



FUTOUR

--- --
Digital Human Skills
für den Tourismus

2021-2-DE02-KA220-VET-000048785

Am Ende der Präsentation:

- Sie werden verstehen, was menschliche digitale Fähigkeiten sind;
- Sie werden mit den spezifischen digitalen Fähigkeiten vertraut gemacht, die in der Tourismusbranche erforderlich sind;
- Sie lernen, wie Sie Ihre digitalen Fähigkeiten auf dem neuesten Stand halten können;



INHALTSVERZEICHNIS

01

EINFÜHRUNG

Digitalisierung und
Konnektivität

02

21ST JAHRHUNDERT DIGITALE FÄHIGKEITEN

03

DIGITALE KOMPETENZEN FÜR DEN TOURISMUS

04

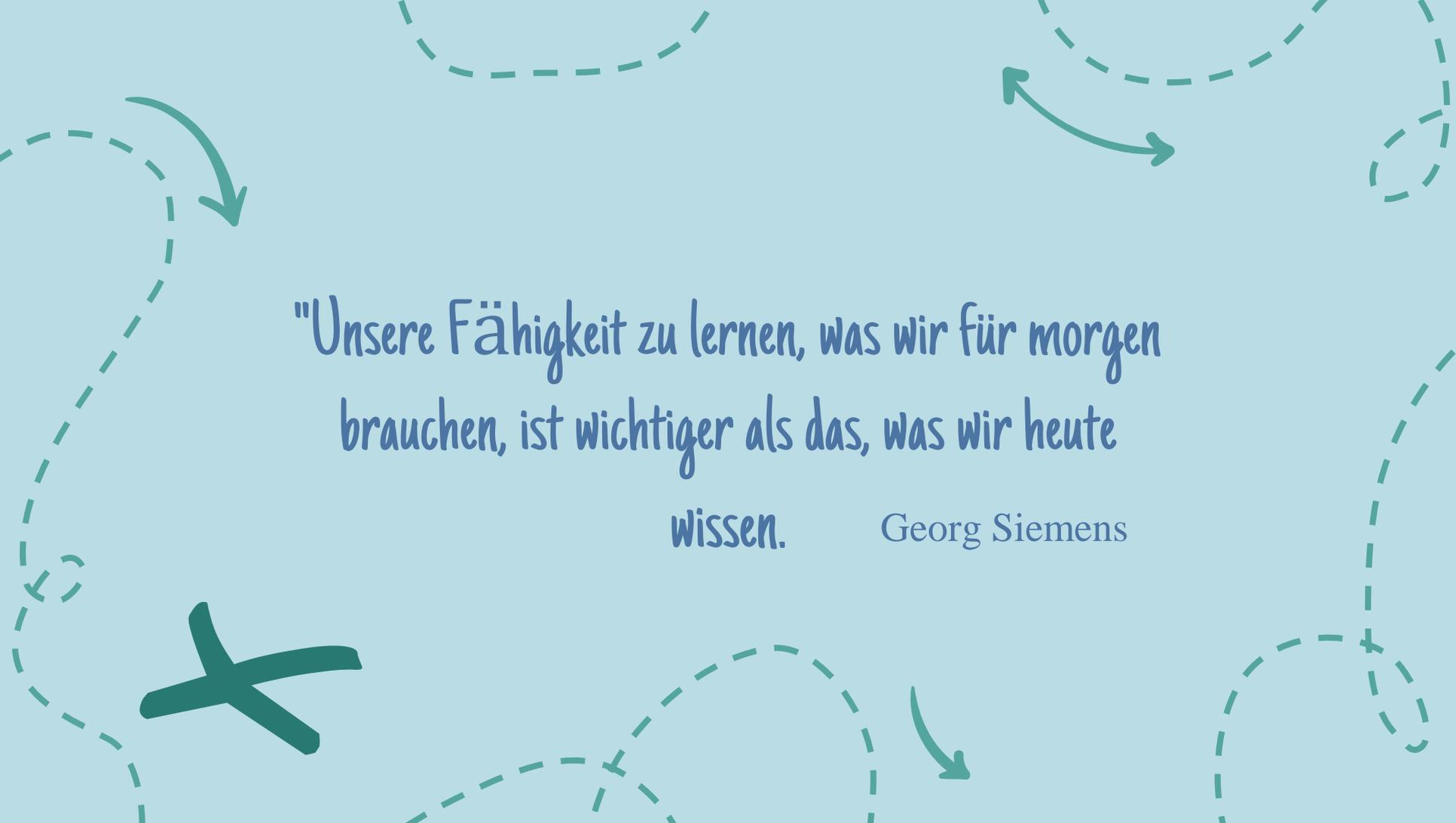
SCHLUSSFOLGERUNG

Hier finden Sie eine Liste mit Lektüre
zur Verbesserung Ihrer digitalen
Kompetenzen



