



ROZDZIAŁ 5 –
UMIEJĘTNOŚCI
CYFROWE W
TURYSTYCE

2021-2-DE02-KA220-VET-000048785

Na koniec prezentacji:

- zrozumiesz, czym są umiejętności cyfrowe człowieka,
- zostaniesz zaznajomiony ze specyficznym zestawem ludzkich umiejętności cyfrowych, wymaganych w branży turystycznej,
- dowiesz się, jak aktualizować swoje umiejętności cyfrowe.



SPIS TREŚCI

01

WSTĘP

Cyfryzacja i łączność

02

UMIEJĘTNOŚCI CYFROWE

21 WIEKU

03

UMIEJĘTNOŚCI CYFROWE

DLA TURYSTYKI

04

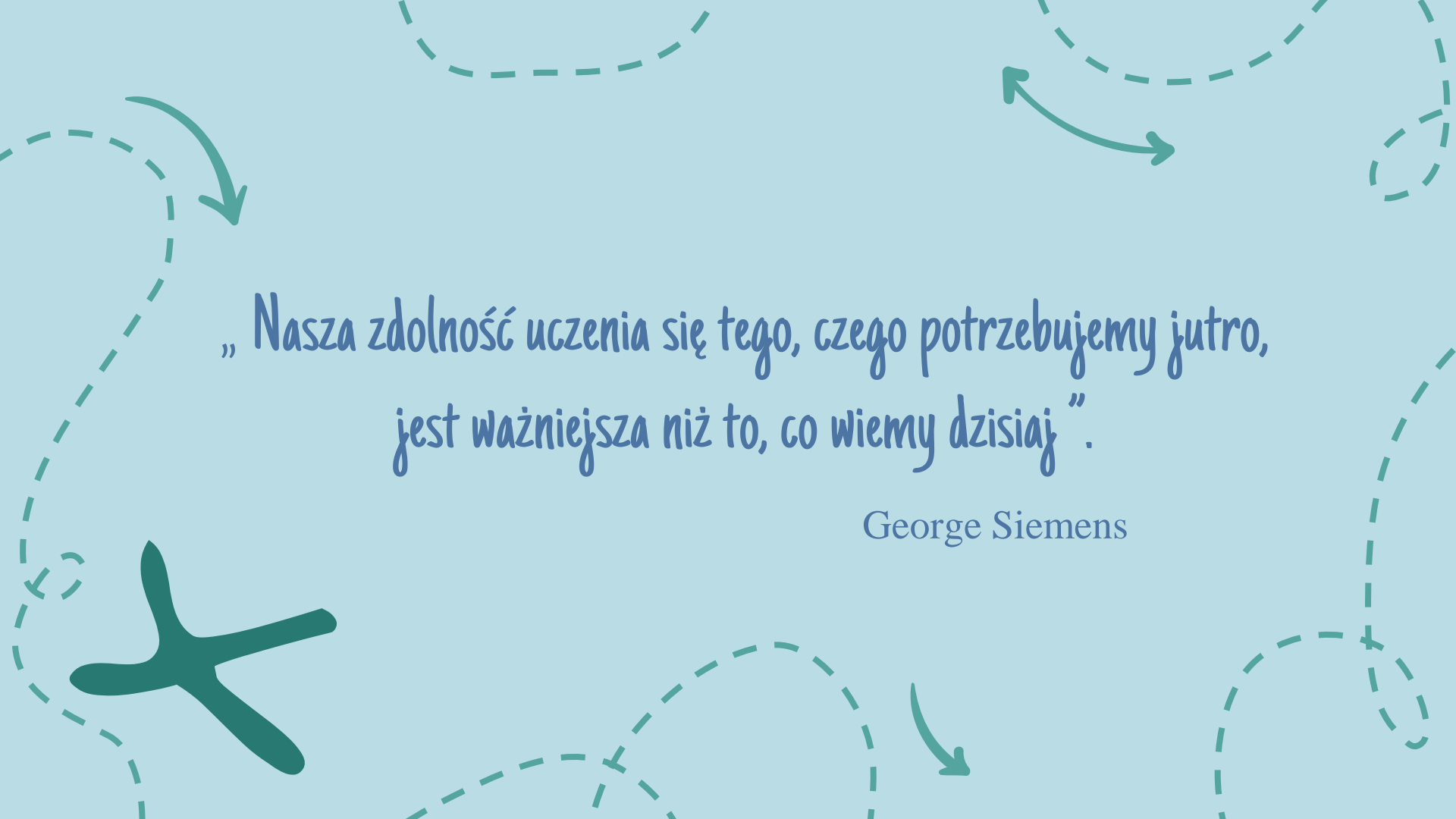
WNIOSKI

Znajdź listę lektur, które pomogą Ci rozwinąć swoje umiejętności cyfrowe



The background is a solid blue color with several white dashed line patterns. These patterns consist of multiple concentric, irregular, wavy lines that resemble topographical contour lines or abstract organic shapes. They are scattered across the slide, with some in the top left, top right, bottom left, and bottom right corners.

a ciemnoniebieskie slajdy zawierają
zajęcia klasowe!



„ Nasza zdolność uczenia się tego, czego potrzebujemy jutro,
jest ważniejsza niż to, co wiemy dzisiaj ”.

