

Kansenkaart Technologisering

Digitalisering, automatisering en
robotisering in de vrijetijdssector



Inhoud

Introductie	4
Technologisering biedt kansen	6
	6
	13
	18
	23
	27
Gevolgen op de werkvloer	31
Investeringen	33
Conclusie en vervolg	34
Gebruikte bronnen	35

Colofon

Deze rapportage is samengesteld door HZ Kenniscentrum Kusttoerisme, als onderdeel van een project voor Provincie Zeeland.

©2022 HZ Kenniscentrum Kusttoerisme.

Bij het samenstellen van deze publicatie is de grootste zorgvuldigheid betracht. HZ Kenniscentrum Kusttoerisme is echter niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van de aangeboden informatie in deze publicatie.

HZ Kenniscentrum Kusttoerisme

p/a HZ University of Applied Sciences

Postbus 364

4380 AJ Vlissingen

Telefoon: 0118 – 489 850

E-mail: info@kenniscentrumtoerisme.nl

Website: www.kenniscentrumtoerisme.nl



Introductie

Aanleiding

Door maatschappelijke ontwikkelingen is de arbeidsmarkt in de vrijetijdssector voortdurend in beweging. Met deze ontwikkelingen gaan ook verschillende uitdagingen voor de sector gepaard. Door middel van deskresearch en interviews, uitgevoerd door het HZ Kenniscentrum Kusttoerisme, zijn verschillende uitdagingen op het gebied van human capital in de Zeeuwse vrijetijdssector in kaart gebracht. Huidige uitdagingen zijn onder andere:

1. Een tekort aan (gekwalificeerd) personeel;
2. Het aantrekken, binden en behouden van personeel;
3. Het bijscholen van personeel;
4. Het opzetten van samenwerkingen voor het beter organiseren van human capital.

Eenzijds worden deze uitdagingen beïnvloed door maatschappelijke ontwikkelingen en anderzijds kunnen deze ontwikkelingen helpen bij het aangaan van deze uitdagingen.

Een van deze maatschappelijke ontwikkelingen is technologisering.

Technologische toepassingen kunnen oplossingen bieden in de uitdagingen op het gebied van human capital. Technologie maakt het onder andere mogelijk bedrijfsprocessen te herstructureren, flexibeler te werken en helpt om sneller in te kunnen spelen op veranderde eisen en wensen met betrekking tot werk en werken.¹

Deze kansenkaart is gerealiseerd om ondernemers concrete kansen voor technologische innovatie op het gebied van Human Capital te tonen. Vragen die worden beantwoord zijn: welke technologische toepassingen zijn mogelijk? En hoe zouden deze toepassingen kunnen bijdragen aan het oplossen van huidige human capital uitdagingen?



Voor wie?

Deze kanskaart is opgesteld voor werkgevers in de vrijetijdsector die te maken hebben met human capital gerelateerde uitdagingen. Concrete voorbeelden dienen als inspiratie voor ondersteuning bij het aangaan van deze uitdagingen. De voorbeelden in de kanskaart variëren van klein tot groot en van eenvoudig toe te passen tot zeer innovatief.

Toelichting begrippen

Human capital is een dynamisch concept dat verwijst naar de kennis en vaardigheden van mensen waarmee zij waarde kunnen creëren in een economisch systeem.

ii

Onder het paraplubegrip technologisering vallen de transities automatisering, digitalisering en robotisering. Door automatisering worden menselijke taken in een proces vervangen door technologie, zodat het proces minder tijd en energie kost.ⁱⁱⁱ Digitaliseren is het opnemen van digitale technologieën in bedrijfs- en sociale processen met als doel deze te verbeteren. Robotisering is het ontwikkelen van applicaties die op basis van informatie zelf beslissingen kunnen nemen.

Gebruik kanskaart

De kansen zijn gecategoriseerd aan de hand van een vijftal thema's: technologisering van taken, verbeteren werkbeleving en welzijn, bijscholing werknemers, arbeidsmarktcommunicatie en samenwerken. Binnen de thema's zijn verschillende kansen weergegeven waarbij informatie wordt gegeven over wat de technologische toepassing inhoud en hoe dit een oplossing voor de huidige problematiek kan zijn. Tenslotte wordt aandacht besteed aan de effecten die technologische toepassingen met zich meebrengen, en de investeringen die hiermee gepaard gaan.

Technologisering biedt kansen

In de toekomst wordt steeds meer werk uitgevoerd door robots, artificial intelligence en automatiseringstechnologieën.^v In deze kansenkaart zijn diverse technologische toepassingen uitgelicht die kunnen helpen bij het aangaan van de uitdagingen op het gebied van human capital in de Zeeuwse vrijetijdssector. De kansen zijn gestructureerd aan de hand van vijf thema's en worden hieronder toegelicht.

Thema 1: Technologisering van taken

Beschrijving

In de context van de huidige arbeidsmarktproblematiek kan technologie (zoals slimme software en robots) helpen bij het verminderen van personeelstekorten. Met name in het automatiseren, digitaliseren of robotiseren van routinematige taken liggen kansen. Hierdoor wordt de werkdruk voor huidige medewerkers verlaagd en wordt werk mogelijk interessanter.^{vi}



Bron: www.unsplash.com

Kansen

1. Een live chat of chatbot voor vragen via de website of whatsapp

Een van de mogelijkheden om personeelsinzet of werkdruk te verminderen is de inzet van een live chat of een chatbot op een website. Bij een live chat beantwoordt een medewerker de vragen van de gast via een chat op de website. Dit kost personeelsinzet maar is vaak efficiënt.

Zo wordt een vraag van een klant direct behandeld; in tegenstelling tot vragen gesteld via bijvoorbeeld e-mail. Een ander voordeel is dat het verloop van het gesprek opgeslagen kan worden, iets wat telefonisch bijvoorbeeld niet gemakkelijk kan. Een chatbot is een slim systeem wat 24 uur per dag vragen van gasten beantwoordt aan de hand van termen die de gast gebruikt. Ook voor middelgrote bedrijven is dit een haalbare oplossing.

