



FUTOUR

Competenze Digitali
per il Turismo

2021-2-DE02-KA220-VET-000048785

Al termine della presentazione:

- Avrete maggiore conoscenza delle competenze digitali;
- Vi sarà presentato un insieme specifico di competenze digitali richieste dall'industria del turismo;
- Imparerete come mantenere aggiornate le vostre competenze digitali;



INDICE

01

INTRODUZIONE

Digitalizzazione e Connettività

02

COMPETENZE DIGITALI NEL XXI SECOLO

03

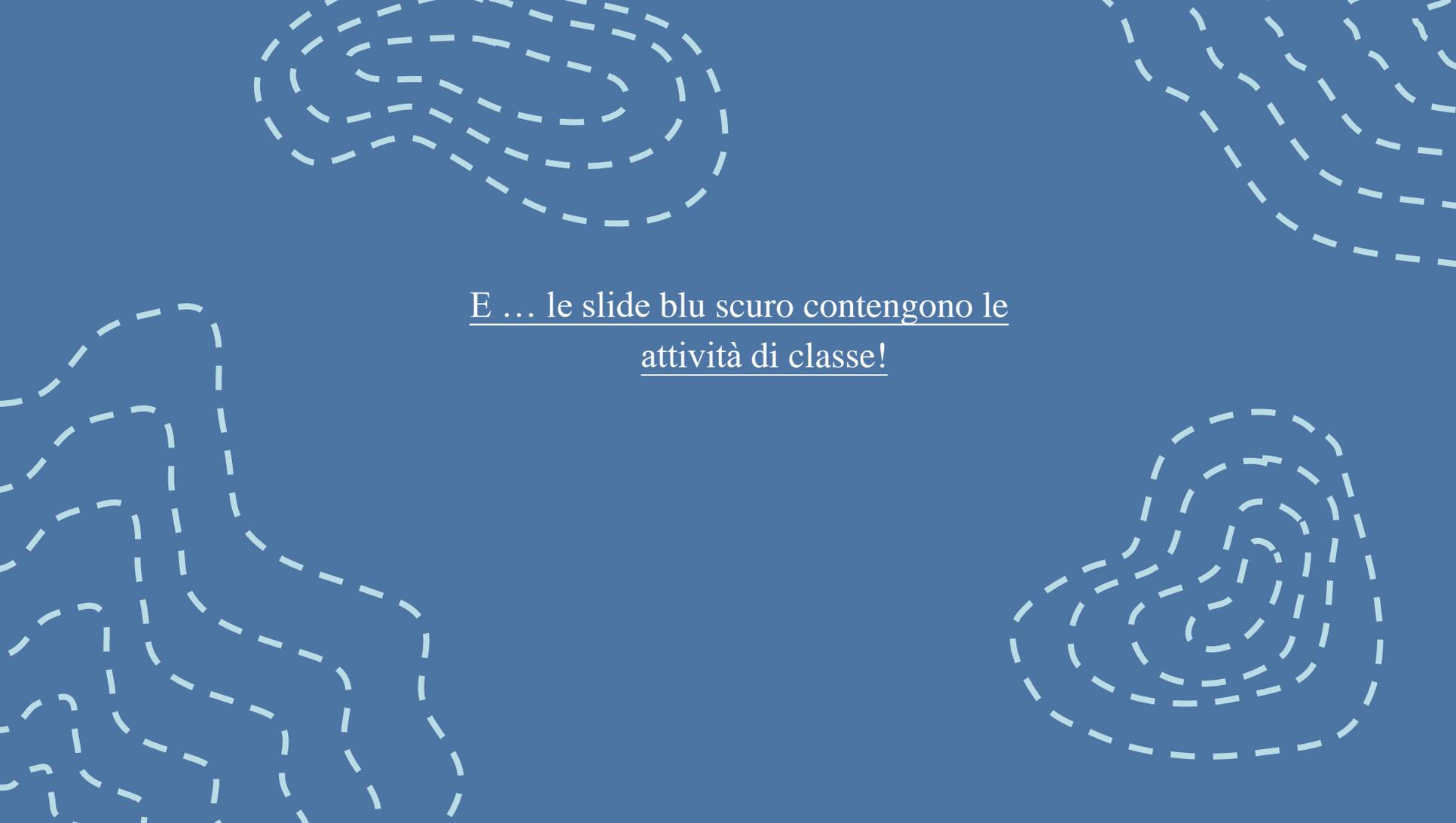
COMPETENZE DIGITALI PER IL TURISMO

04

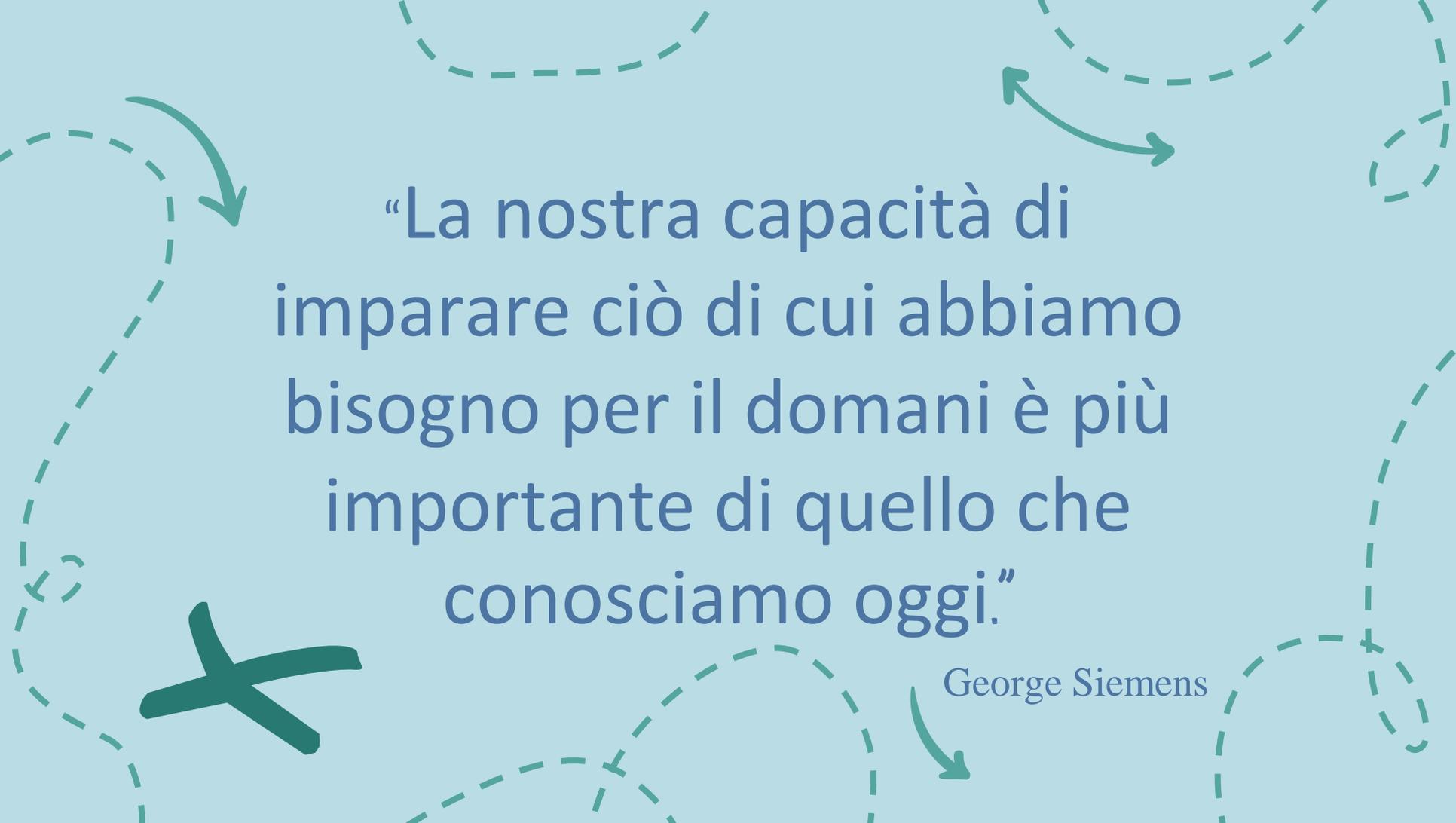
CONCLUSIONI

Troverete una lista di letture per migliorare le vostre competenze digitali





E ... le slide blu scuro contengono le
attività di classe!



“La nostra capacità di imparare ciò di cui abbiamo bisogno per il domani è più importante di quello che conosciamo oggi.”

George Siemens



INTRODUZIONE

- L'ambiente digitale è caratterizzato dall'iperconnessione.