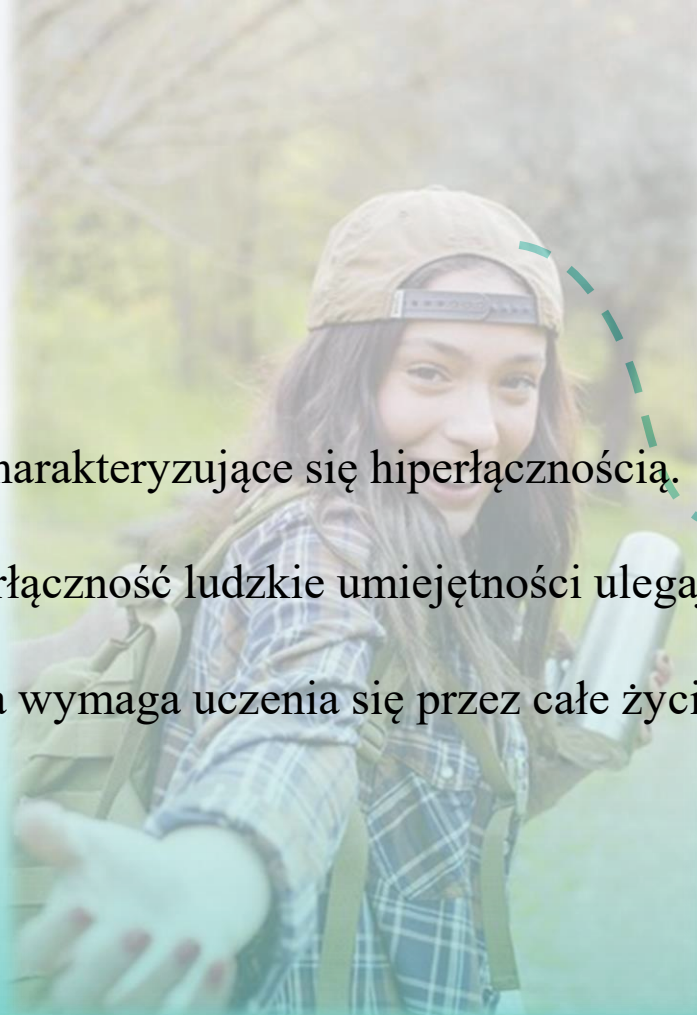
George Siemens



WSTĘP



- Środowisko cyfrowe charakteryzujące się hiperłącznością.
- W odpowiedzi na hiperłączność ludzkie umiejętności ulegają zmianie.
- Transformacja cyfrowa wymaga uczenia się przez całe życie.

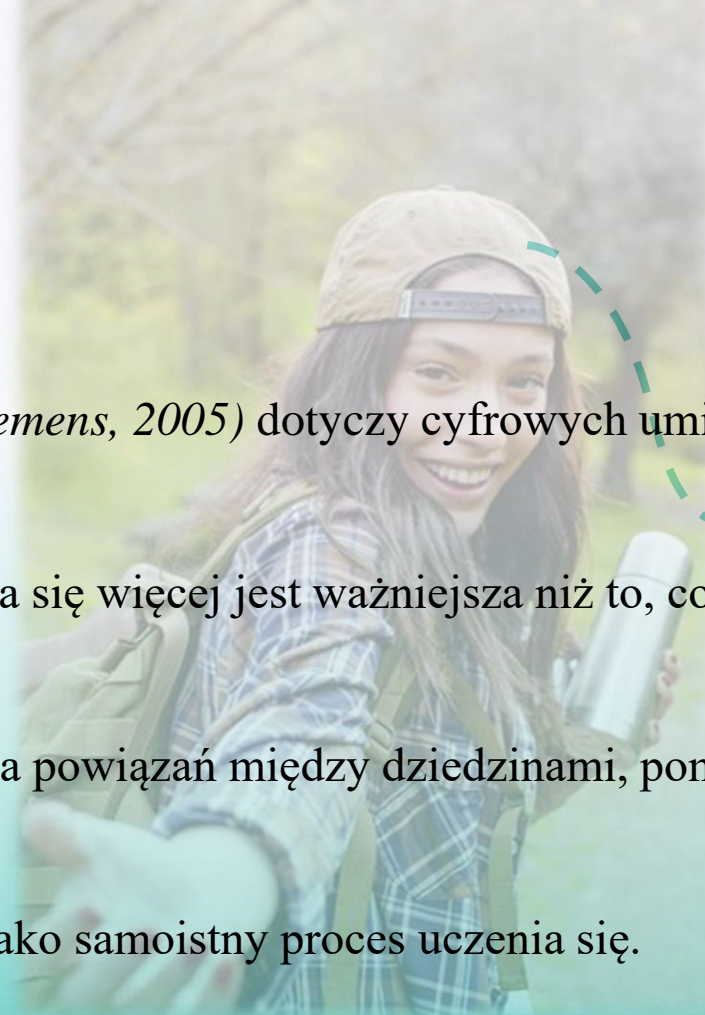




WSTĘP

Teoria konektywizmu (*Siemens, 2005*) dotyczy cyfrowych umiejętności człowieka takich jak:

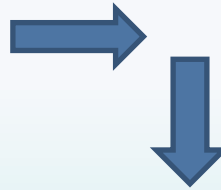
- zdolność do dowiedzenia się więcej jest ważniejsza niż to, co jest obecnie znane,
- umiejętność dostrzegania powiązań między dziedzinami, pomysłami i koncepcjami,
- podejmowanie decyzji jako samoistny proces uczenia się.