Zo kun je als organisatie zelf vragen en antwoorden instellen. Het systeem is zo slim dat het ook iets anders gestelde vragen gaat herkennen en daar een goed antwoord op kan geven. Bovendien kan het systeem in vele gevallen worden gekoppeld met een boekingssysteem. En als de chatbot er niet meer uitkomt, dan kan een medewerker het gesprek overnemen. De hele gespreksgeschiedenis wordt daarbij getoond.

Voorbeelden van het gebruik van chatbots zijn onder andere:

- ➔ KLM Messenger chatbot: <https://www.youtube.com/watch?v=PGLASey3MAE>
- ➔ De Live Chat van Hotel de Zeeuwse Kust: <https://www.hoteldezeeuwsekust.nl/nl/>



Hoi, ik ben Michiel

Bron: <https://www.postillionhotels.com/nl-nl/media/blog/michiel>

2. Een digitale of gerobotiseerde gastheer/gastvrouw

Versillende organisaties maken gebruik van digitale gastheren die het werk van de niet-digitale gastheer (deels) uit handen neemt. Enkele voorbeelden zijn:

- ➔ Reserveringsmedewerker 'Michiel' van hotelgroep Postillion wordt ingezet om snel, foutloos en inspelend op commerciële kansen mails te beantwoorden. Door bijvoorbeeld emailafhandeling over te dragen aan Michiel, is er meer tijd om medewerkers in te zetten voor andere taken. Meer informatie: <https://www.emerce.nl/achtergrond/ai-alle-hotelreserveringen-postillion-worden-gedaan-door-michiel>

- ➔ Reserveringssysteem Online gastheer: via deze online gastheer kunnen gasten onder andere reserveren, cadeaubonnen bestellen en worden zij op de hoogte gesteld van bijvoorbeeld wijzigingen of regelgeving voor bezoek. Daarnaast kan het systeem zelf een optimale tafelplanning met verschillende shifts maken en kan upselling toegepast worden. Voor meer informatie: <https://www.onlinegastheer.nl/>



Bron: <https://www.h-n-h.jp/en/>

- ➔ WhatsApp: een andere mogelijkheid is het inzetten van een digitale gastheer om passerende gasten te helpen bij het maken van hun reservering, de wachtrij te beheren en om verwachtingen van gasten te managen terwijl zij wachten. De applicatie komt overeen met een chatbot (zie voorbeeld 1), maar verschilt hiervan doordat de applicatie bedoeld is voor passanten en via whatsapp wordt gebruikt. Meer informatie? Bekijk de volgende inspiratievideo: <https://www.youtube.com/watch?v=Q205u19SzVI&t=58s>
- ➔ In het Japanse 'Henn na Hotel' in themapark Huis ten Bosch worden verschillende functies volledig of deels vervangen door robots. Het hotel gebruikt bijvoorbeeld robots om de rol van portiers en receptiemedewerkers over te nemen. Ook worden robots ingezet voor gezichtsherkenning, waardoor gasten geen sleutel nodig hebben voor het openen van de hotelkamer. Klik op de volgende link voor meer informatie: <https://www.h-n-h.jp/en/>, of bekijk de volgende video: <https://www.youtube.com/watch?v=C6bQHUlq664>



Bron: www.utwente.nl/nieuws/2014/9/166788/twentse-gidsrobot-leidt-toeristen-rond-in-koninklijk-paleis-spanje



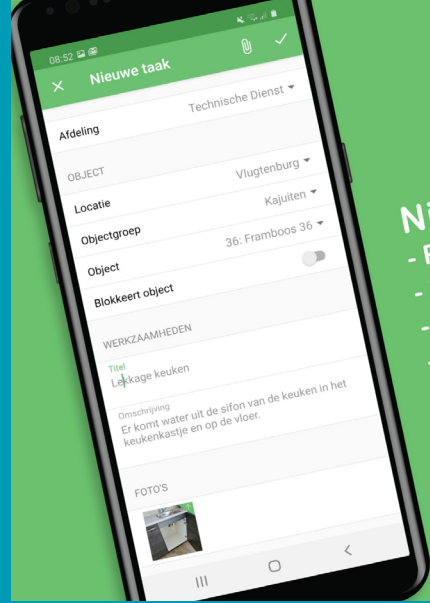
Bron: freepik.com

3. Een robot als gids

Robots kunnen niet alleen online werk van medewerkers overnemen. Ook op locatie kunnen ze van toegevoegde waarde zijn wanneer het gaat om het verlagen van werkdruk en het vergroten van de beleving van gasten. Voorbeelden zijn:

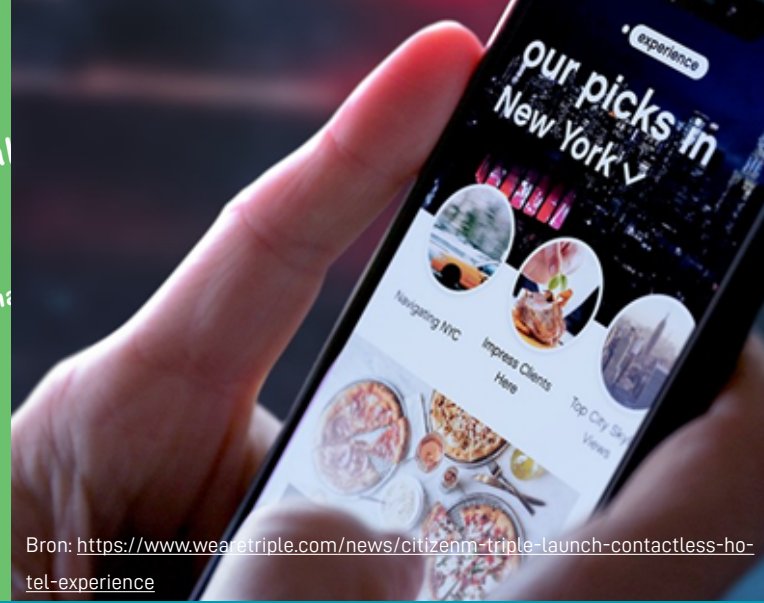
- ➔ In Sevilla leidt de robot 'FROG' (Fun Robotic Outdoor Guide) toeristen rond in het Koninklijk Paleis van Sevilla. FROG werd onder andere door de universiteit van Twente ontwikkeld en leidt zo'n vier keer per dag mensen op een interactieve manier door de kasteeltuinen en -gebouwen. De robot is autonoom, sociaal en grappig. Bezoekers genieten hierdoor van een unieke ervaring. Voor meer informatie: <https://www.utwente.nl/nieuws/2014/9/166788/twentse-gidsrobot-leidt-toeristen-rond-in-koninklijk-paleis-spanje>

