



Digitale Bildung
für den
Tourismus

2021-2-DE02-KA220-VET-000048785

INHALTSVERZEICHNIS

01

EINFÜHRUNG

02

DIGITALE
HERAUSFORDERUNGEN IM
TOURISMUS

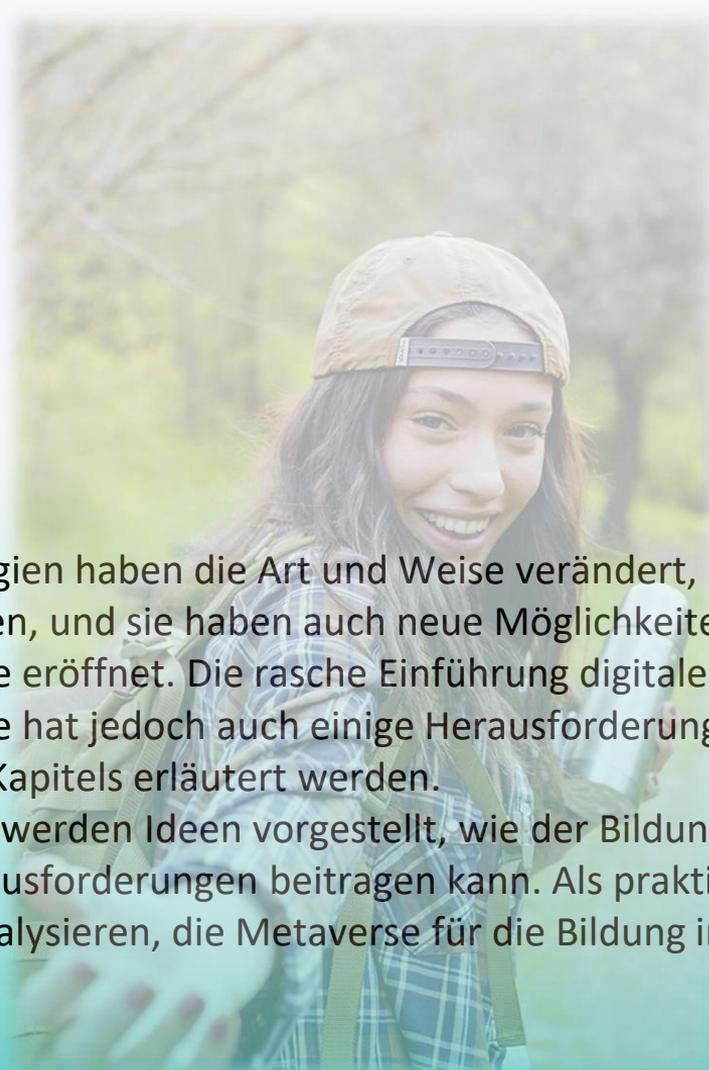
03

DIGITALE BILDUNG FÜR
DEN TOURISMUS

04

LERNEN ÜBER METAVERSE





EINFÜHRUNG

Digitale Technologien haben die Art und Weise verändert, wie Touristen ihre Reisen planen und erleben, und sie haben auch neue Möglichkeiten für die Akteure der Tourismusbranche eröffnet. Die rasche Einführung digitaler Technologien in der Tourismusbranche hat jedoch auch einige Herausforderungen mit sich gebracht, die zu Beginn dieses Kapitels erläutert werden.

Im folgenden Teil werden Ideen vorgestellt, wie der Bildungssektor zur Bewältigung der digitalen Herausforderungen beitragen kann. Als praktisches Beispiel werden wir die Lernrends analysieren, die Metaverse für die Bildung im Tourismus mit sich bringt.

The word "DIGITALE" is written in a bold, black, sans-serif font. Each letter is partially overlaid by a blue location pin icon. The pins are positioned as follows: one over the 'D', one over the 'I', one over the 'T', and one over the 'A'.

