ifsea.com/>

Internationella hotell- och restaurangföreningen (IH&RA). (2023). Hämtad från <https://www.booked.net/ih-ra>

INTERNATIONAL LIVE EVENTS ASSOCIATION. (2023). Hämtad från <https://ileahub.com/>

International Society of Hospitality Consultants (ISHC). (2023). Hämtad från <https://ishc.com/>

International Society of Hospitality Purchasers (ISHP). (2023). Hämtad från <http://www.ishp.org/>

International Society of Hotel Associations (ISHA). (2023). Hämtad från <http://www.ishae.org/>

Lettlands Convention Bureau, (2023). Hämtad från [www.latviaconvention.co](http://www.latviaconvention.co)

Lettiska hotell- och restaurangföreningen (LVRA). (2023). Hämtad från [www.lvra.lv](http://www.lvra.lv)

LUSH, Intern förening för hållbara lyxhotell. (2023). Hämtad från <https://www.lushia.org/>

Föreningen för mötesindustrin (MIA). (2023). Hämtad från <https://www.mia-uk.org/>

Möte i Reykjavik. (2023). Convention Bureau för Reykjavik. Hämtad från [www.meetinreykjavik.is](http://www.meetinreykjavik.is)

Internationella mötesplanerare (MPI). (2023). Hämtad från <https://www.mpi.org/>

Meeting Professionals International. (2023). Hämtad från [www.mpi.org](http://www.mpi.org). Mice.com Hämtat från <https://www.mice.com/>

MICE MAGAZINE. (2023). Hämtad från <https://www.micemag.com/>

MTT. (2023). Mice Travel Today. Hämtad från <https://www.micetraveltoday.com/>

Nationella föreningen för catering och evenemang (NACE). (2023). Nordamerika. Hämtad från <https://www.nace.net/>

Pacific Asia Travel Association (PATA). (2023). Hämtad från <https://www.pata.org/>

Föreningen för professionell kongresshantering (PCMA). (2023), hämtad från <https://www.pcma.org/>

Resort Hotel Association (RHA). (2023). Hämtad från <https://www.rhainsure.com/>

Föreningen för Foodservice Management (SFM). (2023). Hämtad från <https://www.shfm-online.org/>

Society of Government Meeting Professionals (SGMP). (2023). Hämtad från <https://www.sgmp.org/>

STRATEGISK ALLIANS mellan de nationella kongressbyråerna i Europa. (2023). Hämtad från <https://convention-europe.com/>

Föreningen för hållbara restauranger (SRA). (2023). Hämtad från <https://thesra.org/>

Lista över kongressbyråer i Europa <http://www.cvent.com/rfp/europe-convention-centers-1ea353f295604bc9afd30d5ac5547d34.aspx>

Förenta nationernas världsturismorganisation (UNWTO). (2023). Hämtad från <https://www.unwto.org/>

Världsrådet för resor och turism (WTTC). (2023). Hämtad från <https://wtcc.org/>

**Författare och bidragsgivare till**

**"Pedagogik för digitalisering av hållbar hotellverksamhet för yrkesutbildare och fältcoacher och teamledare för hållbart företagande"**

inom projektet ERASMUS+ PROJECT 2021-1-LV01-KA220-VET-000033140:

**SIA "HOTEL SCHOOL" Viesnicu biznesa koledža /"HOTEL SCHOOL" Hotel Management College**

- **Olga Zvereva, författare, samordning, strukturering, installation och formatering**
- Inna Pasnaka-Irkle

**ERHVERVSAKADEMI DANIA (Dania-akademin)**

- Karen Marie Saaby Nielsen
- Simon Lind Fischer
- Torben Underlin
- Simon Lind Fischer

**Italienska hotellskolan SRL**

- Neno Gabelia
- Ramsha Shahab
- Giulia Trojano

**City Unity College Nicosia**

- Anthoula Koupepia
- Galina Berjozkina
- Zanete Garanti
- Iordanis Katemliadis

**DigitalGuest APS**

- Henrik Pahus

**INERCIA DIGITAL SL**

- Jesus Carlos Luna Huertas
- Maria Fernandez Reyes
- Ana Maria Fortes Barral
- Marta Marmol Munoz
- Maite Guirrero Giraldez
- Caridad Martinez Carrillo de Albornoz
- Vivian Gracia Moron

Ljudinspelat av Tatjana Čirkova, "HOTEL SCHOOL" Hotel Management College.