- ➔ Op Schiphol begeleidt robot Spencer passagiers naar hun gate nadat hij de instapkaarten heeft gescand. De robot past zijn snelheid aan de groep aan, wijkt uit voor obstakels die op zijn pad komen en informeert de passagiers over de resterende afstand tot de vertrek gate via het scherm. Daar aangekomen geeft hij aan dat de bestemming is bereikt.^{vii} Bekijk voor meer informatie de volgende video over Spencer: https://www.youtube.com/watch?v=ir_Ku4rCO08



Nieuwe taken aanmaken
- Prioriteit aan taak geven
- Foto's toevoegen
- Real-time informatie
- Iedereen kan taken aanmaken

Bron: www.Keyplan.nl



Bron: <https://www.wearetriple.com/news/citizenm-triple-launch-contactless-hotel-experience>

4. Een digitale facilitair manager

Binnen een bedrijf zijn er diverse ondersteunende activiteiten die georganiseerd moeten worden. Een van de manieren om deze taken te managen is via facilitaire management software. Een Facility Management Informatie Systeem (FMIS) helpt facility managers te ontlasten en de facilitaire processen gestroomlijnd te laten verlopen. Het is een centrale plek waar alle informatie wordt opgeslagen en vanuit waar alle facilitaire processen beheerd kunnen worden. Een van de aanbieders van facility management software is Keyplan. Kijk voor meer informatie op: <https://zakelijkesoftware.com/facility-management-software/>

5. Contactloos overnachten

Steeds vaker worden stappen in de reis die de klant meemaakt gedigitaliseerd. Daardoor is geen of minder inzet van medewerkers nodig. Denk bijvoorbeeld aan online reserveren, contactloos betalen en inchecken via een thuisgestuurd pasje of met een digitaal ontvangen code. Contactloos overnachten betekent dat je tijdens een verblijf met (bijna) niemand in contact hoeft te komen. Voorbeelden van (deels) contactloos overnachten zijn:

➔ De hotelketen CitizenM maakt gebruik van een speciale app waarmee gasten een contactloze overnachting kunnen beleven. Door een account aan te maken kunnen gasten onder andere inchecken, de kamer openen en sluiten, eten en drinken bestellen, licht en temperatuur instellen, de gordijnen open of dicht doen en weer uitchecken. Voor meer informatie: <https://www.wearetriple.com/news/citizenm-triple-launch-contactless-hotel-experience>



Bron: www.unsplash.com

➔ Camping Julianahoeve biedt gasten een check-in kiosk waar zij receptieloos kunnen inchecken met hun reserveringsnummer. De kiosk heet de gast onder andere welkom, int openstaande betalingen en verstrekt CAT Cards voor toegang en betaling op het park. Zie de volgende link voor meer informatie en een instructievideo: <https://www.nritmedia.nl/kennisbank/43493/check-in-kiosk-voor-recreatiebedrijven/>

➔ Ook in het Efteling hotel kunnen bezoekers contactloos overnachten door middel van een digitale kamersleutel. Gasten ontvangen acht dagen voor aankomst de digitale kamersleutel die op de dag van aankomst toegang tot de kamer geeft. Het kamernummer vinden gasten via de Efteling-app. Voor meer informatie: <https://www.efteling.com/nl/hotel/algemene-informatie>

Technologisering biedt kansen

Thema 2: Verbeteren werkbeleving en welzijn

Beschrijving

Technologisering biedt ook kansen voor het vergroten van de werkbeleving. Onder werkbeleving verstaan we bijvoorbeeld de mate van tevredenheid over het werk, motivatie, bevlogenheid en betrokkenheid. Technologische kansen kunnen onder andere helpen bij het verbeteren van de werk-privébalans, het betrekken van werknemers en het vergroten van de autonomie van werknemers. Technologie biedt op deze manier kansen om bedrijven te ondersteunen in het aantrekken, binden en behouden van personeel.

Bron: www.unsplash.comBron: www.unsplash.com

Kansen

1. Werknemerservaringen meten en verbeteren

Digitale toepassingen kunnen ondersteunen in het meten van werknemerservaringen. Zijn jouw medewerkers blij met hun werk? Hoe betrokken zijn zij? En hoe kijken zij aan tegen onderwerpen als interne communicatie, de bedrijfscultuur en hun waardering in werk? Door inzicht te krijgen in het gedrag, de gedachtes en het gevoel van (potentiële) medewerkers kan actief gewerkt worden aan knelpunten om zo medewerkerstevredenheid te realiseren. Medewerkersonderzoeken zijn onder andere gericht op betrokkenheid, cultuur, werkbeleving en werkdruk. Aanbieders van medewerkersonderzoek die gebruik maken van technologische toepassingen zijn bijvoorbeeld:

- ➔ 2DaysMood: <https://2daysmood.com/>
- ➔ AnalitiQs: <https://www.analitiqs.com/medewerkersonderzoeken/>
- ➔ Effectory: <https://www.effectory.nl/producten/organisatie/medewerkersonderzoek/>

2. Psychisch welzijn vergrotende technologieën

De mentale gezondheid van medewerkers is belangrijk om werkverzuim en arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Verschillende apps kunnen bijdragen aan het op peil houden of zelfs vergroten van de mentale gezondheid van medewerkers. Hierbij een aantal voorbeelden van apps:

- ➔ Focus Booster: met deze tool kunnen gebruikers hun productieve tijd in de gaten houden en te veel impulsen tijdens het werk vermijden. Voor meer informatie: <https://www.focusboosterapp.com/>
- ➔ Meditatie apps: verschillende meditatie apps helpen gebruikers bij het starten en volhouden van meditatiebeoefening. Voor meer informatie en een app-overzicht: <https://www.webwijzer.nl/ehealth/meditatie-apps.html>