DIGITALE

HERAUSFORDERUNGEN
IM TOURISMUS



Auf der Grundlage einer umfassenden Sichtung der Literatur zum Thema gehören zu den Herausforderungen der Digitalisierung in der Tourismusbranche auch Fragen im Zusammenhang mit:

- Datenschutz,
- Cybersicherheit,
- und die digitale Kluft.

Datenschutz:



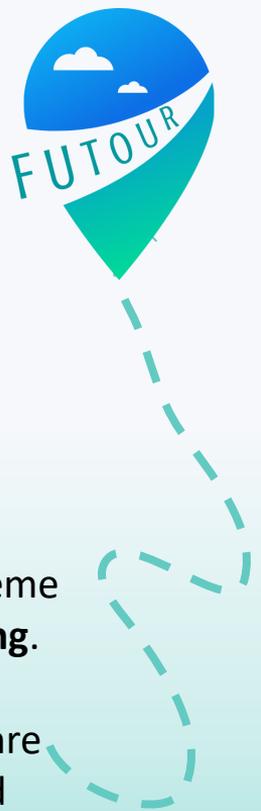
- Die Tourismusbranche ist in zunehmendem Maße auf die Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten angewiesen, denn personenbezogene Daten sind absolut notwendig, um den Touristen **personalisierte Dienstleistungen** anzubieten.
- Die Akteure der Tourismusbranche **müssen** jedoch **sicherstellen**, dass sie personenbezogene Daten in einer Weise erheben und verwenden, die mit den Datenschutzbestimmungen vereinbar ist.
- Die Nichteinhaltung von Datenschutzbestimmungen kann zu erheblichen **rechtlichen und rufschädigenden Risiken** führen.



Cybersecurity:



- **Cyberangriffe** können zum Diebstahl persönlicher Daten, zur Unterbrechung von Diensten und zur Schädigung des Rufs führen.
- Zu den Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit digitaler Systeme und Daten gehören: **Firewalls, Antivirensoftware und Verschlüsselung.**
- Die Akteure der Tourismusbranche müssen auch sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter über die Risiken der Cybersicherheit Bescheid wissen und **darin geschult sind**, bewährte Verfahren zur Minderung dieser Risiken **anzuwenden.**



Digitale Kluft:



- Die digitale Kluft ist eine **Folge der raschen Einführung** digitaler Technologien in der Tourismusbranche.
- Die digitale Kluft bezieht sich auf die **Kluft zwischen denjenigen, die Zugang zu digitalen Technologien haben, und denjenigen, die keinen Zugang haben.**
- Die digitale Kluft kann **die Möglichkeiten für einige Touristen einschränken**, Zugang zu digitalen Diensten zu erhalten und diese zu nutzen.
- Die Akteure der Tourismusbranche müssen Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass digitale Dienstleistungen **für alle Touristen zugänglich** sind, unabhängig von ihrem sozioökonomischen Status.