- In risposta all'iperconnessione le competenze umane si stanno ridefinendo.
- La trasformazione digitale richiede una formazione continua.



INTRODUZIONE

Teoria del Connettivismo (*Siemens, 2005*) relativa alle competenze digitali:

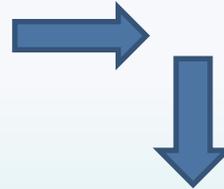
- La capacità di sapere di più è più importante di quanto già si sa al momento;
- La capacità di individuare connessioni fra campi, idee e concetti;
- Prendere delle decisioni è esso stesso un processo di apprendimento.



Che cosa sono le competenze digitali?

Competenze nel XXI secolo

Creatività
Pensiero critico
Risoluzione dei problemi
Competenze TIC
Collaborazione
Comunicazione
Competenze Sociali e Culturali



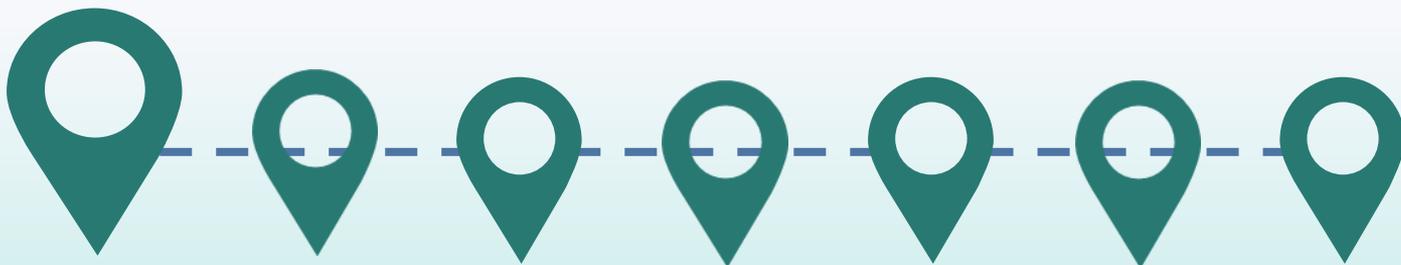
Competenze Digitali nel XXI secolo

- (1) Competenze di base per l'uso di internet
- (2) Competenze per comprendere ed utilizzare i contenuti online.