Bron: www.unsplash.com



Bron: www.unsplash.com

- ➔ HappyCare: met HappyCare kunnen gebruikers zelf hun mentale veerkracht vergroten. Door middel van een korte vragenlijst krijgen gebruikers meer inzicht in huidige mentale veerkracht, advies en praktische tips op maat. De app informeert ook over initiatieven rond welzijn op het werk, nuttige contactpersonen, positieve relaties en een gezonde levensstijl. Voor meer informatie: <https://pulso-europe.eu/nl/happycare-verhoog-zelf-je-mentale-veerkracht>

- ➔ Worry Watch: dit is een dagboek dat helpt om zorgen te relativeren. Voor meer informatie: <https://worrywatch.com/#worry-watch-app-mental-health-wellness>

3. Fitte en vitale medewerkers

Technologische toepassingen kunnen werkgevers assisteren bij het motiveren van medewerkers voor een gezonde levensstijl. Hierdoor worden medewerkers fitter en vitaler. Voordelen van het stimuleren van de vitaliteit van medewerkers zijn onder andere een hogere productiviteit en betrokkenheid van medewerkers, een lager ziekteverzuim en ook is de organisatie aantrekkelijker als werkgever. Voorbeelden van technologische toepassingen om een gezonde levensstijl te promoten zijn:

- ➔ Fitter App: fitter is een vitaliteitsplatform dat medewerkers motiveert tot een gezondere levensstijl. Via het platform kunnen medewerkers bijvoorbeeld realtime statistieken zien en wordt gezond gedrag beloond. Voor meer informatie: <https://fitterup.com/nl>



Bron: www.unsplash.com

➔ Gezondheidsapp van Samengezond: SamenGezond ondersteunt medewerkers op thema's die voor organisaties relevant zijn door middel van een eigen Gezondheidsapp voor bedrijven. Thema's zijn bijvoorbeeld werk-privébalans, mantelzorg, beeldschermwerk en onregelmatige werktijden. Bedrijven krijgen een eigen app-omgeving waarin zij zelf bepalen welke gezondheidsthema's aan bod komen. Voor meer informatie: <https://www.samengezond.nl/werkgevers/>

4. Werkplaatsoptimalisatie

Een gezonde werkplaats is belangrijk voor gezonde en tevreden medewerkers. Het draagt bij aan het concentratievermogen onder medewerkers, maar kan ook zorgen voor minder vermoeidheid en een lager ziekteverzuim. Voorbeelden van technologische toepassingen die hierbij kunnen helpen zijn:

➔ Ventilatiesysteem: een goede luchtkwaliteit is onder andere belangrijk voor het welzijn en de productiviteit van medewerkers. Het volgende voorbeeld van Wilminktheater focust zich op het verbeteren van de luchtkwaliteit ten behoeve van bezoekers, maar de techniek kan ook toegepast worden voor het welzijn van medewerkers. Voor meer informatie: <https://www.wilminktheater.nl/nl/nieuws/555/Nieuw-ventilatiesysteem-voor-onbezorgd-theaterbezoek>



Bron: www.freepik.com



Bron: www.unsplash.com

→ Het optimaliseren van licht in de werkplaats: om het alle gasten bij elke gelegenheid naar de zin te kunnen maken en personeel een prettige werkomgeving te bieden, is het belangrijk om goed na te denken over de verlichting in de verschillende ruimtes waar gasten en personeel samen verblijven. Zo vragen werkzaamheden in bijvoorbeeld de keuken, de toiletgroepen en de schoonmaak om specifieke verlichting. Er zijn meerdere bedrijven die zich bezighouden met verlichting op de werkvloer, zoals:

→ Hollandlamp:

<https://www.hollandlamp.nl/horeca-verlichting>

→ Led Design Holland: <https://www.leddesignholland.nl/led-verlichting-horeca/>

→ Lampdirect.nl: <https://www.lampdirect.nl/blog/led-verlichting-voor-horeca>

5. Intranet voor medewerkers

Een intranet is een privénetwerk binnen een organisatie waartoe enkel medewerkers toegang hebben. Intranet biedt kans om de interne communicatie en samenwerking te verbeteren en het collectiviteitsgevoel en de verbondenheid met het bedrijf te versterken. Intranet is intern voor organisaties, daarom kunnen bij deze kans geen praktische voorbeelden getoond worden. Wel is meer informatie te vinden over intranet en de toepassing ervan via de volgende link: <https://www.nedbase.nl/expertises/social-intranet/>

Technologisering biedt kansen

Thema 3: Bijscholing werknemers

Beschrijving

Technologie kan ook ingezet worden om werknemers bij te scholen. Dat is soms hard nodig, gezien de maatschappelijke ontwikkelingen die elkaar snel opvolgen en vragen om nieuwe kennis en vaardigheden van personeel. Daarnaast is goed geschoold personeel meer gemotiveerd, gedreven en productiever.^{viii}



Bron: www.unsplash.com

Kansen

1. Online leerplatformen

Het volgen van een cursus of opleiding hoeft niet altijd meer op locatie plaats te vinden, maar kan ook online. Er bestaan verschillende aanbieders van leerplatformen welke zijn toegespitst op de vrijetijdssector. In het aanbod zit veel variatie: men kan een volledige opleiding volgen, maar er worden ook verschillende korte (bijscholings)lessen aangeboden.