Czym są umiejętności cyfrowe człowieka?

Umiejętności

Kreatywność
Krytyczne myślenie
Rozwiązywanie problemów
Umiejętności związane z ICT
Współpraca
Komunikacja
Kompetencje społeczne i
kulturowe

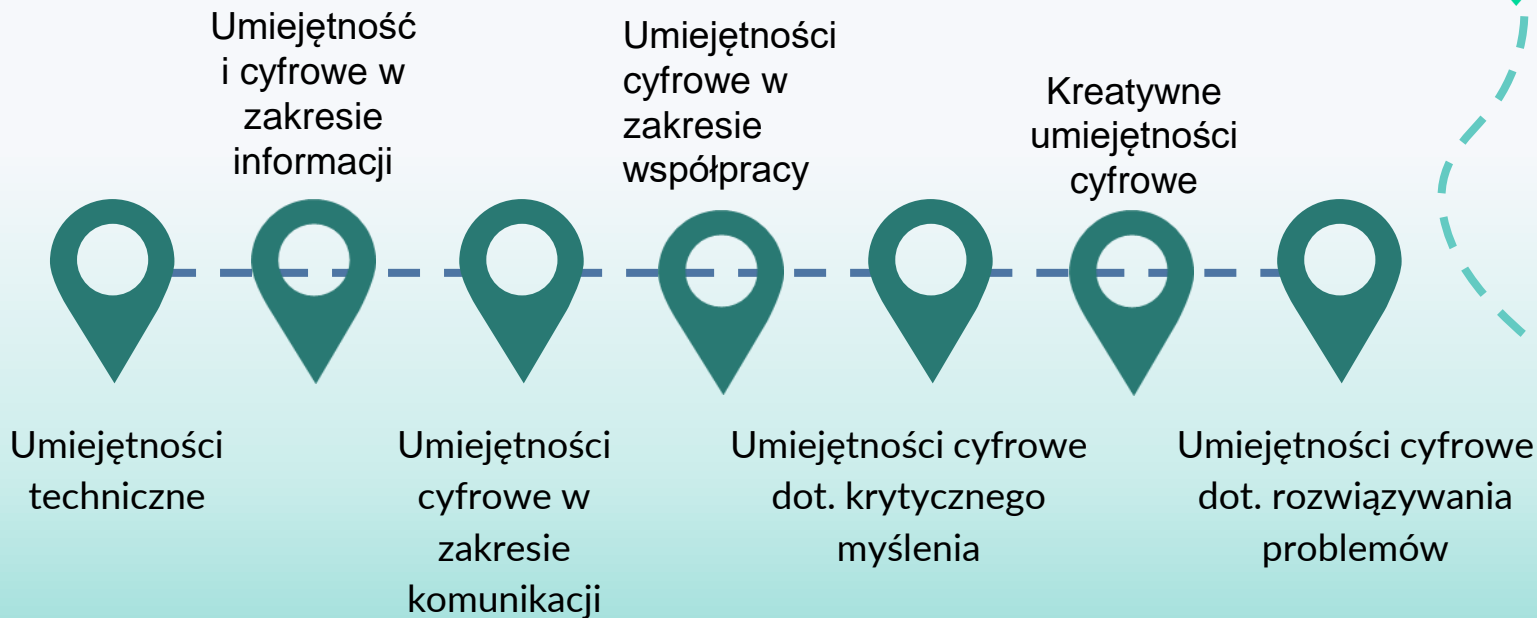


Umiejętności cyfrowe

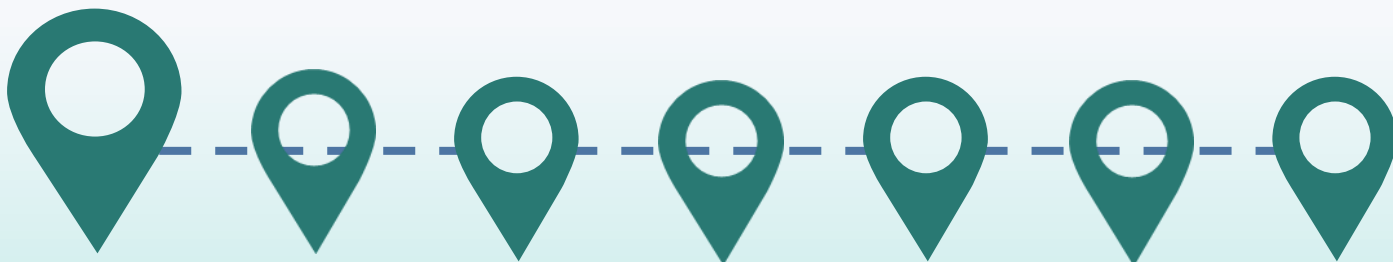
- (1) Podstawowe umiejętności niezbędne do korzystania z Internetu
- (2) Umiejętności wymagane do zrozumienia i wykorzystania treści online.