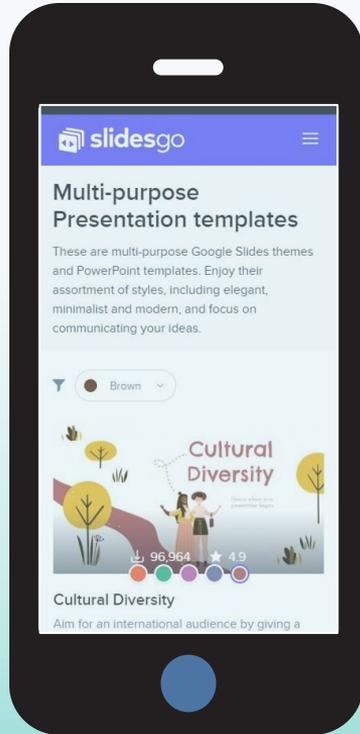
DIGITAL DIVIDE

Öffentliches
Wi-Fi

Mobile Technologie

Technologie-
Zentren der
Gemeinschaft

Programme zur
Förderung der
digitalen
Kompetenz



Mobile Technologie

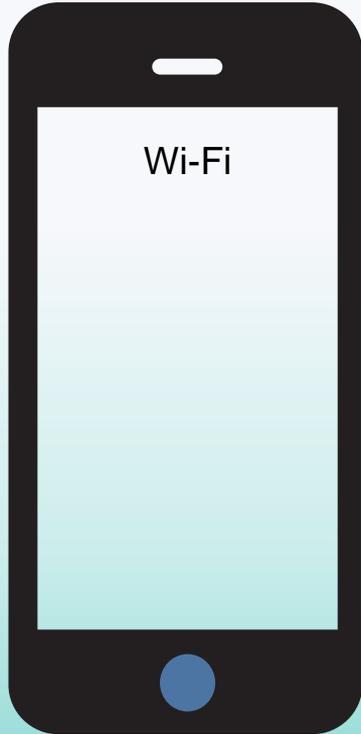
- Die Mobiltechnologie ist ein wichtiges Instrument zur Überwindung der digitalen Kluft, da viele Touristen Zugang zu mobilen Geräten haben, auch wenn sie keinen Zugang zu einem Computer oder Breitband-Internet haben.
- Mobile Apps können so gestaltet werden, dass sie auch offline funktionieren, so dass Touristen auch dann auf Informationen zugreifen können, wenn sie keine Internetverbindung haben.



Die COPENHAGEN CARD ist 100% digital und funktioniert über eine App, die kostenlos heruntergeladen werden kann.

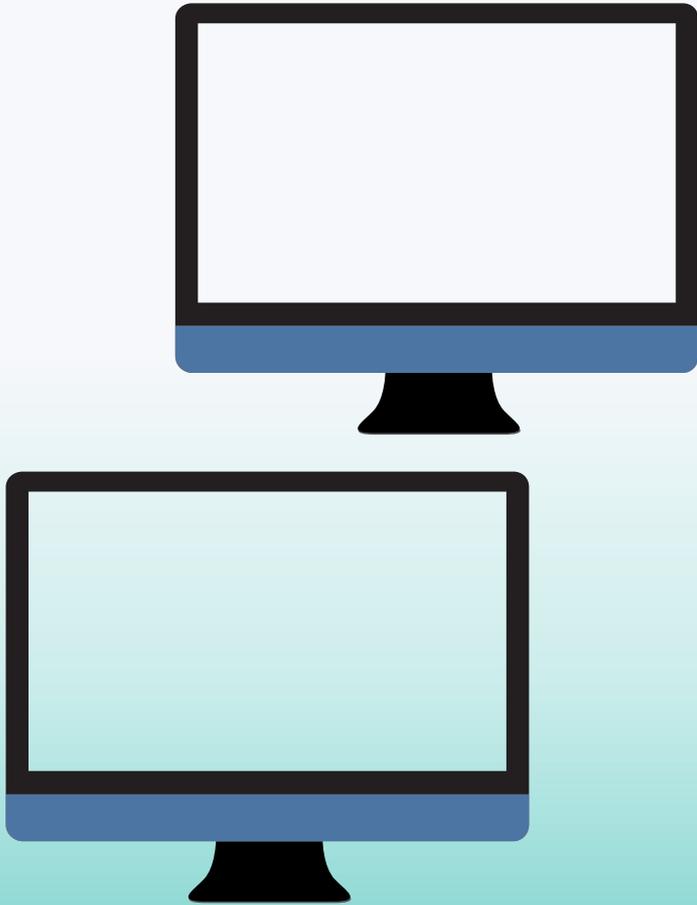
Die App enthält Informationen über die besten Attraktionen der Stadt - einschließlich der Öffnungszeiten - eine Karte, auf der alle Attraktionen angeheftet sind, und ein Organisationstool, mit dem man die Attraktionen "favorisieren" kann.

Die App funktioniert offline, so dass sich Touristen keine Sorgen um internationale Daten machen müssen.



Öffentliches Wi-Fi

- Viele Touristen sind auf Wi-Fi angewiesen, um während ihrer Reise auf digitale Dienste zuzugreifen.
- Die Akteure der Tourismusbranche können in beliebten Touristengebieten kostenloses öffentliches WLAN zur Verfügung stellen und so sicherstellen, dass alle Touristen Zugang zu digitalen Diensten haben.
- Die Stadt New York beispielsweise bietet im Rahmen ihres LinkNYC-Programms kostenloses öffentliches Wi-Fi in öffentlichen Parks und Touristengebieten an.