Voorbeelden van online leerplatformen zijn:

- ➔ RecreatieHero: het aanbod bestaat uit 150 trainingen op het gebied van competenties, vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling. Zowel horecatrainingen als soft skill-trainingen worden aangeboden. Voor meer informatie: <https://recreatiehero.nl/>
- ➔ Travel College: reiswerk heeft in 2018 het online leerplatform Travel College gelanceerd. Hier kunnen alle medewerkers uit de reisbranche gratis deelnemen aan online (micro)cursussen en webinars. De focus in het trainingsaanbod ligt bij de ontwikkeling van soft skills. Denk hierbij aan thema's als communicatie, positieve psychologie en timemanagement. Voor meer informatie: <https://www.reiswerk.nl/werkgever-in-de-reiswereld/leren-ontwikkelen/travel-college>
- ➔ Hospitality Academy: Hospitality Academy is het trainingsplatform voor professionals binnen de horeca, catering en recreatie. Er zijn verschillende e-learnings beschikbaar rondom onder andere leidinggeven, persoonlijke ontwikkeling en gastvrijheid. Voor meer informatie: <https://hospitalityacademy.nu/>



- ➔ Online leren met KHN: via KHN kun je online werken aan je vakbekwaamheid door middel van verschillende trainingen en cursussen. Een deel van de e-learnings is gratis, andere modules zijn tegen betaling af te nemen. Voor meer informatie: <https://www.khn.nl/opleidingen-trainingen/khn-academie>
- ➔ Horeca.nl: op deze website wordt een mix aangeboden van online en klassikale opleidingen. Voor meer informatie: <https://horeca.nl/>

2. Leren door middel van gamificatie

Gamificatie is de toepassing van spelmechanismen, -elementen en -principes op niet-spel contexten om gebruikers beter te betrekken bij het proces. Dit wordt bijvoorbeeld door bedrijven steeds vaker toegepast om werknemers te trainen. Gamificatie kan onder andere worden ingezet om medewerkers te leren over nieuwe producten, nieuwe software en technologie of voor het ontwikkelen van soft-skills.^{ix} Voorbeelden van leren door middel van gamificatie zijn:

- ➔ Play to Hospitality: als bijdrage aan de oplossing voor het personeelsprobleem lanceren Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH) en Play to Work de app Play to Hospitality. Deze app bestaat uit gratis games die horecamedewerkers al spelend inzicht geven in soft skills en een profielmatch met bestaande functies. Voor meer informatie: <https://www.svh.nl/Nieuws/SVH-lanceert-app-Play-to-Hospitality>



Bron: www.unsplash.com



Bron: www.unsplash.com

→ De veiligheidsgame: de Veiligheidsgame is een korte, maar intensieve interventie, waarin on- en offline leren gecombineerd worden. Medewerkers betreden een virtuele wereld waarin zij verschillende opdrachten uitvoeren met betrekking tot de bedrijfsveiligheid van de organisatie. Spelenderwijs wordt iedereen binnen een organisatie betrokken en bewuster gemaakt van een veilige werkomgeving. Meer informatie: <https://www.bhv.nl/over/innovatie/veiligheidsgame/>

3. Leren reanimeren door middel van Mixed Reality

Het Nederlandse ontwikkelbedrijf Velicus heeft een innovatieve toepassing ontwikkeld die gebruik maakt van mixed reality om reanimatiecursussen aan te bieden. Door middel van Mixed Reality, een mix tussen de virtuele en digitale wereld, worden medewerkers in staat gesteld te leren. In een reanimatiecursus kunnen cursisten onafhankelijk van tijd en plaats, spelenderwijs leren reanimeren, oefenen en toetsen. Dit kan allemaal in modules en zonder in te leveren op kwaliteit. De reanimatiecursus voldoet aan alle eisen en is officieel gecertificeerd door Het Oranje Kruis. Voor meer informatie: <https://unboundvr.nl/veilig-leren-reanimeren-met-velicus>



Bron: www.unsplash.com



Bron: www.unsplash.com

4. Microlearning – korte video's

Microlearning is een manier om lesstof aan te bieden in kleine, hapklare brokken. Er zijn verschillende vormen van microlearning, zoals korte video's, whiteboard-animaties en infographics. Bij korte video's gaat het bijvoorbeeld om filmpjes van maximaal 5 minuten om de kijker iets te leren. In deze tijd van korte aandacht spanne is microlearning een populaire en krachtige vorm van online leren. Meer informatie over micro-learning vind je via: <https://www.frankwatching.com/archive/2018/11/01/microlearning-online-leren-in-een-swipe-scrollcultuur/>

Voorbeelden van micro-learning video's zijn:

- ➔ Leer in 1 minuut en 4 seconden hoe je met een dienblad loopt en dranken uitserveert: <https://www.youtube.com/watch?v=ChrwkSlk6Go>
- ➔ Leer in 3 minuten en 14 seconden om de perfecte cappuccino te zetten: <https://www.youtube.com/watch?v=DbYUdc9KfKE&t=2s>

5. Leren door middel van VR

Virtual reality (in het Nederlands: virtuele werkelijkheid) is een computertechnologie die gebruikers het gevoel geeft dat ze in een andere driedimensionale omgeving zijn dan de werkelijk bestaande.^x Virtual reality kan traditionele leermethodes aanvullen of zelfs volledig vervangen. Voordelen van leren door middel van VR zijn onder andere een hogere betrokkenheid, leren in een omgeving waar fouten gemaakt kunnen worden en leren op eigen tempo.^{xi}

Voorbeeld van virtual reality voor bijscholing:

- ➔ Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) maakte voor verschillende doelgroepen verschillende video's, waarin zij laten zien hoe te reageren in gevaarlijke situaties zoals een overval of diefstal. Het beste resultaat krijg je als je de video's bekijkt met een virtual reality bril. Kijk voor je, achter je, boven en onder je, zodat je niets mist. Bekijk de trainingen via: <https://hetccv.nl/advies-en-training/aanbod/360-gradenvideos/>

Technologisering biedt kansen

Thema 4: Arbeidsmarkt- communicatie

Beschrijving

De mogelijkheden voor het werven van nieuw en vaardig personeel wordt dankzij technologische ontwikkeling steeds groter. Hierbij is technologie geen doel op zich, maar een middel om het doel te bereiken. Dat betekent dat de inhoud van het werk (wat bied je werknemers?) en van de communicatie (wat vertel je aan potentiële kandidaten?) voorwaarden zijn voor een succesvolle toepassingen van onderstaande voorbeelden.



Bron: www.unsplash.com



Bron: www.unsplash.com

Kansen

1. Wervingsvideo

Een wervingsvideo is een bedrijfsfilm die de inhoud van een vacaturetekst en de organisatie in beeld brengt. Met een wervingsvideo kan je sollicitanten een beeld geven van de organisatie, toekomstige collega's en de sfeer. Het doel hiervan is om de juiste mensen aan te trekken door een realistisch beeld van de organisatie te bieden en nieuwe talenten aan te sporen om te solliciteren.

