



Ενδυναμώνοντας το προσωπικό υποδοχής επιχειρήσεων τουρισμού
και φιλοξενίας, μέσω διαδραστικών τρισδιάστατων παιχνιδιών

Αριθμός έργου: 2021-2-PL01-KA220-VET-000050373

Διάρκεια: 31.05.2022–30.12.2024

Τι είναι το WELCOME?

Το WELCOME με μια ματιά...

Ενας υπάλληλος υποδοχής επιχειρήσεων τουρισμού και φιλοξενίας είναι κάτι πολύ περισσότερο από κάποιον που απαντά στο τηλέφωνο ή διεκπεραιώνει μία άφιξη. Είναι το πρώτο άτομο που συναντούν οι πελάτες, επομένως η εντύπωση που κάνει αντιπροσωπεύει ολόκληρη την επιχείρηση. Αντιμέτωποι με νέα είδη συστημικών κινδύνων, όπως ο COVID-19, οι ρεσεψιονίστες πρέπει επίσης να εκτελούν πιο απαιτητικές εργασίες για τον μετριασμό κάθε είδους κινδύνου. Πρέπει πάντα να είναι έτοιμοι για ό,τι ακολουθεί και να προστατεύουν τους επισκέπτες και τους συναδέλφους τους, έχοντας τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την ικανότητα να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις ασφάλειας, άνεσης και προσβασιμότητας.

Ο Fitch (2021) εκτιμά ότι ο COVID-19 θα προκαλέσει σημαντική πτώση στην πληρότητα των ευρωπαϊκών ξενοδοχείων και αυτά δεν θα ανακάμψουν μέχρι το 2023. Είναι βέβαιο ότι όταν έρθει η επαναλειτουργία, η ζήτηση για ρεσεψιονίστ θα αυξηθεί. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι πολλοί από το υπάρχον εργατικό δυναμικό αναγκάστηκαν να επιλέξουν διαφορετικούς επαγγελματικούς δρόμους και τις νέες προκλήσεις που αποκάλυψε η πρόσφατη πανδημία, η ανάγκη για επαρκή κατάρτιση είναι εμφανής.



Co-funded by
the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Το WELCOME σκοπεύει να αντιμετωπίσει αυτήν την ανάγκη αναπτύσσοντας και προσφέροντας μια σύγχρονη διαδικτυακή ψηφιακή πλατφόρμα με εκπαιδευτικό περιεχόμενο με τη μορφή τρισδιάστατων προσομοιώσεων (σενάρια παιχνιδιού ρόλων βασισμένα σε μια προσέγγιση χαρτογράφησης σχεδιασμού υπηρεσιών). Οι τρισδιάστατες ρεαλιστικές προσομοιώσεις υψηλής πιστότητας που θα δημιουργηθούν με το Unity (game engine) θα προσφέρουν πλεονεκτήματα όπως υψηλή αφοσίωση χρήστη, διαδραστικότητα και ανατροφοδότηση. Με γνώμονα τις επιπτώσεις της κατάστασης του κορωνοϊού και τα μέτρα πρόληψης, η πλατφόρμα θα περιλαμβάνει επίσης σενάρια που σχετίζονται με τη διαχείριση του COVID-19. Η κοινωνική αποστασιοποίηση, η ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τον ιό, τεχνικές και εργαλεία που περιορίζουν την επαφή άτομο με άτομο, τεχνικές αναγνώρισης και αντιμετώπισης επικίνδυνων καταστάσεων και πολλά άλλα θα είναι μέρος αυτών των σεναρίων.