The background is a solid dark blue color. It is decorated with several white dashed lines that form abstract, organic shapes. These shapes resemble hand-drawn outlines of hills, clouds, or perhaps stylized letters. One large shape is in the top left, another in the top right, one in the bottom left, and one in the bottom right. The lines are thick and have a hand-drawn, slightly irregular quality.

Und... dunkelblaue Dias enthalten
Klassenaktivitäten!



"Unsere Fähigkeit zu lernen, was wir für morgen
brauchen, ist wichtiger als das, was wir heute
wissen. Georg Siemens

EINFÜHRUNG

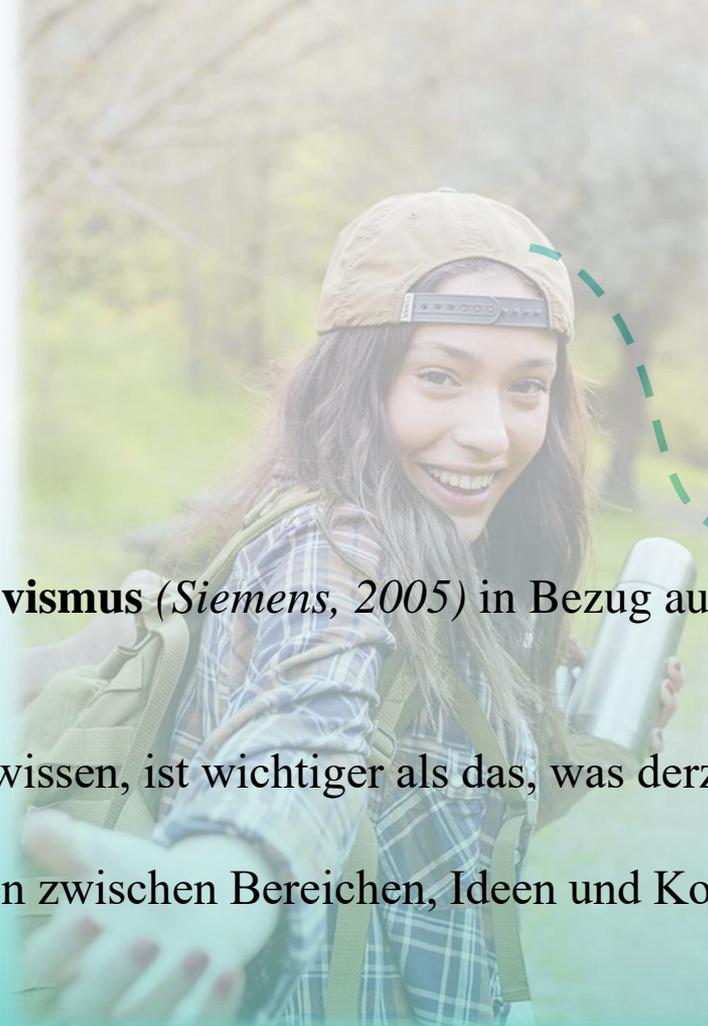
- Das digitale Umfeld ist durch Hyperkonnektivität gekennzeichnet.
- Als Reaktion auf die Hyperkonnektivität verändern sich die menschlichen Fähigkeiten.
- Der digitale Wandel erfordert lebenslanges Lernen.



EINFÜHRUNG

Lerntheorie des Konnektivismus (*Siemens, 2005*) in Bezug auf digitale menschliche Fähigkeiten:

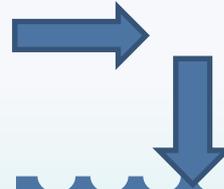
- Die Fähigkeit, mehr zu wissen, ist wichtiger als das, was derzeit bekannt ist;
- Fähigkeit, Verbindungen zwischen Bereichen, Ideen und Konzepten zu erkennen;
- Die Entscheidungsfindung selbst ist ein Lernprozess.