Voorbeelden van wervingsvideo's zijn onder andere:

- ➔ Marriott Hotels: <https://www.storytellingstudios.nl/ons-werk/marriot-hotels>
- ➔ De Bourgondiër: <https://www.youtube.com/watch?v=-BbWYvNYM28>
- ➔ Roompot Vakanties: <https://vimeo.com/547434655>

Een wervingsvideo kan je zelf maken of laten maken door een expert. Enkele tips zijn te vinden via de volgende link: <https://fideo.nl/insights/7-ingredienten-voor-een-succesvolle-wervingsvideo/>

2. Werving door middel van gamificatie

Het werven van nieuwe medewerkers kan ook door middel van gamificatie. Steeds vaker worden games toegevoegd aan het wervingsproces om inzicht te krijgen in sollicitanten. Zo wordt er inzicht verkregen in de kwaliteiten en talenten van de sollicitant. Voor meer informatie: <https://www.businessgames.nl/employer-branding-games/recruitment-game/>



Bron: www.unsplash.com

3. Social media wervingscampagne

Verschillende sociale media kanalen kunnen gebruikt worden voor de werving van personeel. Voorbeelden zijn: LinkedIn, Facebook, Snapchat, Instagram en YouTube. Het grote voordeel van werving via sociale media is dat het aantal gebruikers de afgelopen jaren alleen maar is toegenomen. Bovendien kun je in korte tijd veel verschillende doelgroepen gericht bereiken.

Online zijn verschillende tips te vinden voor het succesvol inrichten van een sociale media wervingscampagne. Voor meer informatie, zie onder andere: <https://www.hrpraktijk.nl/topics/recruitment-2-0/nieuws/werven-sociale-media-11-tips> en <https://www.theyoungdigitals.nl/blog-5-essentiele-tips-voor-een-social-media-campagne/>

4. Whatsapp als recruitment middel

Steeds vaker voegen bedrijven en recruiters een whatsapp nummer toe bij vacatures. Hierdoor kunnen potentiële werknemers gemakkelijk reageren op een vacature en alvast informatie opvragen. Ook voor werkgevers is het een functioneel middel. Zo kun je kandidaten op een persoonlijke manier informeren over bijvoorbeeld waar zij zich bevinden in het recruitmentproces. Voorbeelden zijn:

➔ Safaripark Beekse Bergen: dit safaripark biedt zijn potentiële medewerkers de mogelijkheid om op de opengestelde vacature te reageren via whatsapp: <https://www.werkenbijlibema.nl/vacatures/bijbaan-beekse-bergen-2/>



Bron: www.unsplash.com

- ➔ Gr8Agency voor Leonardo Royal Hotel Amsterdam: In deze campagne waar Leonardo Royal Hotel Amsterdam zocht naar hotelpersoneel gebruikte Gr8Agency ook whatsapp, maar dan even net even anders. Solliciteren is mogelijk via WhatsApp voiceberichten. Voor meer informatie: <https://www.gr8.eu/werk/personeel-werven-met-een-content-campagne-now-we-re-talking>

Verschillende tips om whatsapp te gebruiken in het wervingsproces vindt u onder andere via: <https://www.arbeidsmarktcommunicatie.eu/blog/10-manieren-om-whatsapp-gebruiken-werving-deel-1> ; <https://www.arbeidsmarktcommunicatie.eu/blog/10-manieren-om-whatsapp-gebruiken-werving-deel-2> en <https://www.werf-en.nl/10-manieren-whatsapp-bij-werving/>

Technologisering biedt kansen

Thema 5: Samenwerken

Beschrijving

De tekorten op de arbeidsmarkt zijn de afgelopen jaren alleen maar groter geworden. Samenwerkingen tussen bedrijven kunnen bijdragen aan het bestrijden van deze tekorten. In samenwerking kan bijvoorbeeld personeel geworven of uitgewisseld worden. Technologische toepassingen kunnen hierbij helpen. Niet alleen maken verschillende tools het gemakkelijker om interorganisationeel met elkaar samen te werken, ook kunnen samenwerkingen online vormgegeven worden.



Bron: www.unsplash.com



Bron: <https://www.zeeuwseconnectie.nl/home/>

Kansen

1. Gezamenlijk online werven

Een van de kenmerken op de arbeidsmarkt is dat er veel concurrentie is tussen organisaties bij het aantrekken van gekwalificeerd personeel. Een uniek voorbeeld is daarom het samenwerkingsverband van Luxury hotels of Amsterdam. Dit samenwerkingsverband zet online vacatures uit op een eigen platform. De site is opgezet om de carrièremogelijkheden en hotel vacatures binnen bedrijven in Amsterdam en Schiphol te promoten. Dit voorbeeld kan een inspiratie zijn om in samenwerking online vacatures aan te bieden. Voor meer informatie: <https://www.luxuryhotelsofamsterdam.com/>

2. De Zeeuwse connectie

Stichting de Zeeuwse connectie is een actieve community voor iedereen die bij Zeeland betrokken is. Een van de mogelijkheden van de Zeeuwse connectie is het samen werven via de eigen banensite www.zeeuwsevacaturebank.nl. Via dit platform worden vele vacatures in Zeeland in allerlei sectoren en op verschillende niveaus gebundeld en op één centrale plek vindbaar gemaakt. Door krachten te bundelen en betrokkenen met elkaar te verbinden wordt werken in Zeeland aantrekkelijk gemaakt en de mismatch op de arbeidsmarkt aangepakt. Zie voor meer informatie: <https://www.zeeuwseconnectie.nl/home/>



Bron: www.freepik.com



Bron: www.freepik.com

3. Samenwerking met online stagebureau

The Workzone is het (online) stagebureau en het uitzendbureau van de HZ University of Applied Sciences. The Workzone helpt organisaties bij het vinden van de juiste werknemer(s) of stagiair(s). Hierbij maken zij gebruik van een ruime database die bestaat uit Young Professionals. Het merendeel van onze database bestaat uit studenten en afgestudeerden van de HZ. Daarnaast heeft The Work Zone ook kandidaten op mbo- en universitair niveau in het bestand. Zie voor meer informatie: <https://theworkzone.nl/>