Copyright: "Verktygslåda för digitalisering av hållbar hotellverksamhet"

**Del II "Pedagogik för digitalisering av hållbart värdskap för yrkesutbildare och fältcoacher och teamledare för hållbart företagande"**

Hyperlänk:

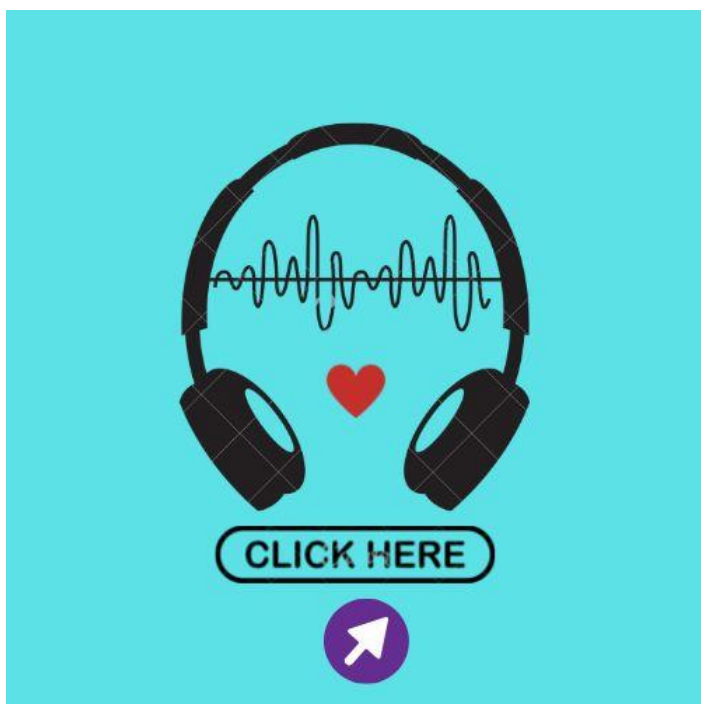
<http://www.sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit.com/>

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

År: 2023

**ALLA KAPITEL OCH SIDOR KAN NÅS I LJUDVERSION - KLICKA PÅ  
DETTA TECKEN**

**DU KAN LADDA NER LJUD MP3 BOK HÅLLBAR DIGITALISERING  
AV BESÖKSNÄRINGEN UTBILDNING OCH PEDAGOGIK FÖR  
HÅLLBAR DIGITALISERING AV BESÖKSNÄRINGEN**





Upphovsrätt:

Verktyglåda för digitalisering av hållbar hotellverksamhet. 2023

Pedagogik för hållbar hotellverksamhet Digitalisering för yrkesutbildare och fältcoacher och teamledare för hållbart företagande

Hyperlänk:

[www.sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit.com](http://www.sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit.com)

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

Länk till digital kurs "Verktyglåda för digitalisering av hållbar hotellverksamhet"

på digital gästplattform



<https://app.digitalguest.com/guestbook/ErasmusEU>

Länk till Moodle-kursen "Verktyglåda för digitalisering av hållbar hotellverksamhet"

[LÄNK TILL MOODLE DIGITAL KURS "VERKTYGSLÅDA FÖR DIGITALISERING AV HÅLLBAR HOTELLVERKSAMHET"](#)

Länk till projektets webbplats "Sustainable Hospitality Digitalisation Toolkit"

[www.sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit.com](http://www.sustainable-hospitality-digitalisation-toolkit.com)