Was sind menschliche digitale Kompetenzen?

21st Fähigkeiten des Jahrhunderts

Kreativität
Kritisches Denken
Problemlösung
IKT-bezogene Fähigkeiten
Zusammenarbeit
Kommunikation
Soziale und kulturelle
Kompetenzen



21st Digitale Fähigkeiten des Jahrhunderts

- (1) Grundlegende Fähigkeiten zur Nutzung des Internets
- (2) Fähigkeiten, die erforderlich sind, um Online-Inhalte zu verstehen und zu nutzen.

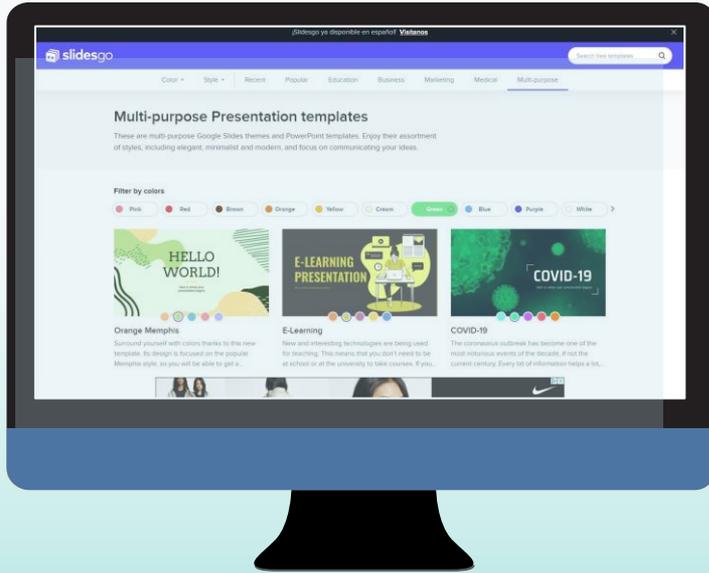
21st Digitale Fähigkeiten des Jahrhunderts



21st Digitale Fähigkeiten des Jahrhunderts



*Technische
Fertigkeiten*



TECHNISCHE FÄHIGKEITEN

Die Fähigkeiten, die Sie benötigen, um Software zu nutzen oder ein digitales Gerät zu bedienen.

Sie sind sehr dynamisch, und man muss sich ständig bemühen, mit neuen Technologien und Praktiken Schritt zu halten.



21st Digitale Fähigkeiten des Jahrhunderts
Information Digitale
Kompetenzen



Information Digitale Kompetenzen

Speichern und Organisieren

Organisieren Sie digitale Informationen für einen einfachen Abruf

Informationsmanagement

Definition des Informationsbedarfs und Auswahl von Informationen auf effektive und effiziente Weise

Verteilen Sie

Verteilen und Verwalten von Informationen über digitale Geräte

Bewerten Sie

Wie wertvoll sind die Quelle und ihr Inhalt für die Aufgabe?

Beispiel: Digitales Informationsmanagement im Tourismus



Reisebüros als Informationsvermittler versorgen die Verbraucher mit wertvollen Informationen und haben die Möglichkeit, ein Reiseprodukt zu buchen.

Computerreservierungssysteme und globale Vertriebssysteme (CRS / GDS) umfassen Flugreservierungen, Bordservice und andere relevante Reisedienstleistungen.

Jedes dieser Systeme weist bestimmte technische Merkmale und besondere Bedingungen für die Interaktion mit Tourismusunternehmen auf und erfordert von den Nutzern ein **sehr hohes Maß an digitalen Informationskenntnissen**.