Umiejętności cyfrowe

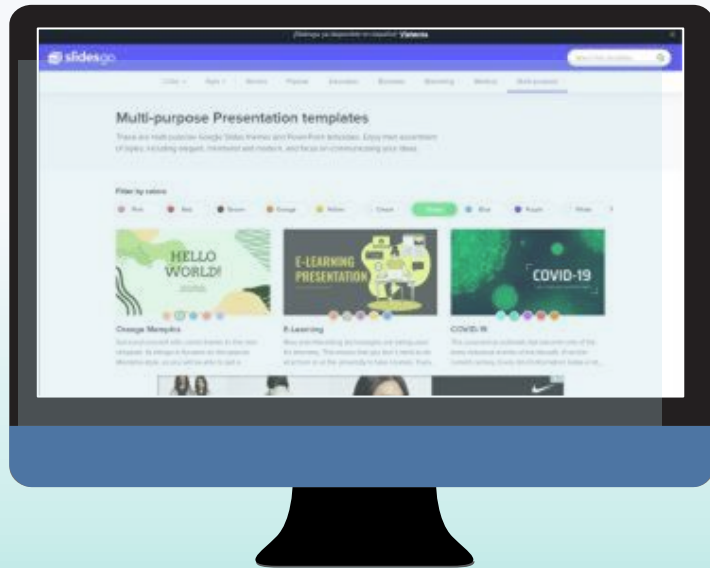


Umiejętności cyfrowe



Umiejętności
techniczne





UMIEJĘTNOŚCI TECHNICZNE



Umiejętności potrzebne do korzystania z oprogramowania lub obsługi urządzenia cyfrowego.

Są bardzo dynamiczne i trzeba stale wkładać wysiłek, aby nadążać za nowymi technologiami i praktykami.

Umiejętności cyfrowe

Umiejętności cyfrowe w zakresie informacji



Informacje Umiejętności cyfrowe

Przechowywanie i organizacja

Organizuj informacje cyfrowe w celu łatwego wyszukiwania

Zarządzanie informacją

Zdefiniuj potrzebę informacyjną i selekcionuj informacje w skuteczny i efektywny sposób

Ocena informacji

Jak cenne dla zadania jest źródło i jego zawartość?

Upowszechnienie

Rozpowszechniaj i przechowuj informacje na urządzeniach cyfrowych

Przykład: Cyfrowe zarządzanie informacją w turystyce



Biura podróży, jako pośrednicy informacji, dostarczają konsumentom cennych informacji i mają możliwość rezerwacji produktu turystycznego.

Komputerowe systemy rezerwacji i globalne systemy dystrybucji (CRS/GDS) obejmują rezerwację lotów, usługi pokładowe i inne odpowiednie usługi turystyczne.

Każdy z tych systemów ma określone cechy techniczne i szczególne warunki interakcji z przedsiębiorstwami turystycznymi oraz wymaga od użytkownika **bardzo wysokiego poziomu umiejętności cyfrowych informacji**.

Przykład: Cyfrowe zarządzanie informacją w turystyce

Główne cyfrowe globalne systemy dystrybucji w turystyce



Nazwa GDS	Amadeus	Galileo	Sabre	Worldspan
Założyciele	Lufthansa, Air France, Iberia	British Airways, Swissair, Alitalia	American Airlines, IBM	Delta Airlines, Northwest Airlines
Rok powstania	1987	1987	1964	1991
Liczba przynależących linii lotniczych	489	470	420	365
Liczba przynależących hoteli	51794	56000	40000	26000
Liczba przynależących wypożyczalni samochodów	48	24	50	40
Liczba terminali	100166	119400	122891	47950

(Emmanuel, 2018)

Umiejętności cyfrowe



*Umiejętności cyfrowe
w zakresie komunikacji*

Umiejętności cyfrowe w zakresie komunikacji



Umiejętności przekazywania informacji w Internecie i prezentowania ich określonej grupie odbiorców:

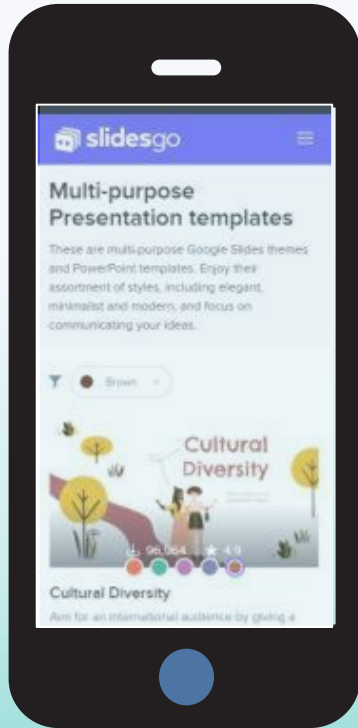
Ekspresyjność w Internecie - umiejętność kształtowania interpersonalnych wrażeń i czerpania przyjemności z interakcji online. Umiejętności wyboru odpowiedniego miejsca do publikowania wiadomości i uważnego rozważenia jej treści są kluczowe, aby wiadomość dotarła do odbiorców i osiągnęła to, czego oczekuje się od interakcji online.

Budowanie kontaktów i networking - umiejętność mobilizowania kontaktów online do osiągnięcia określonego celu, np. zwiększenia świadomości marki, ułatwienia mobilizacji zasobów czy wygenerowania biznesu.

Umiejętności udostępniania treści Możliwość udostępniania treści online, takich jak aktualizacje statusu, zdjęcia i filmy, a także pisanie komentarzy i blogów.