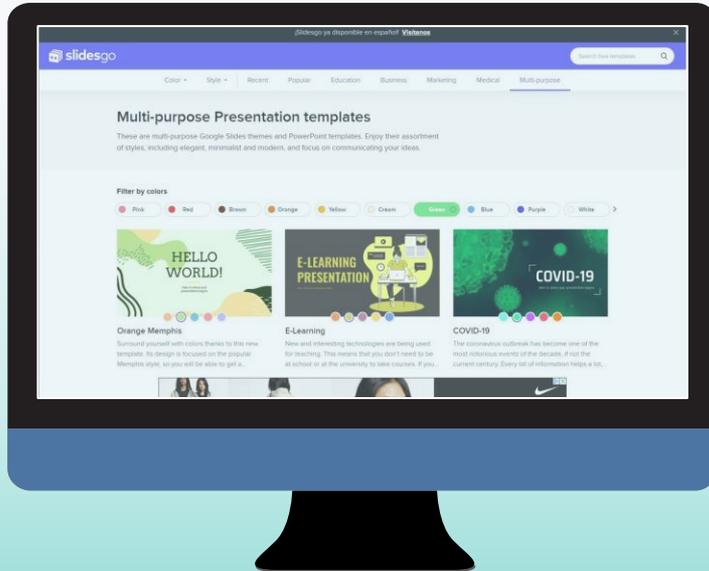


Technologie-Zentren der Gemeinschaft



- Kommunale Technologiezentren - physische Orte, an denen Touristen Zugang zu Computern, Breitband-Internet und anderen digitalen Diensten haben
- Gemeinschaftliche Technologiezentren können auch Schulungen und Unterstützung für Touristen anbieten, die mit digitalen Technologien nicht vertraut sind.
- Die Stadt Philadelphia betreibt beispielsweise ein Netz von kommunalen Technologiezentren, die einkommensschwachen Einwohnern und Besuchern Zugang zu Computern, Schulungen und Unterstützung bieten.

Programme zur Förderung der digitalen Kompetenz



Programme zur Förderung der digitalen Kompetenz sollen Touristen die Fähigkeiten vermitteln, die sie für die Nutzung digitaler Technologien benötigen, z. B. Internetsicherheit, soziale Medien und Online-Buchung.

Die Tourismusbranche kann mit kommunalen Organisationen, Bibliotheken und Schulen zusammenarbeiten, um Touristen Programme zur Förderung der digitalen Kompetenz



Die Stadt Amsterdam bietet in Zusammenarbeit mit den örtlichen Bibliotheken Programme zur Förderung der digitalen Kompetenz an.

<https://www.centre-for-bold-cities.nl/news/digital-literacy-in-the-public-library>



DIGITALE BILDUNG FÜR DEN TOURISMUS



Die Bildung kann eine entscheidende Rolle bei der Bewältigung der digitalen Herausforderungen im Tourismus **spielen**, indem sie den Menschen das Wissen und die Fähigkeiten vermittelt, die sie für den Zugang zu digitalen Technologien und deren Nutzung benötigen.

Die Bildung kann diese Bemühungen unter anderem unterstützen:

- integrative Gestaltung der digitalen Bildung,
- Partnerschaften zwischen Bildungseinrichtungen und der Tourismusindustrie,
- Schulung in digitaler Kompetenz für die Öffentlichkeit,
- Technologie- und Tourismuskurse für Fachleute.



Inklusive Gestaltung digitaler Bildung bedeutet, dass alle Menschen, unabhängig von ihrem Hintergrund oder ihren Fähigkeiten, den gleichen Zugang zu digitalen Bildungs- und Ausbildungsmöglichkeiten in der Tourismusbranche haben.

Zum Beispiel Online-Lernplattformen, Webinare, Tutorials und interaktive Lernressourcen, die für jedermann zugänglich sind.