Tourismus

Die wichtigsten digitalen globalen Vertriebssysteme im Tourismus



GDS Name	Amadeus	Galileo	Sabre	Worldspan
Founders	Lufthansa, Air France, Iberia	British Airways, Swissair, Alitalia	American Airlines, IBM	Delta Airlines, Northwest Airlines
Year of foundation	1987	1987	1964	1991
Number of connected airlines	489	470	420	365
Number of connected hotels	51794	56000	40000	26000
Number of car rental companies	48	24	50	40
Number of terminals	100166	119400	122891	47950

(Emmanuel, 2018)

21st Digitale Fähigkeiten des Jahrhunderts



Kommunikation

Digitale

Fertigkeiten

Kommunikation Digitale Fertigkeiten



Fähigkeit, Informationen online zu übermitteln und diese Informationen einem bestimmten Publikum zu präsentieren:

Ausdrucksstärke im Internet - die Fähigkeit, zwischenmenschliche Eindrücke zu gestalten und angenehme Ergebnisse aus Online-Interaktionen zu erzielen. Die Fähigkeit, den richtigen Ort für die Veröffentlichung einer Nachricht zu wählen und den Inhalt sorgfältig zu bedenken, ist entscheidend, um eine Botschaft zu vermitteln und das zu erreichen, was man von Online-Interaktionen erwartet.

Kontaktaufbau und Networking - die Fähigkeit, Online-Kontakte zu mobilisieren, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, z. B. die Markenbekanntheit zu erhöhen, die Mobilisierung von Ressourcen zu erleichtern oder Geschäfte zu generieren.

Content-Sharing-Fähigkeiten - die Fähigkeit, Online-Inhalte wie Status-Updates, Fotos und Videos zu teilen sowie Kommentare und Blogs zu schreiben.

Kommunikation Digitale Fertigkeiten

Online Selbstregulierung



- Die Mehrheit der Nutzer fühlt sich in Bezug auf die Zeit, die sie mit digitalen Technologien mit Internetanschluss verbringen, im Zwiespalt.
- Die von der Technologie gebotene Konnektivität stellt ein ständiges Dilemma dar, was die Aufteilung von Zeit und Aufmerksamkeit zwischen Arbeit und Nicht-Arbeit angeht.
- *Selbstregulierung bestimmt effektive Leistung online.*
- *Erweiterungen für die digitale Selbstkontrolle* sind im Google Play Store, im Chrome Web, in den Apple-Apps und in den Browsershops weit verbreitet.
- Die Selbstregulierung kann von den IKT-Nutzern selbst entwickelt werden, sie muss aber auch von politischen Entscheidungsträgern, Arbeitgebern und Ausbildern gefördert und beeinflusst werden.

Auf dem Weg zur digitalen Selbstregulierung

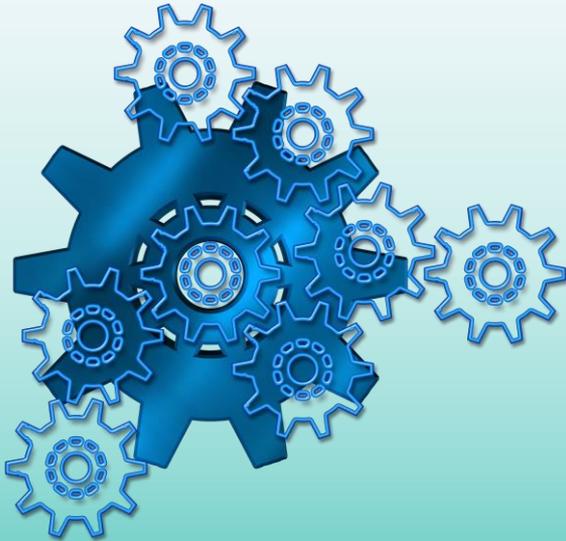
- ✓ **Machen Sie eine Selbsteinschätzung:
Berechnen Sie, wie oft Sie innerhalb einer
Stunde auf unwichtige
Nachrichten/Benachrichtigungen auf Ihrem
Gerät reagiert haben (N).**
- ✓ **Multiplizieren Sie N mit 10 Minuten und Sie
erhalten die Gesamtzeit (in Minuten, im
Durchschnitt), in der Sie unkonzentriert
waren.**

21st Digitale Fähigkeiten des Jahrhunderts



*Zusammenarbeit Digitale
Kompetenzen*

Zusammenarbeit Digitale Kompetenzen



IKT ist besonders nützlich, wenn Teams über Unternehmens- und Landesgrenzen hinweg Informationen austauschen und Entscheidungen treffen müssen. Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit brauchen Sie:

- *die Fähigkeit, sich mit anderen zu vernetzen und mit ihnen zusammenzuarbeiten, auch über ein begrenztes physisches Umfeld hinaus. Übung mit: [Microsoft Teams](#), [Zoom](#), [WhatsApp](#)*
- *die Fähigkeit, zeit- und ortsunabhängig an gemeinsamen Dokumenten und Projekten zu arbeiten. Übung mit: [Google Docs](#), [Miro Board](#), [Microsoft Teams](#)*

21st Digitale Fähigkeiten des Jahrhunderts



*Kritisches Denken -
Digitale Fähigkeiten*

Kritisches Denken - Digitale Fähigkeiten



Online-Inhalte müssen kritisch bewertet werden

- Der Schwerpunkt liegt auf der **Qualität der Botschaften** in Bezug auf die Argumentationsleistung.
- Sie müssen **eingehende Online-Informationen** und -Kommunikation schnell **filtern** und wertvolle Informationen herausfiltern.
- Zu diesem Zweck können Sie **TRIANGULATION** anwenden, indem Sie **mehrere (mindestens DREI) Datensätze, Suchmethoden und Suchmaschinen verwenden, um eine Forschungsfrage zu beantworten.**
- **Reflektieren** Sie **kritisch** über die Punkte, die online diskutiert werden.
- Nennen Sie **stichhaltige Argumente**, die die Online-Diskussion lenken.

Auf dem Weg zum digitalen kritischen Denken:

- ✓ Führen Sie eine Online-Recherche zu der Aussage durch: "*Jeder Mensch muss täglich zwei Liter Wasser trinken*".
- ✓ Sammeln Sie Meinungen, die die Aussage bestätigen, und Meinungen, die sie widerlegen.
- ✓ Bewerten Sie die Zuverlässigkeit jeder von Ihnen verwendeten Quelle.
- ✓ Formulieren Sie nun Ihre eigene Meinung zu dieser Aussage.

21st Digitale Fähigkeiten des Jahrhunderts



Kreative digitale Fertigkeiten

Dieser Inhalt wurde mit dem Mobiltelefon in der Stop-Motion-App erstellt.



Bei der digitalen Kreativität geht es darum, digitale Werkzeuge und Technologien zu nutzen, um kreative Ideen zu erforschen, verschiedene Ansätze anzuwenden und neue Wege zu finden, die eigene Arbeit und Forschung darzustellen.

- Das kann ein Foto sein, eine Videoaufnahme oder eine ausgefallene Präsentation.*
- Es könnte bedeuten, dass digitale Werkzeuge zur Entwicklung oder Erforschung von nicht-digitalem Material oder Output eingesetzt werden.*
- Oder Sie möchten Ihre Fähigkeiten in den Bereichen Programmierung, Datenvisualisierung, Spiele oder virtuelle Realität ausbauen.*



21st Digitale Fähigkeiten des Jahrhunderts



Problemlösungsorientierte digitale Fertigkeiten

Digitale Problemlösungskompetenz



Die Fähigkeit, IKT zu nutzen, um eine Problemsituation zu analysieren und Wissen zur Lösung des Problems einzusetzen.

- Problemlöser nutzen häufig das Internet, um Informationen über das Problem zu generieren und zu integrieren und um zu versuchen, das Problem anhand der gewonnenen Informationen zu lösen.
 - Bei der Bewertung der Problemlösungskompetenz sollten sowohl Flexibilität als auch Effektivität berücksichtigt werden.
 - Flexibilität - mit Hilfe von Online-Plattformen mehrere Lösungen für ein Problem finden.
 - Effektivität - effektive Nutzung verschiedener Online-Tools, um sicherzustellen, dass die Lösungen praktisch und gründlich durchdacht sind.
- *Beispiel: Prozess der Online-Buchung einer Reise unter Zeitdruck und mit begrenztem Budget.*

Welche digitalen Fähigkeiten werden in
der Tourismusbranche am meisten
benötigt?