Umiejętności cyfrowe w zakresie komunikacji

Samoregulacja



- *Większość użytkowników ma wątpliwości co do czasu spędzanego z technologiami cyfrowymi podłączonymi do Internetu.*
- *Łączność zapewniana przez technologię stwarza ciągły dylemat dotyczący alokacji czasu i uwagi pomiędzy wymaganiami zawodowymi i pozapracowymi.*
- *Samoregulacja decyduje o efektywnym działaniu w Internecie.*
- *Rozszerzenia do cyfrowej samokontroli wprowadzono w sklepie Google Play, Chrome Web, aplikacjach Apple App i sklepach z przeglądarkami.*
- *Samoregulację mogą opracowywać sami użytkownicy ICT, ale muszą ją także promować i wpływać na nią decydenci, pracodawcy i pedagodzy.*

W stronę cyfrowej samoregulacji

- ✓ **Dokonaj samooceny: oblicz, ile razy zareagowałeś na nieistotną wiadomość/powiadomienie na swoim urządzeniu w ciągu godziny (N).**
- ✓ **Pomnóż N przez 10 minut, a znajdziesz całkowity czas (średnio w minutach), kiedy nie byłeś w pełni skoncentrowany.**

Umiejętności cyfrowe



*Umiejętności cyfrowe
w zakresie współpracy*





Umiejętności cyfrowe w zakresie współpracy

ICT są szczególnie przydatne, gdy zespoły muszą dzielić się informacjami i podejmować decyzje ponad granicami biznesowymi i krajowymi. Do udanej współpracy potrzebujesz:

- *umiejętności łączenia się i współpracy z innymi poza ograniczonym środowiskiem fizycznym, np: [Microsoft Teams](#), [Zoom](#), [WhatsApp](#)*
- *umiejętności wspólnej pracy nad wspólnymi dokumentami i projektami poza ograniczeniami czasu i miejsca, np. [dokumenty Google](#), [tablica Miro](#), [Microsoft Teams](#)*



Umiejętności cyfrowe



*Umiejętności cyfrowe
krytycznego myślenia*



Umiejętności cyfrowe krytycznego myślenia



Treści dostępne w Internecie należy poddać krytycznej ocenie

- Nacisk powinien być położony na **jakość komunikatów** w odniesieniu do wydajności argumentacji.
- Trzeba szybko filtrować **przychodzące informacje** i komunikację online oraz wydobywać cenne informacje.
- W tym celu stosuje się **TRIANGULACJĘ** poprzez wykorzystanie wielu (co najmniej **TRZECH**) zbiorów danych, metod wyszukiwania, wyszukiwarek w celu odpowiedzi na pytanie badawcze .
- Przeprowadzenie **krytycznej refleksji** nad kwestiami omawianymi w Internecie.
- Zebranie **trwałych argumentów**, które ukierunkują dyskusję w Internecie.

W stronę krytycznego myślenia cyfrowego:

- ✓ Poszukaj w internecie stwierdzenia: „*Każdy człowiek powinien codziennie pić dwa litry wody*”.
- ✓ Zbierz opinie, które potwierdzają i te, które obalają twierdzenie.
- ✓ Oceń wiarygodność każdego źródła, z którego korzystałeś.
- ✓ Teraz sformułuj własną opinię na temat tego stwierdzenia.

Umiejętności cyfrowe

Kreatywne
umiejętności cyfrowe



Kreatywne umiejętności cyfrowe



Ta treść została utworzona za pomocą telefonu komórkowego w aplikacji Stop Motion



Kreatywność cyfrowa polega na korzystaniu z cyfrowych narzędzi i technologii w celu odkrywania kreatywnych pomysłów, stosowania różnych podejść i znajdowania nowych sposobów prezentowania swojej pracy i badań.

- Może to być zrobienie zdjęcia, nagranie filmu lub zrobienie czegoś fantastycznego podczas prezentacji.*
- Może to oznaczać wykorzystanie narzędzi cyfrowych do opracowania lub zbadania materiałów lub wyników niecyfrowych.*
- Możesz samodzielnie zdecydować, czy chcesz rozwijać swoje umiejętności w zakresie kodowania, wizualizacji danych, gier lub rzeczywistości wirtualnej.*

Umiejętności cyfrowe



*Umiejętności cyfrowe
rozwiązywania problemów*

Umiejętności cyfrowe rozwiązywania problemów



Umiejętności wykorzystania ICT do analizy sytuacji problemowej i wykorzystania wiedzy w znalezieniu rozwiązania problemu.

- *Osoby rozwiązujące problemy często wykorzystują Internet do generowania i integrowania informacji o problemie oraz do próby rozwiązania problemu na podstawie zdobytych informacji.*
- *Oceniając umiejętności rozwiązywania problemów, należy wziąć pod uwagę zarówno elastyczność, jak i skuteczność.*
- *Elastyczność - wymyślenie wielu rozwiązań problemu korzystając z platform internetowych.*
- *Skuteczność – efektywne wykorzystanie różnych narzędzi online, aby mieć pewność, że rozwiązania są praktyczne i przemyślane.*
- *Przykład: Proces rezerwacji online wycieczki z ograniczeniami czasowymi i ograniczonym budżetem.*

Jakie umiejętności cyfrowe są najczęściej
wymagane w branży turystycznej?