Kostenlose und zugängliche Online-Ressourcen bieten dem Einzelnen die Möglichkeit, in seinem eigenen Tempo zu lernen und Zugang zu den Ressourcen zu erhalten, die er benötigt, um sich auf die Herausforderungen der digitalen Wirtschaft vorzubereiten.



Partnerschaften zwischen Bildungseinrichtungen und Akteuren der Tourismusbranche können die Bemühungen zur Bewältigung der digitalen Herausforderungen im Tourismus unterstützen.

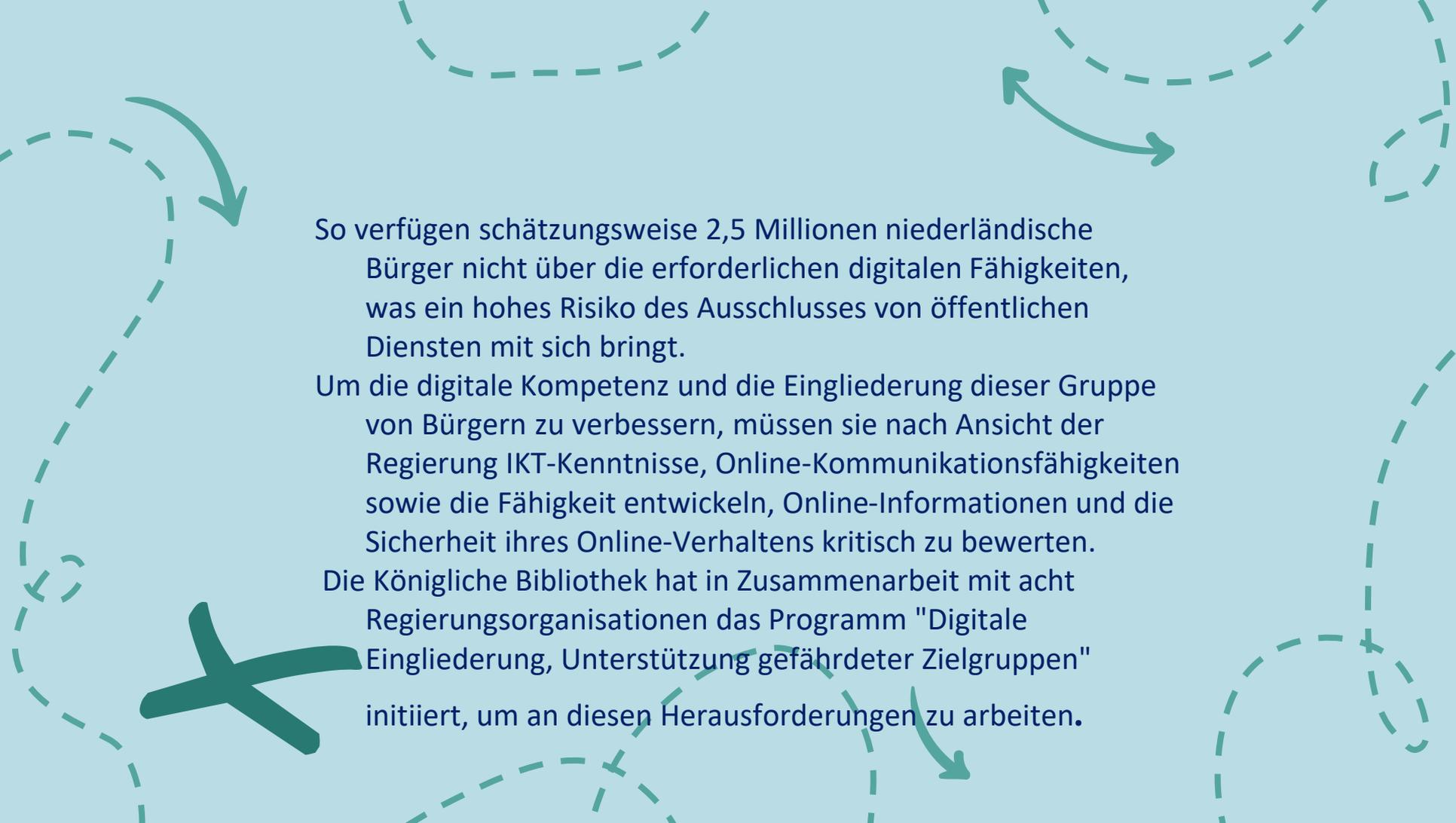
- So können beispielsweise Bildungseinrichtungen mit Fremdenverkehrsämtern zusammenarbeiten, um Mitarbeitern und Kunden der Tourismusbranche Schulungen zur digitalen Kompetenz anzubieten.
- Bildungseinrichtungen können auch mit Tourismusunternehmen zusammenarbeiten, um neue Technologien zu entwickeln und zu testen, die das touristische Erlebnis verbessern.