Digitale Fertigkeiten für den Tourismus



Digitale Kompetenzen in allen Teilsektoren des Tourismus bestehen aus:

- *Selbstlernkapazitäten (ständige Weiterbildung, Anpassungsfähigkeit, Agilität und Flexibilität - notwendig, um mit den laufenden digitalen Innovationen und disruptiven Geschäftsmodellen fertig zu werden) und digitale Gewandtheit;*
- *Fertigkeiten für den elektronischen Geschäftsverkehr: alle Fertigkeiten, die für Online-Markenbildung, Marketing und Vertrieb (einschließlich Websites, soziale Medien, Bewertungen), Datenerfassung, Datenanalyse und Datenverwaltung (einschließlich Schutz, Ethik und Cybersicherheit) erforderlich sind;*
- *Da KI-, VR- und AR-gesteuerte Technologien in allen Tourismussektoren zunehmend an Bedeutung gewinnen werden, ist ein besseres Verständnis dieser Bereiche unerlässlich:*

Digitale Fertigkeiten für den Tourismus



Selbstlernende Fähigkeiten

VERGESSEN! Die Fähigkeit, mehr zu wissen, ist entscheidender als das, was derzeit **bekannt ist**

Motivation, Disziplin und effektive Lernstrategien:

Schritt 1. Setzen Sie sich klare Ziele: Legen Sie fest, welche digitalen Fertigkeiten Sie erlernen wollen und warum Sie sie erlernen wollen. Klare Ziele helfen Ihnen, motiviert und konzentriert zu bleiben.

Schritt 2. Gliedern Sie es auf: Zerlegen Sie die digitale Fertigkeit, die Sie erlernen möchten, in kleinere Teile und gehen Sie diese nacheinander an. So wird der Lernprozess überschaubarer und Sie fühlen sich nicht überfordert.



Schritt 1 und 2 auf dem Weg zum erfolgreichen Selbstlernen

WELCHE digitalen Fähigkeiten
möchten Sie erlernen?

WARUM Sie sie lernen wollen?
Dieser Teil wird Ihnen helfen,
motiviert zu bleiben

Online-Markenbildung, Marketing und Vertrieb	
Websites, soziale Medien, Bewertungen	
Datenerfassung	
Datenanalytik	
Datenmanagement (einschließlich Schutz, Ethik und Cybersicherheit)	
KI-, VR- und AR-gesteuerte Technologien	

Digitale Fertigkeiten für den Tourismus



Selbstlernende

Motivation, Disziplin und effektive Lernstrategien:

Fähigkeiten

Schritt 3. Nutzen Sie Online-Ressourcen: Es gibt zahlreiche Online-Ressourcen, die Ihnen beim Erlernen digitaler Fertigkeiten helfen können, z. B. Video-Tutorials, Online-Kurse und Blogs. Suchen Sie nach Ressourcen, die zu Ihrem Lernstil und Ihren Vorlieben passen.

VERGESSEN! Die *Fähigkeit, mehr zu wissen, ist entscheidender als das, was derzeit **bekannt ist***



Schritt 3. Nutzen Sie Online-

WELCHE digitalen Fähigkeiten möchten Sie erlernen?

WO kann man sie lernen?

KOSTENLOSE Ressourcen, um noch heute mit dem Lernen zu beginnen

Online-Markenbildung, Marketing und Vertrieb	<u>Grundlagen des digitalen Marketings von Google</u> https://learndigital.withgoogle.com/digitalgarage/course/digital-marketing
Websites, soziale Medien, Bewertungen	Die Strategie des Inhaltsmarketings, Universität von Kalifornien https://www.coursera.org/learn/content-marketing
Datenerhebung, Datenanalyse, Datenmanagement	<u>Google Digital Garage</u> https://learndigital.withgoogle.com/digitalgarage/courses?category=data
VR- und AR-gesteuerte Technologien	Einführung in die virtuelle Realität https://www.coursearena.io/course/introduction-to-virtual-reality
AI	KI-Chat öffnen https://chat.openai.com/chat

Digitale Fertigkeiten für den Tourismus



Selbstlernende Fähigkeiten

VERGESSEN! Die
Fähigkeit, mehr zu
wissen, ist
entscheidender als
das, was derzeit
bekannt ist

Motivation, Disziplin und effektive Lernstrategien:

Schritt 4. Üben, üben, üben: Nehmen Sie sich jeden Tag Zeit, um das Gelernte zu üben.

Schritt 5. Treten Sie einer Gemeinschaft bei: Eine Online-Lerngemeinschaft kann Ihnen zusätzliche Ressourcen und Unterstützung bieten.