Competenze Digitali del XXI Secolo



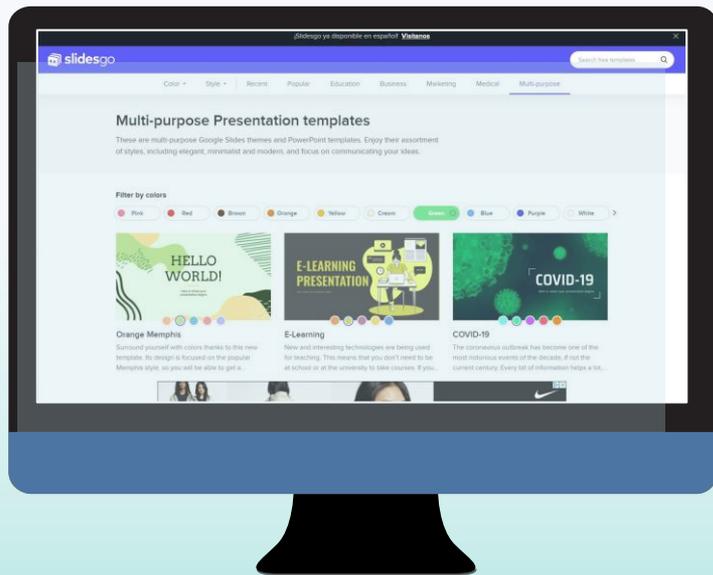
Competenze Digitali del XXI Secolo



Competenze Tecniche

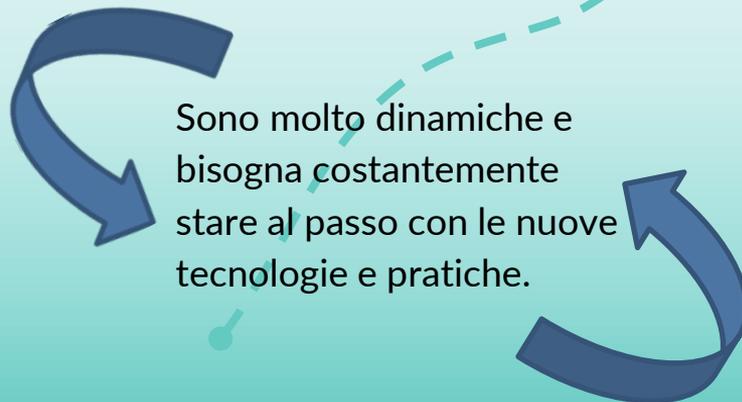


COMPETENZE TECNICHE



*Le competenze di cui avete
bisogno per usare il software
e utilizzare dispositivi digitali.*

Sono molto dinamiche e
bisogna costantemente
stare al passo con le nuove
tecnologie e pratiche.



Competenze Digitali del XXI Secolo

*Competenze
informatiche
digitali*



Competenze Informatiche Digitali

Archiviare e Organizzare

Organizzare le informazioni digitali per un facile recupero

Gestione delle Informazioni

Definire il bisogno di informazioni e selezionare le informazioni in modo efficace ed efficiente

Valutare

Quanto sono utili la fonte e i suoi contenuti per il compito da svolgere?

Distribuire

Distribuire e mantenere le informazioni su dispositivi digitali

Esempio: Gestione delle Informazioni Digitali nel Turismo



Le agenzie di viaggio, in qualità di intermediari dell'informazione, forniscono ai consumatori informazioni preziose e hanno la possibilità di prenotare un prodotto di viaggio.

I sistemi informatici di prenotazione e i sistemi globali di distribuzione (CRS – Central Reservation System/ GDS – Global Distribution System) coprono la prenotazione dei voli, i servizi di viaggio in volo e altri servizi di viaggio inerenti.

Ciascuno di questi sistemi ha caratteristiche tecniche e condizioni speciali di interazione con le imprese turistiche, e richiede **un livello molto elevato di competenze informatiche** digitali da parte dell'utente.