Schulungen zur digitalen Kompetenz für die Öffentlichkeit können Einzelpersonen dabei helfen, die grundlegenden Fähigkeiten zu erlernen, die sie benötigen, um digitale Technologien in der Tourismusbranche effektiv zu nutzen, wie z. B:

- wie man Suchmaschinen benutzt und auf Websites navigiert,
- wie man soziale Medien verantwortungsvoll nutzt,
- wie wichtig Cybersecurity ist,
- wie man digitale Implantate und tragbare Technologien einsetzt.



So verfügen schätzungsweise 2,5 Millionen niederländische Bürger nicht über die erforderlichen digitalen Fähigkeiten, was ein hohes Risiko des Ausschlusses von öffentlichen Diensten mit sich bringt.

Um die digitale Kompetenz und die Eingliederung dieser Gruppe von Bürgern zu verbessern, müssen sie nach Ansicht der Regierung IKT-Kenntnisse, Online-Kommunikationsfähigkeiten sowie die Fähigkeit entwickeln, Online-Informationen und die Sicherheit ihres Online-Verhaltens kritisch zu bewerten.

Die Königliche Bibliothek hat in Zusammenarbeit mit acht Regierungsorganisationen das Programm "Digitale Eingliederung, Unterstützung gefährdeter Zielgruppen" initiiert, um an diesen Herausforderungen zu arbeiten.



Technologie und Tourismus Kurse für Fachleute, die sich mit der Schnittstelle zwischen Technologie und Tourismus befassen.

In diesen Kursen können zum Beispiel Themen wie:

- Digitales Marketing,
- E-Commerce,
- der Einsatz von Technologie im Destinationsmanagement,
- Metaverse-Technologie, Internet der Körper und Internet der Sinne.



Wirksame pädagogische Instrumente, die zur Gestaltung einer integrativen digitalen Bildung beitragen, sind enthalten:

- zugängliche virtuelle Rundgänge und interaktive Lernressourcen;
- Online-Lernplattformen,
- Webinare und Tutorials;
- online Gemeinschaften der Praxis;
- mobile Anwendungen.

Klassenaktivität

1. Folgen Sie den Links, um Beispiele dafür zu finden, wie Augmented Reality für Besuchererlebnisse eingesetzt wird.
2. Denken Sie über die Mitarbeiterschulung nach: Welche Fähigkeiten werden Sie in das Schulungsprogramm einbinden?

https://www.instagram.com/reel/CrygKGENqde/?utm_source=ig_web_copy_link

<https://youtu.be/gtpZEZLpv8A>



LERNEN ÜBER METAVERSE

Mit Hilfe von Science-Fiction wurde das **Metaversum** als natürliche Entwicklung des Tourismus auf der Grundlage der sozioökonomischen und technologischen Entwicklungen seit langem vorhergesagt.

(Yeoman et al., 2021)

Unter dem folgenden Link können Sie den Forbes-Artikel von Alex Ledsom (2022) mit dem Titel **2023 - The Year That Tourism In The Metaverse Takes Off** lesen, in dem der Autor einen Überblick über diesen neuesten digitalen Trend in der Branche gibt.