Schritt 6. Holen Sie sich Feedback: Konstruktives Feedback kann Ihnen helfen, die Bereiche zu erkennen, in denen Sie sich verbessern müssen, und Sie in die richtige Richtung lenken.

Schritt 7. Bleiben Sie motiviert: Feiern Sie Ihre Fortschritte und konzentrieren Sie sich auf die Vorteile des Erlernens dieser digitalen Fähigkeiten.

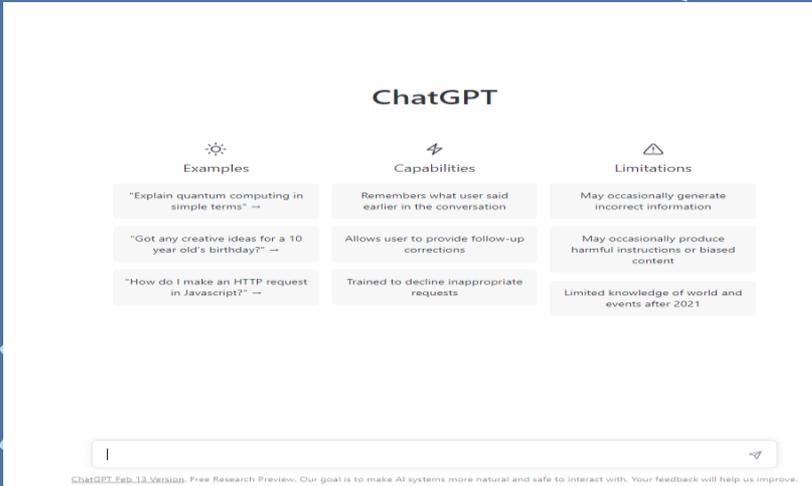


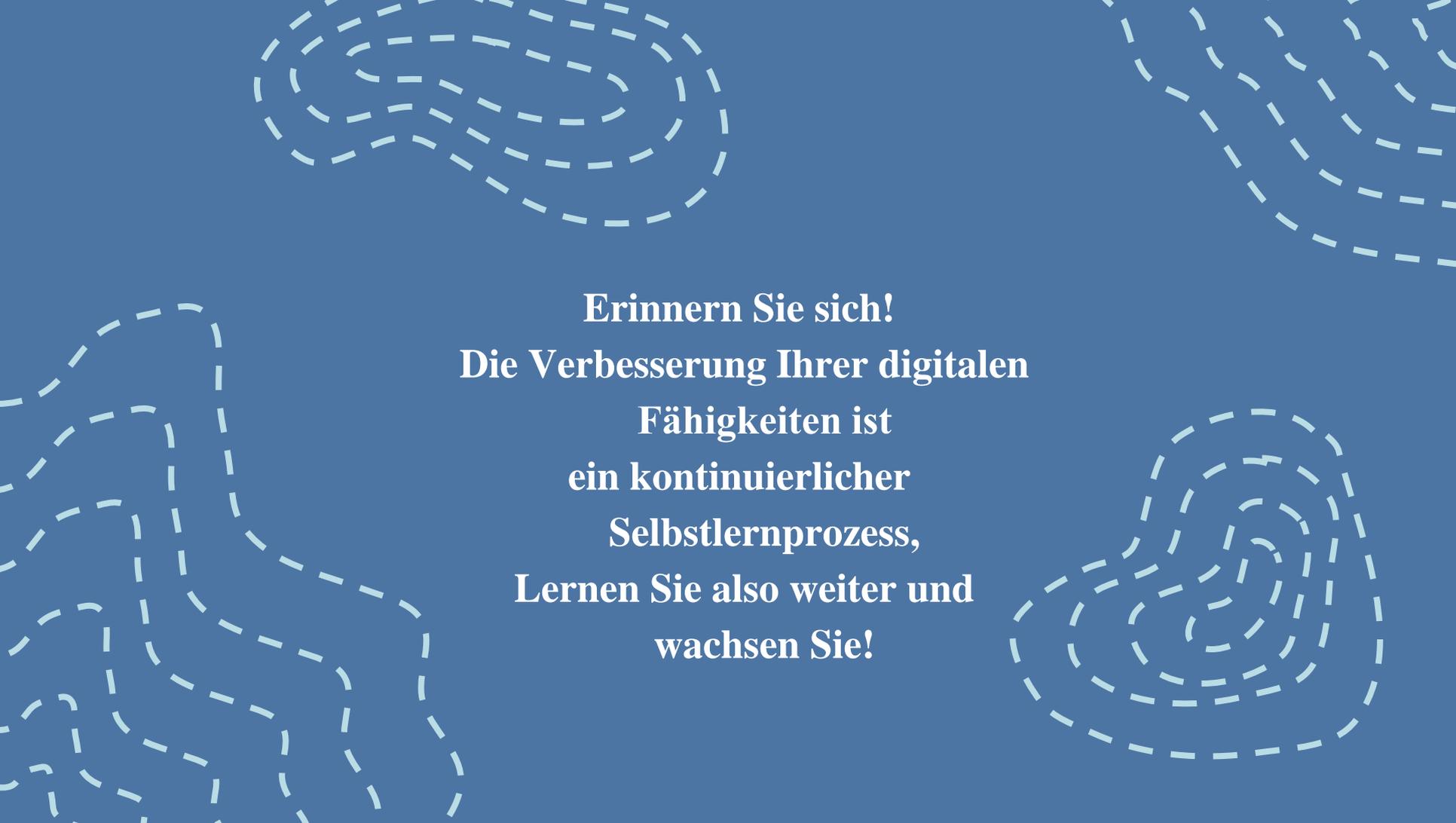
Auf dem Weg zur KI- Kompetenz

- ✓ Besuchen Sie Open AI chat (Sie brauchen eine Minute, um sich kostenlos zu registrieren)

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

- ✓ Beginnen Sie ein Gespräch mit AI über die Aussage "*Jeder Mensch muss täglich zwei Liter Wasser trinken*".
- ✓ und finden Sie heraus, was die Antwort sein wird.





**Erinnern Sie sich!
Die Verbesserung Ihrer digitalen
Fähigkeiten ist
ein kontinuierlicher
Selbstlernprozess,
Lernen Sie also weiter und
wachsen Sie!**

Gelesene Ressourcen

1. Digitale Kreativität: ein praktischer Leitfaden. University of York Practical Guides (2023).
<https://subjectguides.york.ac.uk/digital-creativity>
2. Legen Sie los und nutzen Sie unser kostenloses Live-Webinar-Training, das Ihnen hilft, neue Fähigkeiten zu entwickeln. Was werden Sie heute lernen? Google Digital Garage. (2023)
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalgarage/f2f>
3. 20 Kurztipps für bessere digitale Kommunikation und Zusammenarbeit.
<https://www.huudo.com/blog/20-quick-tips-for-better-digital-communication-and-collaboration>



Referenzen

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. *Zeitschrift für 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). *Digitale Kompetenz in der Praxis: An analysis of frameworks*. Sevilla, Spanien: Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies.