Esempio: Gestione delle Informazioni Digitali nel Turismo

Principali "Sistemi di Distribuzione Globale" digitali nel Turismo



Nome del GDS	Amadeus	Galileo	Sabre	Worldspan
Fondatori	Lufthansa, Air France, Iberia	British Airways, Swissair, Alitalia	American Airlines, IBM	Delta Airlines, Northwest Airlines
Anno di fondazione	1987	1987	1964	1991
Numero di compagnie aeree collegate	489	470	420	365
Numero di hotel collegati	51794	56000	40000	26000
Numero di compagnie di autonoleggio	48	24	50	40
Numero di scali	100166	119400	122891	47950

(Emmanuel, 2018)

Competenze Digitali del XXI Secolo



*Competenze Digitali
di Comunicazione*



Competenze Digitali di Comunicazione



Capacità di trasmettere informazioni online e di presentarle a un pubblico specifico:

Espressività online - la capacità di dare forma a relazioni interpersonali e creare esperienze soddisfacenti online. A questo scopo sono fondamentali la capacità di scegliere la posizione giusta per inviare un messaggio e quella di valutare attentamente i contenuti per assicurarsi che il messaggio venga recepito e per ottenere ciò che si desidera dalle interazioni online.

Creare contatti e network online - la capacità di sollecitare i contatti online per raggiungere un obiettivo specifico, come aumentare la consapevolezza del marchio, facilitare la mobilitazione delle risorse o generare affari.

Competenze di condivisione dei contenuti - la capacità di condividere contenuti online, come aggiornamenti di stato, foto e video e di scrivere commenti e blog.

Competenze Digitali di Comunicazione

Autoregolazione Online



- *La maggior parte degli utenti vive in modo conflittuale il tempo trascorso utilizzando tecnologie digitali connesse a Internet.*
- *La connettività fornita dalla tecnologia pone un costante problema di allocazione del tempo e di separazione tra lavoro e vita privata.*
- *L'autoregolazione può determinare il livello di efficienza delle prestazioni online.*
- *Google Play store, Chrome Web, Apple App e altri negozi online offrono **Estensioni per l'autoregolazione online.***
- *L'autoregolazione può essere sviluppata dagli stessi utenti delle TIC e deve essere promossa dalla classe politica, dai datori di lavoro e dagli educatori.*

Verso l'autoregolazione digitale

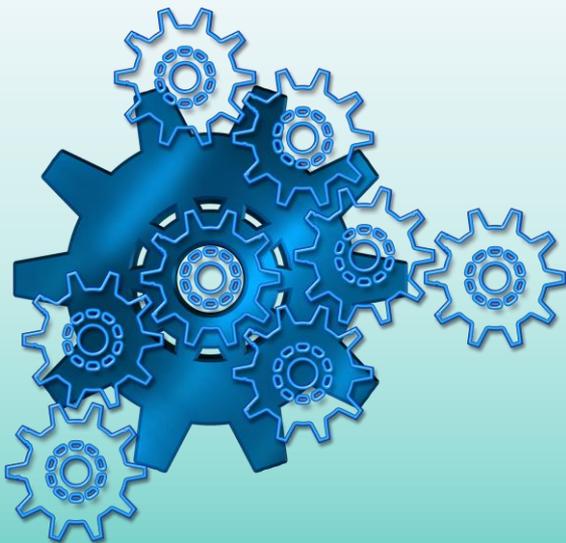
- ✓ **Eseguite un'autovalutazione: calcolate quante volte avete avuto una reazione per aver ricevuto un messaggio/notifica non importanti su un vostro dispositivo digitale nel corso di un'ora (N).**
- ✓ **Moltiplicate N per 10 minuti e troverete il tempo totale (in minuti e in media) in cui non eravate concentrati.**

Competenze Digitali del XXI Secolo



*Competenze Digitali di
Collaborazione*

Competenze Digitali di Collaborazione



Le TIC sono particolarmente utili quando i team devono condividere informazioni e prendere decisioni al di fuori dell'ambiente aziendale o nazionale. Per una collaborazione di successo sono necessarie:

- *la capacità di connettersi e collaborare con gli altri al di fuori di un ambiente fisico vincolato. Fate pratica con: [Microsoft Teams](#), [Zoom](#), [WhatsApp](#)*
- *la capacità di lavorare insieme su documenti e progetti condivisi senza restrizioni di tempo e luogo. Fate pratica con: [Google Docs](#), [Miro board](#), [Microsoft Teams](#)*

Competenze Digitali del XXI Secolo



*Competenze Digitali di
Pensiero Critico*

Competenze Digitali di Pensiero Critico



I contenuti online devono essere valutati con attenzione

- *L'attenzione deve concentrarsi sulla **qualità dei messaggi** per garantire un certo livello di prestazione.*
- *È necessario **filtrare le informazioni ricevute online** rapidamente e ricavarne i contenuti necessari.*
- *A tal fine è possibile ricorrere alla **TRIANGOLAZIONE** attraverso l'uso di **differenti database, metodi di ricerca e motori di ricerca (almeno TRE)** per approfondire una **ricerca specifica**.*
- *È inoltre richiesta una **riflessione critica** sui punti che vengono discussi online.*
- *Ricorrete a **argomentazioni valide** per guidare la discussione online.*



Verso un pensiero critico nel mondo digitale:

- ✓ Fate una ricerca online relativa alla frase: *”Ogni persona deve bere due litri d’acqua al giorno”*.
- ✓ Raccogliete argomenti che provano o che smentiscono questa affermazione.
- ✓ Valutate l’affidabilità di ogni fonte che avete utilizzato.
- ✓ Ora formulate la vostra opinione in merito.