<https://www.forbes.com/sites/alexledsom/2022/12/27/2023-the-year-that-tourism-in-the-metaverse-takes-off/>



Jüngste Forschungen zu Metaversen zeigen, dass noch nicht bekannt ist, wie genau sich Tourismus und Gastgewerbe entwickeln werden und wie Metaverse sich neu definieren und transformieren werden, wobei viele Fragen unbeantwortet bleiben. (Dwivedi et al., 2022)

Und es bietet eine Menge Herausforderungen für den Bildungssektor im Tourismus. Im folgenden Teil der Präsentation werden die HERAUSFORDERUNGEN genannt, die das Metaversum für die Bildung mit sich bringt, sowie die Lernergebnisse (Fähigkeiten und Wissen) definiert, die die Bildung zur Bewältigung dieser HERAUSFORDERUNGEN bereitstellen wird.



HERAUSFORDERUNG: Wie können die Qualität der Dienste, der Datenschutz, die Sicherheit und andere wichtige Aspekte der Interaktionen und des Verhaltens im digitalen Raum des Metaversums geregelt werden?



Zu den Lernergebnissen des Bildungsprogramms können gehören:

- wie die digitalen Möglichkeiten ihres Metaversums gestaltet werden können, um die Interaktion, Reaktionsfähigkeit und Zuverlässigkeit der Avatare zu erleichtern.
- Wie man das Verhalten und die Interaktionen der Avatare steuert, um einen personalisierten Service zu bieten, der die Erwartungen der Kunden im digitalen Raum erfüllt.
- Wie man den Schutz der persönlichen Daten von Avataren gewährleistet und Interaktionen verwaltet, um unbefugten Zugriff oder Missbrauch zu verhindern.
- Wie kann sichergestellt werden, dass die digitalen Fähigkeiten ihres Metaversums sicher sind, um Avatare vor digitalen Bedrohungen zu schützen?
- Wie man einen fairen und gleichberechtigten Zugang gewährleistet, ethische Standards unterstützt und Vorschriften einhält



HERAUSFORDERUNG: Wie kann man Online-Events im Metaverse verwalten und einen persönlichen Service bieten, der die Erwartungen der Kunden erfüllt und eine positive Erfahrung gewährleistet?

Zu den Lernergebnissen des Bildungsprogramms können gehören:

- Wie man Avatare so verwaltet, dass sie nicht in den persönlichen Bereich der Gäste eindringen und eine angemessene soziale Distanz im Internet wahren, um ein angenehmes und sicheres Erlebnis zu bieten.
- Wie man versteht, was sexuelle Belästigung im digitalen Raum ist, und wie man online einen persönlichen Service bietet, der respektvoll und professionell ist.
- Wie man die Bewegungen und Interaktionen von Avataren im Metaversum kontrolliert, einschließlich des Durchgehens, Löschens oder Unsichtbarmachens von Avataren.
- Wie kann man mit künstlicher Intelligenz kommunizieren, die mit Hilfe der Verarbeitung natürlicher Sprache und anderer interaktiver Technologien mit dem Menschen interagieren und sich einbringen kann?





HERAUSFORDERUNG: Geschäftsmodelle zur Monetarisierung des Metaversums

Zu den Lernergebnissen des Bildungsprogramms können gehören:

- Wie man Geschäftsmodelle für die Monetarisierung von virtuell zu virtuell, virtuell zu physisch und physisch zu virtuell erstellt und verwaltet.
- Wie kann man mit den neuen "Gastgewerbe"-Akteuren auf dem Markt interagieren (z. B. vollständig virtuelle Gastgewerbebetriebe)?

Andererseits warnt uns die Forschung auch vor der Möglichkeit, dass das Metaversum zu Abhängigkeit, Einsamkeit und vorübergehender Isolation führt (Merks und Nawijn, 2021);

Zur Erforschung dieser Aspekte sind weitere Untersuchungen erforderlich.