Umiejętności cyfrowe w turystyce



Umiejętności cyfrowe we wszystkich podsektorach turystyki obejmują:

- **zdolność do samokształcenia** (ciągła edukacja, zdolność adaptacji, zwinność i elastyczność – niezbędne do radzenia sobie z ciągłymi innowacjami cyfrowymi i przełomowymi modelami biznesowymi) oraz biegłość cyfrowa;
- **umiejętności do prowadzenia e-biznesu**: wszystkie umiejętności niezbędne do budowania marki, marketingu i dystrybucji online (w tym stron internetowych, mediów społecznościowych, recenzji), gromadzenia danych, analityki danych i zarządzania danymi (w tym ochrony, etyki i cyberbezpieczeństwa);
- ponieważ **technologie oparte na sztucznej inteligencji, rzeczywistości wirtualnej i AR** będą zyskiwać coraz większe znaczenie we wszystkich sektorach turystyki, niezbędne jest lepsze zrozumienie tych dziedzin.





Umiejętności cyfrowe w turystyce



PAMIĘTAJCIE!

Zdolność uczenia się na przyszłość jest ważniejsza niż to, co wiemy obecnie!

Zdolność do samokształcenia

Motywacja , dyscyplina i skuteczne strategie uczenia się :

Krok 1. Wyznacz jasne cele : zdefiniuj, jakich umiejętności cyfrowych chcesz się nauczyć i dlaczego chcesz się ich nauczyć. Jasne cele pomogą Ci zachować motywację i koncentrację.

Krok 2. Podziel to : Podziel umiejętność cyfrową, której chcesz się nauczyć, na mniejsze części i zajmuj się nimi pojedynczo. Dzięki temu proces uczenia się będzie łatwiejszy w zarządzaniu i pomoże Ci uniknąć poczucia przytłoczenia .

Krok 1 i 2 w kierunku skutecznej samokształcenia

JAKICH umiejętności cyfrowych chcesz się nauczyć?

DLACZEGO chcesz się ich uczyć?

Ta część pomoże Ci się zmotywować

branding, marketing i dystrybucja w Internecie	
strony internetowe, media społecznościowe, recenzje	
zbieranie danych	
Analityka danych	
zarządzanie danymi (w tym ochrona, etyka i cyberbezpieczeństwo)	
Technologie oparte na AI, VR i AR	



Umiejętności cyfrowe w turystyce

Zdolność do samokształcenia

PAMIĘTAJCIE!
Zdolność uczenia się na przyszłość jest ważniejsza niż to, co wiemy obecnie!

Motywacja , dyscyplina i skuteczne strategie uczenia się:

Krok 3. Korzystanie z zasobów online: istnieje wiele zasobów online, które mogą pomóc w zdobywaniu umiejętności cyfrowych, takich jak samouczki wideo, kursy online i blogi. Znajdź zasoby pasujące do Twojego stylu uczenia się i preferencji.



Krok 3. Korzystaj z zasobów

JAKICH umiejętności cyfrowych chcesz się nauczyć?

GDZIE można się ich nauczyć?

DARMOWE zasoby, dzięki którym możesz rozpocząć naukę już dziś

branding, marketing i dystrybucja w Internecie	<u>Podstawy marketingu cyfrowego w Google</u> https://learndigital.withgoogle.com/digitalgarage/course/digital-marketing
strony internetowe, media społecznościowe, recenzje	Strategia content marketingu, Uniwersytet Kalifornijski https://www.coursera.org/learn/content-marketing
zbieranie danych, analiza danych, zarządzanie danymi	<u>Cyfrowy garaż Google</u> https://learndigital.withgoogle.com/digitalgarage/courses?category=data
technologie oparte na VR i AR	Wprowadzenie do wirtualnej rzeczywistości https://www.coursearena.io/kurs/introduction-to-virtual-reality
sztuczna inteligencja	Otwórz czat AI https://chat.openai.com/chat



Umiejętności cyfrowe w turystyce



PAMIĘTAJCIE!
*Zdolność uczenia
się na przyszłość
jest ważniejsza niż
to, co wiemy
obecnie*

Zdolność do samokształcenia

Motywacja , dyscyplina i skuteczne strategie uczenia się :

Krok 4. Ćwicz, ćwicz, ćwicz: Każdego dnia poświęć trochę czasu na przećwiczenie tego, czego się nauczyłeś.

Krok 5. Dołącz do społeczności: Społeczność edukacyjna online może zapewnić dodatkowe zasoby i wsparcie.