Competenze Digitali del XXI Secolo

*Competenze Digitali di
Creatività*



Competenze Digitali di Creatività'

Questo contenuto è stato creato con un telefono cellulare grazie a una app di Stop Motion



La creatività digitale consiste nell'utilizzare strumenti e tecnologie digitali per esplorare idee creative, avere approcci diversi e trovare nuovi modi per visualizzare il proprio lavoro e la propria ricerca.

- *Si può trattare di fare una foto, registrare un video o inserire qualcosa di fantasioso in una presentazione.*
- *Potrebbe anche trattarsi di usare strumenti digitali per sviluppare o analizzare materiale o prodotti non digitali.*
- *O ancora, può riguardare il desiderio di migliorare le proprie competenze nella codifica, nella visualizzazione dei dati, nei giochi o nella realtà virtuale.*



Competenze Digitali del XXI Secolo



*Competenze Digitali per la
Risoluzione dei Problemi*

Competenze Digitali per la Risoluzione dei Problemi



Competenze per utilizzare le TIC nell'analisi di situazioni problematiche e nel utilizzare le proprie conoscenze per trovare una soluzione ai problemi.

- *I risolutori di problemi utilizzano spesso Internet per trovare e integrare informazioni sul problema e per cercare di risolverlo in base alle informazioni acquisite.*
- *Nel valutare le capacità di problem solving, si dovrebbero tenere in considerazione sia la flessibilità che l'efficacia.*
- *Flessibilità – proporre più soluzioni al problema utilizzando piattaforme online.*
- *Efficacia - utilizzare efficacemente vari strumenti online per garantire che le soluzioni siano pratiche e attentamente considerate.*

- *Esempio: Processo di prenotazione online per un viaggio con limiti di tempo e di budget .*

Quali competenze digitali sono
maggiormente richieste dall'industria del
turismo?

Competenze Digitali per il Turismo



Le competenze digitali per tutti i settori del turismo includono:

- *Capacità di autoapprendimento* (formazione permanente, adattabilità, agilità e flessibilità - necessarie per far fronte alle continue innovazioni digitali e ai nuovi modelli di business) e la fluidità digitale;
- *Competenze per gestire un E-business:* tutte le competenze necessarie per il branding, il marketing e la distribuzione online (compresi i siti web, i social media, le recensioni), la raccolta, l'analisi e la gestione dei dati (compresi la protezione, l'etica e la sicurezza informatica).;
- *Poichè le tecnologie basate sull'IA, sulla VR e sulla AR saranno sempre più importanti in tutti i settori del turismo, è essenziale approfondirne la conoscenza;*

Competenze Digitali per il Turismo



Capacità di autoapprendimento

Strategie per la motivazione, la disciplina e l'apprendimento efficace:

RICORDATE!
La capacità di sapere di più è più importante di quanto già si sa

Step 1. Fissare obiettivi chiari: Definite quali competenze digitali volete imparare e perché volete impararle. Avere obiettivi chiari vi aiuterà a rimanere motivati e concentrati.

Step 2. Dividere in parti: Suddividete l'abilità digitale che volete imparare in parti più piccole e affrontatele una alla volta. Questo renderà il processo di apprendimento più gestibile e vi aiuterà a non sentirvi sopraffatti.



Step 1 e 2 per un efficace autoapprendimento

QUALI competenze digitali volete apprendere?

PERCHE' volete apprenderle?

Questa sezione vi aiuterà a rimanere motivati

branding, marketing e distribuzione online	
siti web, social media, recensioni	
raccolta dati	
analisi dei dati	
gestione dei dati (includere la protezione, l'etica e la sicurezza informatica)	
tecnologie basate su AI, VR e AR	

Competenze Digitali per il Turismo



Capacità di autoapprendimento

Strategie di motivazione, disciplina e apprendimento efficace:

RICORDATE!
La capacità di sapere di più è più importante di quanto già si sa

Step 3. Utilizzare le risorse online: Ci sono molte risorse online che possono aiutarvi ad apprendere le competenze digitali, come video tutorial, corsi online e blog. Cercate le risorse che si addicono al vostro stile di apprendimento e alle vostre preferenze.



Step 3. Utilizzare le risorse online

QUALI competenze digitali volete apprendere?

DOVE potete apprenderle?
FREE resources to start learning today

branding, marketing e distribuzione online	<u>Fondamenti di Marketing Digitale di Google</u> https://learndigital.withgoogle.com/digitalgarage/course/digital-marketing
siti web, social media, recensioni	La strategia del marketing dei contenuti, Università della California https://www.coursera.org/learn/content-marketing
raccolta, analisi e gestione dei dati	<u>Programma Google Digital Garage</u> https://learndigital.withgoogle.com/digitalgarage/courses?category=data
tecnologie basate su VR e AR	Introduzione alla Realtà Virtuale https://www.coursearena.io/course/introduction-to-virtual-reality
Intelligenza Artificiale	Chat Open AI https://chat.openai.com/chat



Competenze Digitali per il Turismo



Capacità di autoapprendimento

RICORDATE!

La capacità di sapere di più è più importante di quanto già si sa

Strategie di motivazione, disciplina e apprendimento efficace:

Step 4. Pratica, pratica, pratica: Dedicate del tempo ogni giorno alla pratica su ciò che avete imparato.