Firth, J.A.; Torous, J.; Firth, J. (2020). Erforschung der Auswirkungen der Internetnutzung auf Gedächtnis- und Aufmerksamkeitsprozesse. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2020, 17, 9481. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249481>

Greiff, S., & Funke, J. (2017). Interaktives Problemlösen: 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, Frankreich: 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), Seiten 16-23.

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

Lee, H., Park, N., & Hwang, Y. (2015). Eine neue Dimension der digitalen Kluft: 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), Mai 2019, 4-9*. doi.org/10.1145/3290605.3300361.



Referenzen

Malkawi E., Khayrullina M. (2021). Digitale menschliche Fähigkeiten bilden die Unternehmensökonomie und Unternehmensentwicklung. *Ekonomicko-manazerske spectrum*, Band 15, Ausgabe 1, S. 64-74 https://ems.uniza.sk/wp-content/uploads/2021/06/EMS_1_2021_06_Malkawi_Khairullina.pdf

Siemens, G. (2005). Konnektivismus: Eine Lerntheorie für das digitale Zeitalter. *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). Internetkenntnisse, Unterstützungsquellen und nützliche Internetnutzung. *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, und 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). Die Beziehung zwischen Fähigkeiten des 21. Jahrhunderts und digitalen Fähigkeiten: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 72, 577-588. Crossref

Voogt J., Roblin N. P. (2012). Eine vergleichende Analyse der internationalen Rahmenwerke für die Kompetenzen des 21: 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. *Computer & Bildung*, Band 168, 2021, <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104212>



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.