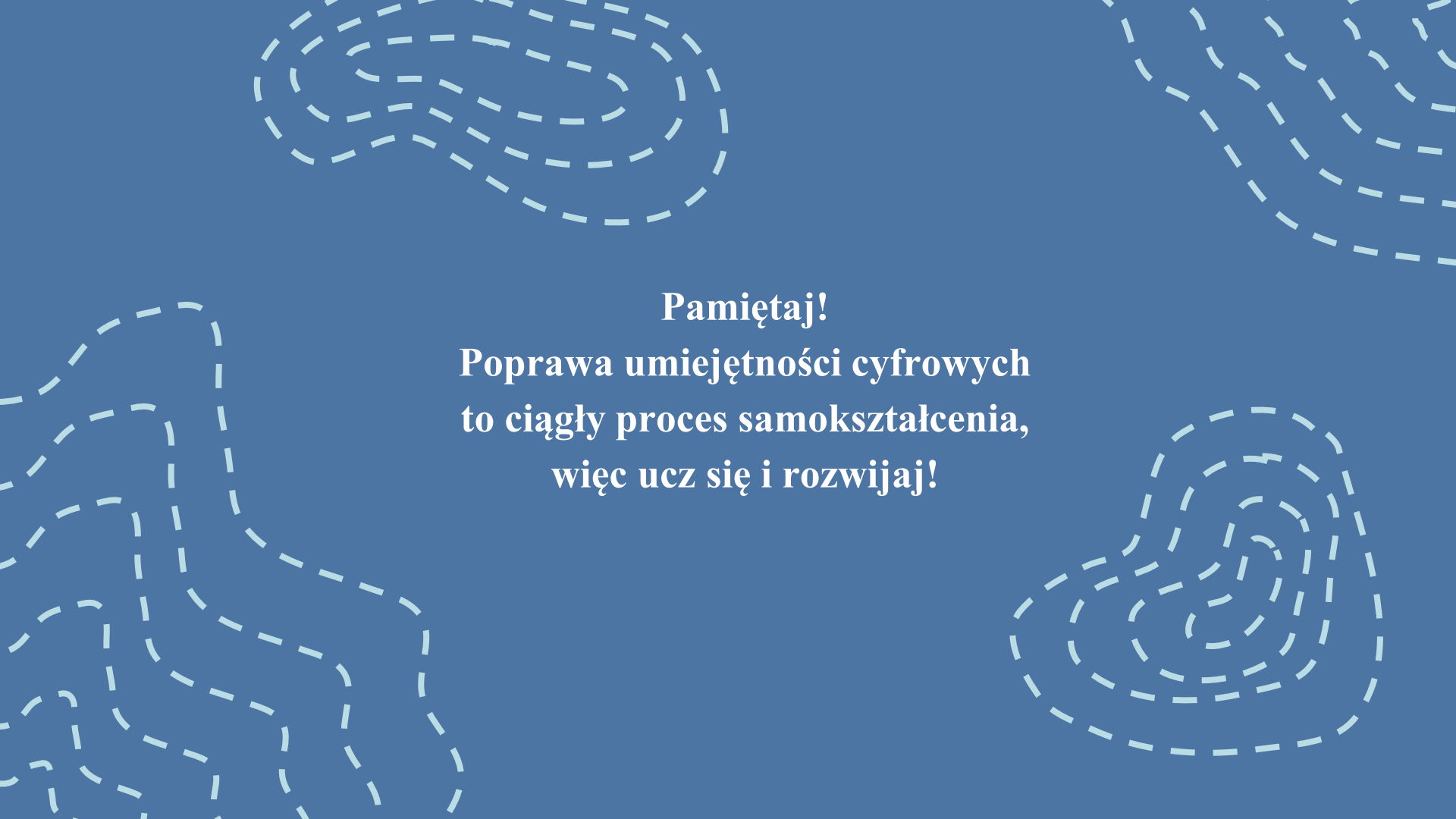
Krok 6. Poproś o informację zwrotną: Konstruktywna informacja zwrotna może pomóc Ci zidentyfikować obszary, które wymagają poprawy i poprowadzić Cię we właściwym kierunku.

Krok 7. Zachowaj motywację: świętuj swoje postępy i skup się na korzyściach płynących z nauki umiejętności cyfrowych.



W kierunku kompetencji AI

- ✓ **Odwiedź czat Open AI (będziesz potrzebować minuty, aby zarejestrować darmowe konto)**
<https://chat.openai.com/chat>
- ✓ **Rozpocznij rozmowę z AI na temat stwierdzenia „*Każdy człowiek powinien pić codziennie dwa litry wody*”**
- ✓ **i dowiedz się, jaka będzie odpowiedź.**



Pamiętaj!
Poprawa umiejętności cyfrowych
to ciągły proces samokształcenia,
więc ucz się i rozwijaj!

Biblioteczka zasobów cyfrowych

1. Kreatywność cyfrowa: praktyczny przewodnik. Praktyczne przewodniki Uniwersytetu w Yorku (2023).
<https://subjectguides.york.ac.uk/digital-creativity>
2. Rozpocznij i uzyskaj dostęp do naszego bezpłatnego seminarium internetowego na żywo, które ma pomóc Ci rozwinąć nowe umiejętności. Czego się dzisiaj dowiesz? Cyfrowy garaż Google. (2023)
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalgarage/f2f>
3. 20 szybkich wskazówek dotyczących lepszej komunikacji cyfrowej i współpracy.
<https://www.huddo.com/blog/20-quick-tips-for-better-digital-communication-and-collaboration>



Bibliografia

Becker, WJ, Belkin, LY, Conroy, SA i Tuskey, S. (2021). Zabij mnie delikatnie: wpływ oczekiwań na monitorowanie poczty elektronicznej w organizacji na samopoczucie pracowników i innych znaczących osób. *Journal of Management*, 47 (4), 1024–1052 .

Emmanuel, AA, Oluwafunmilayo, OO, Mobolaji, OA, Abioye, A. i Adedoyin, OO (2018). Postrzeganie biur podróży wobec globalnego systemu dystrybucji Amadeus i Galileo. *Kanadyjskie nauki społeczne*, 14, 17-30.