Step 5. Unitevi a una comunità: Grazie alle comunità di apprendimento online si possono trovare risorse aggiuntive e sostegno.

Step 6. Cercate un feedback: Un feedback costruttivo può aiutarvi a identificare le aree in cui potete migliorare e guidarvi nella giusta direzione.

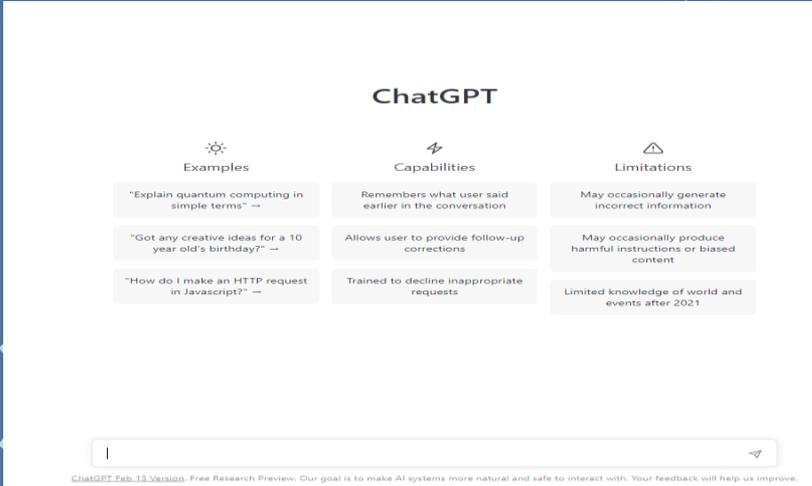
Step 7. Rimanete motivati: Festeggiate i vostri progressi e rimanete concentrati sui benefici ottenuti grazie all'apprendimento.

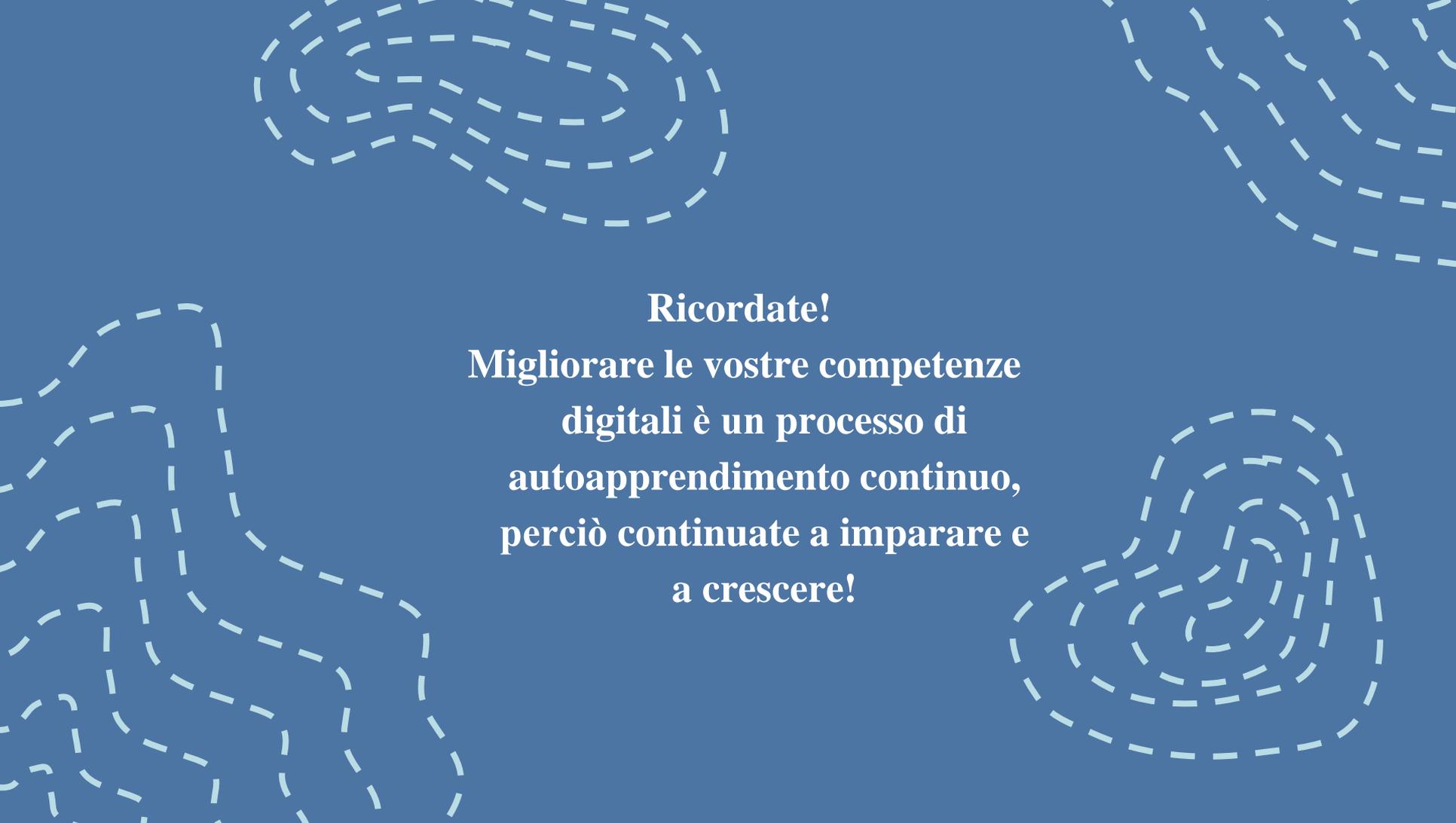
Acquisire competenze nell'IA

- ✓ Visitate la chat Open AI (vi servirà un minuto per registrare un account gratuito)