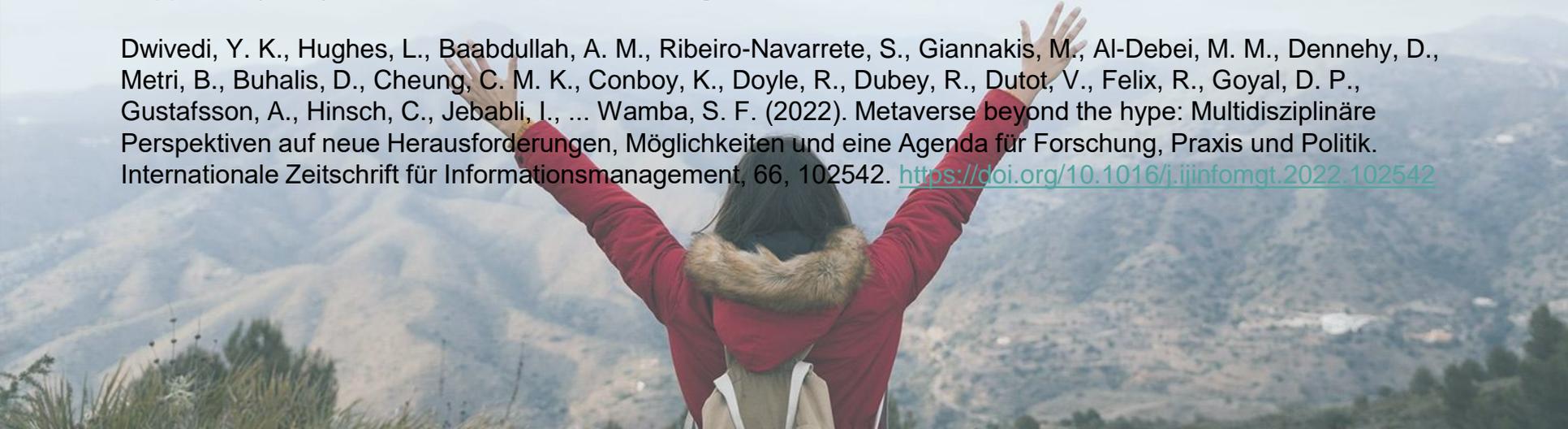


Referate

Digitale Kompetenz in der öffentlichen Bibliothek | Centre for BOLD Cities. (n.d.). Abgerufen am 7. Mai 2023, von <https://www.centre-for-bold-cities.nl/news/digital-literacy-in-the-public-library>

Doppler, J. (2022). Die Rolle der künstlichen Intelligenz im Metaverse. Forbes.

Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Baabdullah, A. M., Ribeiro-Navarrete, S., Giannakis, M., Al-Debei, M. M., Dennehy, D., Metri, B., Buhalis, D., Cheung, C. M. K., Conboy, K., Doyle, R., Dubey, R., Dutot, V., Felix, R., Goyal, D. P., Gustafsson, A., Hinsch, C., Jebabli, I., ... Wamba, S. F. (2022). Metaverse beyond the hype: Multidisziplinäre Perspektiven auf neue Herausforderungen, Möglichkeiten und eine Agenda für Forschung, Praxis und Politik. Internationale Zeitschrift für Informationsmanagement, 66, 102542. <https://doi.org/10.1016/j.iinfomgt.2022.102542>



Referate

Merkx, C., & Nawijn, J. (2021). Tourismuserlebnisse in virtueller Realität: Sucht und Isolation. *Tourism Management*, 87, 104394. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104394>

Partnerschaften in der Bildung | UNWTO. (n.d.). Abgerufen am 7. Mai 2023, von <https://www.unwto.org/partnerships-in-education>

Tupper, P. (2022). *Das Metaverse: Das Geschäft und die Kultur von Online-Welten*. Columbia University Press.

Yeoman, I., McMahon-Beattie, U., & Sigala, M. (2021). 19 Developing a Theoretical Framework of Science Fiction and the Future of Tourism: Eine kognitive Mapping-Perspektive. *Science Fiction, Disruption und Tourismus*, 6.



DANKE!

Haben Sie noch Fragen?



Kofinanziert von der Europäischen Union

Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für diese verantwortlich gemacht werden.