Ferrari A. (2012). Kompetencje cyfrowe w praktyce: Analiza frameworków. Sewilla, Hiszpania: Wspólne Centrum Badawcze, Instytut Perspektywicznych Studiów Technologicznych.

Firth, JA; Torous, J.; Firth, J. (2020). Badanie wpływu korzystania z Internetu na procesy pamięci i uwagi. *Wewnętrzne J. Środowisko. Rozdzielczość Zdrowie Publiczne* 2020, 17, 9481. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249481>

Greiff, S. i Funke, J. (2017). Interaktywne rozwiązywanie problemów: odkrywanie potencjału minimalnie złożonych systemów. W B. Csapó i J. Funke (red.). *Charakter rozwiązywania problemów: wykorzystanie badań do inspirowania uczenia się XXI wieku* (s. 93–105). Paryż, Francja: Wydawnictwo OECD.

Karanasios S., Gekara V., Molla A., Snell D. (2019) Skilling the Australian Worker for the Digital Economy, Dokument pomocniczy 1: przegląd literatury dotyczącej ram umiejętności cyfrowych. Krajowe Centrum Kształcenia i Szkolenia Zawodowego (NCVER), strony 16-23. <https://researchrepository.rmit.edu.au/esploro/outputs/9921861092301341>

Lee, H., Park, N. i Hwang, Y. (2015). Nowy wymiar przepaści cyfrowej: badanie związku między połączeniem szerokopasmowym, korzystaniem ze smartfonów i kompetencjami komunikacyjnymi. *Telematyka i informatyka*, 32(1), 45–56. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.02.001>

Lyngs, U., Lukoff, K., Slovak, P., Binns, R., Slack, A., Inzlicht, M., Van Kleek, M., Shadbolt, N. (2019). Samokontrola w cyberprzestrzeni: zastosowanie teorii systemów podwójnych do przeglądu cyfrowych narzędzi samokontroli. *Conference on Human Factors in Computing Systems Proceedings (CHI 2019), maj 2019, 4–9*. doi.org/10.1145/3290605.3300361 .

Bibliografia

Malkawi E., Khayrullina M. (2021). Cyfrowe umiejętności ludzkie kształtują gospodarkę korporacyjną i rozwój biznesu. *Ekonomicko-manazerske spektrum* , Tom 15, Wydanie 1, s. 64-74 https://ems.uniza.sk/wp-content/uploads/2021/06/EMS_1_2021_06_Malkawi_Khairullina.pdf

Siemens, G. (2005). Konektywizm: teoria uczenia się w epoce cyfrowej. *International Journal of Teaching Technology and Distance Learning*, 2(1).

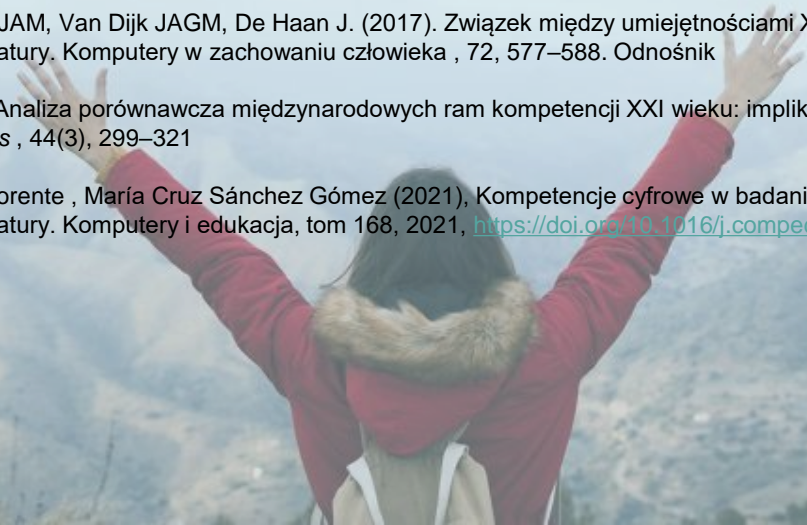
Van Deursen , AJAM, Courtois, C. i Van Dijk, JAGM (2014). Umiejętności korzystania z Internetu, źródła wsparcia i korzystne korzystanie z Internetu. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 30(4), 278–290. <https://doi.org/10.1080/10447318.2013.858458>

Van Laar E., Alexander JAM van Deursen , Jan AGM van Dijk i Jos de Haan (2020). [Determinanty umiejętności XXI wieku i umiejętności cyfrowych pracowników XXI wieku: systematyczny przegląd literatury](#) SAGE Open

Van Laar E., Van Deursen AJAM, Van Dijk JAGM, De Haan J. (2017). Związek między umiejętnościami XXI wieku a umiejętnościami cyfrowymi: systematyczny przegląd literatury. *Komputery w zachowaniu człowieka* , 72, 577–588. *Odnosińnik*

Voogt J., Roblin NP (2012). Analiza porównawcza międzynarodowych ram kompetencji XXI wieku: implikacje dla krajowych polityk programowych. *Journal of Curriculum Studies* , 44(3), 299–321

Yu Zhao, Ana María Pinto Llorente , María Cruz Sánchez Gómez (2021), Kompetencje cyfrowe w badaniach nad szkolnictwem wyższym: systematyczny przegląd literatury. *Komputery i edukacja*, tom 168, 2021, <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104212>



DZIĘKUJEMY!

Czy masz jakieś pytania?



Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