4. Delen van informatie en documenten

Ook handig voor het optimaliseren van interorganisatiele samenwerking is het delen van documenten met elkaar op afstand. Doordat documenten voor meerdere gebruikers beschikbaar zijn kan informatie eenvoudig gedeeld en eventueel bewerkt worden. Tools voor het delen van documenten zijn onder andere:

- ➔ Dropbox: via Dropbox kan u documenten online opslaan in de Cloud (een soort harde schijf die overal beschikbaar is). Op deze manier zijn bestanden via elk device beschikbaar en kunnen deze gedeeld worden met anderen. Voor meer informatie: <https://www.dropbox.com/>



Bron: www.freepik.com

- ➔ Google Drive: via Google Drive kan u ook documenten opslaan in de Cloud. Op deze manier kan u documenten eenvoudig delen met collega's en collega ondernemers. Daarnaast kunnen gebruikers het document bewerken. Meer weten over Google Drive? Bekijk de volgende instructievideo: <https://youtu.be/8i85ATjy0U>



Gevolgen op de werkvloer

Het gebruik van (meer) nieuwe technologieën op de werkvloer zorgt ervoor dat werk anders wordt verdeeld en georganiseerd. Mogelijk verandert ook de relatie tussen werknemer en werkgever. De Sociaal-Economische Raad (SER) laat zien dat:

- een overgang naar een meer technologische manier van werken kan zorgen voor overgangsproblemen, zoals te weinig kennis, te weinig specifiek geschoold personeel of te hoge investeringsrisico's;
- functies steeds vaker worden opgeknipt en dat er vaker nieuwe functies ontstaan doordat delen ervan worden geautomatiseerd;
- bedrijven meer projectmatig gaan werken over de grenzen van afdelingen heen;
- onder andere door de opkomst van digitale technologieën steeds meer flexibele arbeidsrelaties ontstaan;
- de kwaliteit van arbeid verandert, hiermee wordt bedoeld: de inhoud van het werk, arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden, arbeidsverhoudingen, arbeidstijden en de beleving van werknemers;
- gevraagde competenties van werknemers veranderen waardoor een 'Leven Lang Leren' steeds belangrijker wordt;

- er verschillende verwachtingen zijn met betrekking tot de werkgelegenheid, maar dat er per saldo door nieuwe technologieën minder werk is voor middelbaar opgeleiden, terwijl de werkgelegenheid voor zowel lager- als hoger opgeleiden toeneemt. Hierdoor is de baanpolarisatie toegenomen;
- de groep middelbaar opgeleiden het hardst wordt getroffen door het feit dat taken worden overgenomen en hoogopgeleiden hiervan juist het meest profiteren;
- drie groepen werknemers in de overgangsfase naar meer digitaal werken meer aandacht verdienen, omdat zij kwetsbaar zijn, namelijk: mensen die door digitalisering de afgelopen jaren hun baan al zijn kwijtgeraakt, ouderen die werkloos zijn geworden en laagopgeleiden;
- met technologische innovatie het beste resultaat wordt bereikt wanneer het samengaat met sociale innovatie. Bij sociale innovatie staat een nieuwe manier van werken, organiseren of leidinggeven centraal die door die nieuwe technologie mogelijk wordt.^{xii}

Het is daarom aan te raden om vooraf de gevolgen van het implementeren van technologische toepassingen op de werkvloer goed in kaart te brengen en zo nodig actie te ondernemen.





Investeringsen

Ten slotte is het van belang om rekening te houden met investeringen die gepaard gaan met het invoeren van technologische toepassingen. Deze worden beïnvloed door een tal van factoren, zoals bijvoorbeeld de omvang en specificaties ervan en verschillen dan ook sterk per case. Mogelijke kosten zijn onder andere:

- Aanschaf: de investering in de software en/of hardware die de taken uit zal gaan (helpen) voeren;
- Integratie- en inregelkosten: een investering in tijd (en daarmee geld) om de software/hardware in het bedrijfsproces te integreren;
- Omscholing/opleiding personeel: medewerkers moeten leren omgaan met de nieuwe technologie binnen het bedrijf waarvoor opleidingsbudget nodig is;
- Introductie en interne communicatie: belangrijk is om tijd en geld te investeren in een goede introductie aan en begeleiding van medewerkers en om interne communicatie in goede banen te leiden om weerstand bij het bestaande personeel te voorkomen.^{xiii}

Conclusie en vervolg

Deze kanskaart vormt een eerste verkenning naar technologische toepassingen die ondersteuning kunnen bieden bij het aangaan van human capital uitdagingen in de vrijetijdssector. Deze voorbeelden zijn bedoeld als inspiratie voor ondernemers.

De vrijetijdssector staat hierin natuurlijk niet alleen. Actie op alle niveaus zijn nodig om de huidige human capital problematiek aan te pakken. Deze kanskaart is dan ook onderdeel van een groter traject. In 2021 heeft HZ Kenniscentrum Kusttoerisme een eerste verkenning uitgevoerd naar de invloed van maatschappelijke transitie op de arbeidsmarkt in de Zeeuwse vrijetijdssector. Op basis hiervan is een actie-agenda opgesteld door HZ Kenniscentrum Kusttoerisme. In 2022 wordt hier vervolg aan gegeven door samen met kennisinstellingen, onderwijs, overheid en de sector te werken aan het aanscherpen en uitvoeren van deze actie-agenda. Door uiteenlopende partijen bij elkaar te zetten en in al hun diversiteit te laten samenwerken en kennis te laten delen, ontstaat immers niet alleen eerder innovatie maar ook groter oplossend vermogen .





Gebruikte bronnen

ⁱSchouwstra, K. (2008). e-HRM: De kans van HRM in de digitale toekomst: Hoe kunnen we inspelen op 'Digitaler' als een van de megatrends van morgen? Praktijkblad Arbeidsvoorwaarden. <http://humanhorizons.nl/pdf/eHRM%20de%20kans%20van%20HRM%20in%20de%20digitale%20toekomst.pdf><http://humanhorizons.nl/pdf/eHRM%20de%20kans%20van%20HRM%20in%20de%20digitale%20toekomst.pdf>

ⁱⁱSamans, R., Zahidi, S., & Leopold, T. A. (2017). The global human capital report 2017: preparing people for the future of work. World Economic Forum, Geneva, Switzerland.