<https://chat.openai.com/chat>

- ✓ Avviate una conversazione con l'intelligenza artificiale riguardo all'affermazione "Ogni uomo ha bisogno di bere due litri d'acqua al giorno".
- ✓ e scoprire quale sarà la risposta.





Ricordate!
**Migliorare le vostre competenze
digitali è un processo di
autoapprendimento continuo,
perciò continuate a imparare e
a crescere!**

Risorse per la Lettura

1. Digital Creativity: a Practical Guide. University of York Practical Guides (2023). <https://subjectguides.york.ac.uk/digital-creativity>
2. Get started and access our free live webinar training designed to help you develop new skills. What will you learn today? Google Digital Garage. (2023) <https://learndigital.withgoogle.com/digitalgarage/f2f>
3. 20 Quick Tips for better digital communication and collaboration. <https://www.huudo.com/blog/20-quick-tips-for-better-digital-communication-and-collaboration>



Bibliografia

Becker, W.J., Belkin, L.Y., Conroy, S.A., & Tuskey, S. (2021). Killing Me Softly: Organizational E-mail Monitoring Expectations' Impact on Employee and Significant Other Well-Being. *Journal of Management*, 47 (4), 1024–1052.

Emmanuel, A.A., Oluwafunmilayo, O.O., Mobolaji, O.A., Abioye, A., & Adedoyin, O.O. (2018). Perception of Travel Agents Towards Amadeus and Galileo Global Distribution System. *Canadian Social Science*, 14, 17-30.

Ferrari A. (2012). Digital competence in practice: An analysis of frameworks. Seville, Spain: Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies.

Firth, J.A.; Torous, J.; Firth, J. (2020). Exploring the Impact of Internet Use on Memory and Attention Processes. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2020, 17, 9481. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249481>

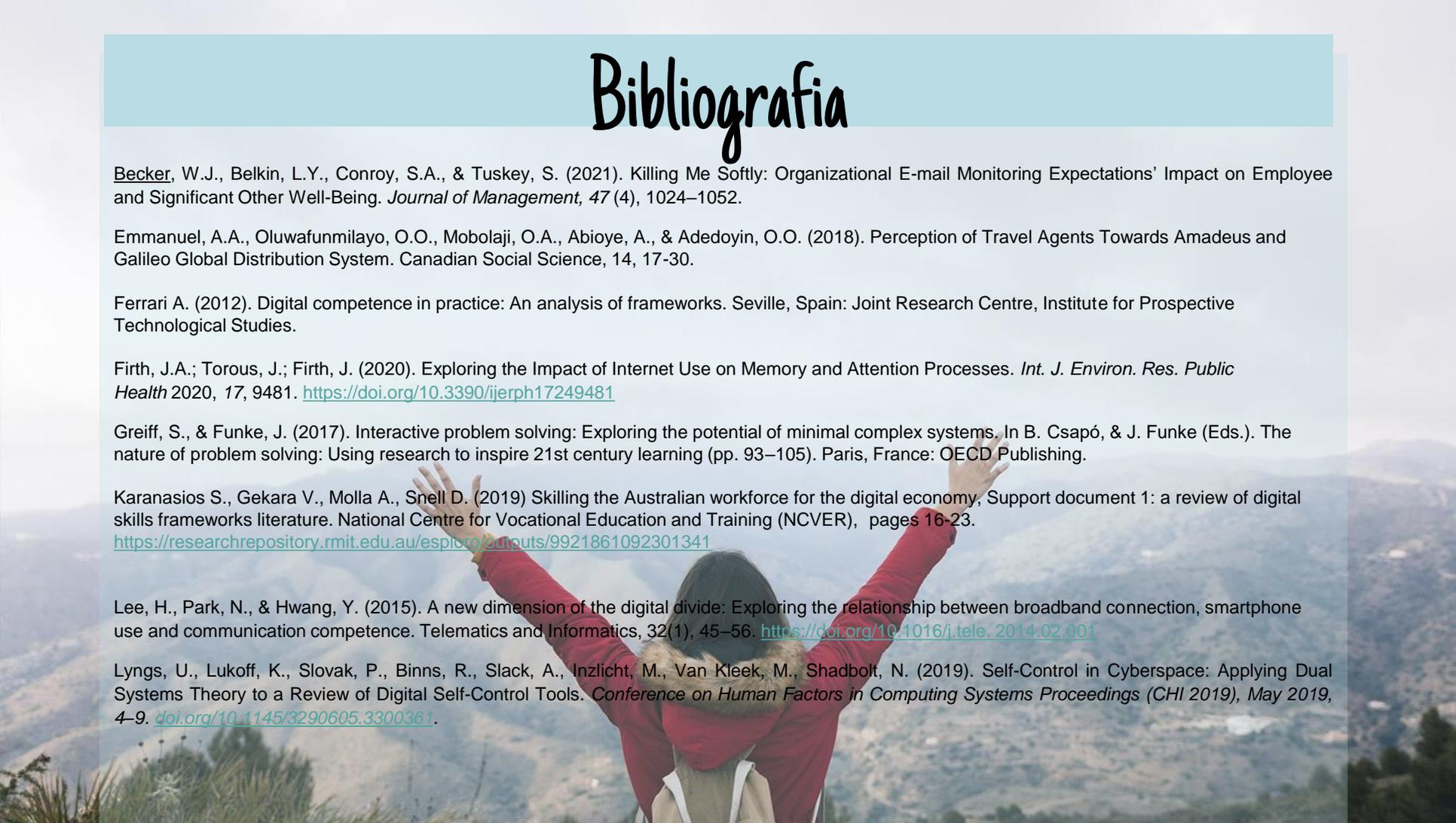
Greiff, S., & Funke, J. (2017). Interactive problem solving: Exploring the potential of minimal complex systems. In B. Csapó, & J. Funke (Eds.). *The nature of problem solving: Using research to inspire 21st century learning* (pp. 93–105). Paris, France: OECD Publishing.