ⁱⁱⁱVan der Laan, A. Z. (2020, 24 december). Automatiseren, Digitaliseren of Robotiseren? Virtual BA., van <https://www.virtualba.nl/digital-business/automatiseren-digitaliseren-of-robotiseren/>

^{iv}Scrive. (z.d.). Digitalisering. <https://www.scrive.com/nl/digitalisering/>

^vWebster, C., & Ivanov, S. (2019). Future tourism in a robot-based economy: a perspective article. Tourism Review.

^{vi}Webster, C., & Ivanov, S. (2019). Future tourism in a robot-based economy: a perspective article. Tourism Review.

^{vii}KLM. (2016, 29 maart). Robot 'Spencer' getest op begeleiden KLM-passagiers op Schiphol. <https://nieuws.klm.com/robot-spencer-getest-op-begeleiden-klm-passagiers-op-schiphol/>

^{viii}Kamer Van Koophandel. (2021). Personeel omscholing aanbieden? Vraag subsidie aan. KVK. <https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/personeel/personeel-omscholing-aanbieden-vraag-subsidie-aan/>

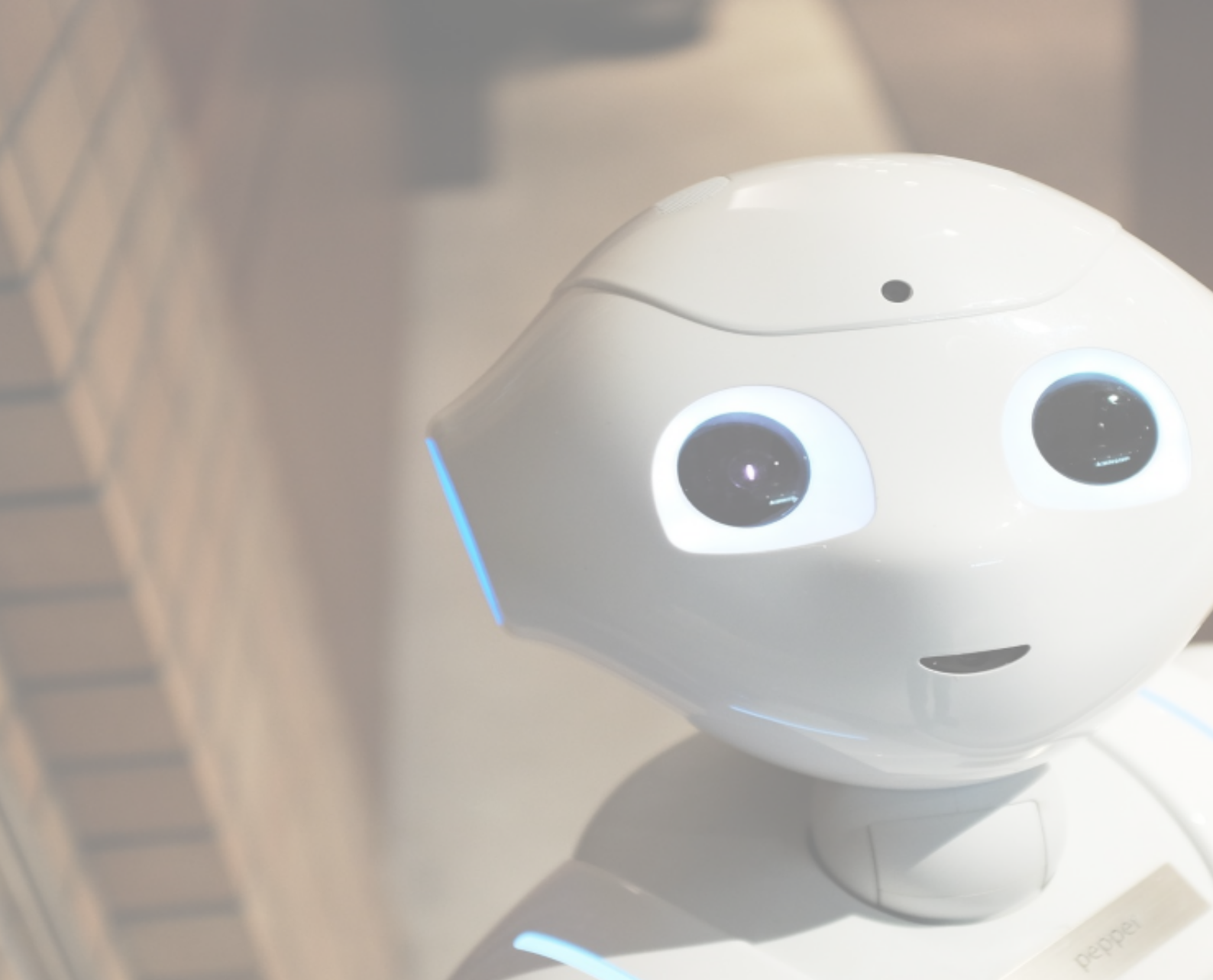
^{ix}Valamis. (z.d.). Gamification in eLearning en training van medewerkers. <https://www.valamis.com/nl/hub/gamification>

^xVMN Media. (2018, 4 juni). virtual-reality-vijf-toepassingen-binnen-hrm. <https://www.pwnet.nl/23668/virtual-reality-vijf-toepassingen-binnen-hrm>

^{xi}VR Owl. (2021, 3 februari). De 8 voordelen van virtual reality training. VR Owl. <https://www.vrowl.nl/de-8-voordelen-van-virtual-reality-training/>

^{xii}Sociaal-Economische Raad. (2016, november). Mens en technologie: samen aan het werk. <https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/adviezen/2016/mens-technologie-publieksversie.pdf>

^{xiii}NIBC. (2019, november). Investeren in robots: Hoe je als maakbedrijf de kracht van robotica benut. <https://www.nibc.com/media/2401/whitepaper-robotica.pdf>



**KENNISCENTRUM
KUSTTOERISME**