Karanasios S., Gekara V., Molla A., Snell D. (2019) Skilling the Australian workforce for the digital economy, Support document 1: a review of digital skills frameworks literature. National Centre for Vocational Education and Training (NCVER), pages 16-23.

<https://researchrepository.rmit.edu.au/esploro/outputs/9921861092301341>

Lee, H., Park, N., & Hwang, Y. (2015). A new dimension of the digital divide: Exploring the relationship between broadband connection, smartphone use and communication competence. *Telematics and Informatics*, 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). Self-Control in Cyberspace: Applying Dual Systems Theory to a Review of Digital Self-Control Tools. *Conference on Human Factors in Computing Systems Proceedings (CHI 2019), May 2019*, 4–9. doi.org/10.1145/3290605.3300361.



Bibliografia

Malkawi E., Khayrullina M. (2021). Digital human skills form the corporate economy and business development. *Ekonomicko-manazerske spectrum*, Volume 15, Issue 1, pp. 64-74 https://ems.uniza.sk/wp-content/uploads/2021/06/EMS_1_2021_06_Malkawi_Khairullina.pdf

Siemens, G. (2005). Connectivism: A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1).

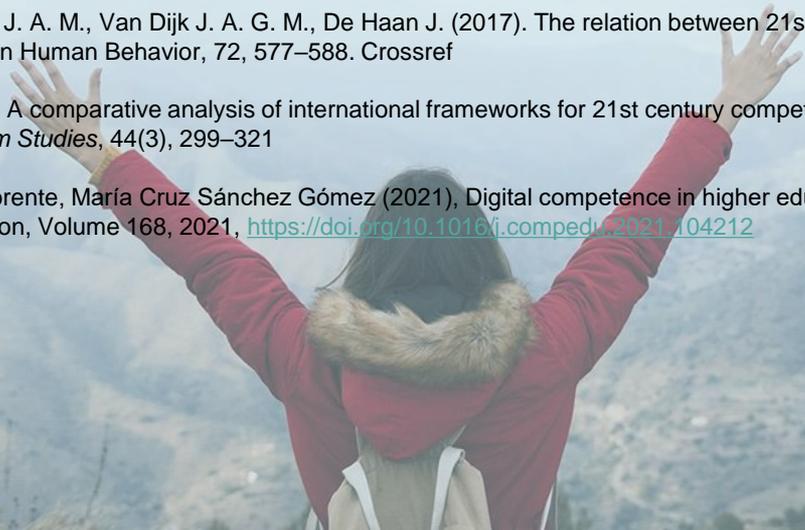
Van Deursen, A. J. A. M., Courtois, C., & Van Dijk, J. A. G. M. (2014). Internet skills, support sources and beneficial Internet use. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 30(4), 278–290. <https://doi.org/10.1080/10447318.2013.858458>

Van Laar E., Alexander J. A. M. van Deursen, Jan A. G. M. van Dijk, and Jos de Haan (2020). [Determinants of 21st-Century Skills and 21st-Century Digital Skills for Workers: A Systematic Literature Review](#) SAGE Open

Van Laar E., Van Deursen A. J. A. M., Van Dijk J. A. G. M., De Haan J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 72, 577–588. Crossref

Voogt J., Roblin N. P. (2012). A comparative analysis of international frameworks for 21st century competences: Implications for national curriculum policies. *Journal of Curriculum Studies*, 44(3), 299–321

Yu Zhao, Ana María Pinto Llorente, María Cruz Sánchez Gómez (2021), Digital competence in higher education research: A systematic literature review. *Computers & Education*, Volume 168, 2021, <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104212>



GRAZIE!

Avete delle domande?



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