Ποιοι είναι οι συγκεκριμένοι στόχοι του WELCOME;

1. Ανάπτυξη μιας καινοτόμου διαδικτυακής πλατφόρμας για την εκπαίδευση των ρεσεψιονίστ ξενοδοχείων στις επικοινωνιακές δεξιότητες.
2. Να δημιουργήσει έναν αριθμό σεναρίων προσομοίωσης που θα εκτελεστούν υπό μορφή ρόλων, που θα αναλάβει ο εκπαιδευόμενος μέσα στην πλατφόρμα.
3. Να αναπτυχθεί ένα διαδικτυακό εργαλείο σύγχρονης τρισδιάστατης αξιολόγησης που θα χρησιμοποιηθεί προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι να αλληλεπιδρούν με τους αξιολογητές σαν να ήταν πελάτες και να λάβουν πιστοποίηση.
4. Να εκπαιδεύσει τους εκπαιδευτές να χρησιμοποιούν την πλατφόρμα προκειμένου να μπορούν να μεταφράζουν και να προσαρμόζουν τα σενάρια σε συγκεκριμένες ανάγκες (διαφορετικές κουλτούρες, περιστάσεις κ.λπ.) και επίσης να εκπαιδεύσει τους αξιολογητές ώστε να είναι σε θέση να οργανώνουν και να εκτελούν διαδικτυακές αξιολογήσεις.
5. Να διαδοθούν τα αποτελέσματα του έργου μέσω τουριστικών ενώσεων, επαγγελματικών κοινοτήτων και δικτύων, κ.λπ.

Ποια θα είναι τα κύρια αποτελέσματα του WELCOME;

1. Να προσφέρει έναν γρήγορο και ανταγωνιστικό τρόπο εκπαίδευσης ρεσεψιονίστ ξενοδοχείων μέσω μιας τρισδιάστατης προσομοίωσης.
2. Μια διαδικτυακή τρισδιάστατη πλατφόρμα που θα περιλαμβάνει αφηγηματικά σενάρια.
3. Μαθησιακά αποτελέσματα για κάθε σενάριο προσομοίωσης.
4. Ανοιχτό εκπαιδευτικό υλικό σε μια τρισδιάστατη προσομοίωση.
5. Ένα σύστημα πιστοποίησης για κάθε συμμετέχοντα (Πρότυπο ISO 17024).

Πώς θα επιτευχθούν αυτά τα αποτελέσματα;

1. Υλοποίηση έρευνας πεδίου για υφιστάμενα προσόντα σε κάθε χώρα για ρεσεψιονίστ.
2. Αξιολόγηση και προκαταρκτικοί έλεγχοι με focus groups.
3. Ανάπτυξη αφηγηματικών σεναρίων.
4. Εκπαίδευση πιλότου της τρισδιάστατης πλατφόρμας.

Ποιος μπορεί να λάβει μέρος στο WELCOME;

1. Προσωπικό υποδοχής με προηγούμενη εμπειρία 3 έως 5 ετών.
2. Προσωπικό της ρεσεψιόν από διαφορετικούς τύπους ξενοδοχείων.
3. Εργοδότες που απασχολούν προσωπικό υποδοχής.
4. Εκπρόσωποι κλαδικών ενώσεων, π.χ. ξενοδόχοι, φοιτητές - πτυχιούχοι εκπαίδευσης σχετικής με την υποδοχή, π.χ. τεχνικοί διαχείρισης ξενοδοχείων.

Εάν το WELCOME κεντρίζει το ενδιαφέρον σας, επικοινωνήστε με τους εταίρους του έργου στη χώρα σας για να μάθετε πώς μπορείτε να συμμετάσχετε στις δραστηριότητες WELCOME και να επωφεληθείτε από το έργο!



Συντονιστής:

Stowarzyszenie na rzecz innowacji i edukacji (AFIE)

Διεύθυνση: ul. Królowej Jadwigi 15, 26-600 Radom

Τηλ.: +48 607220764

E-mail: innowacja.edukacja@onet.pl

Website: <https://innowacja-edukacja.eu/>

Υπεύθυνος Έργου: Katarzyna Sławińska



Εταίροι:

MMC Management Centre

Διεύθυνση: Ιμβρου16, 1055, Λευκωσία, Κύπρος

Τηλ.: +357 22466633

E-mail: christiana@mmclearningsolutions.com,

maria.xiari@mmclearningsolutions.com

Website: www.mmclearningsolutions.com

Υπεύθυνος Έργου: Christiana Knais

Κυπριακή Εταιρεία Πιστοποίησης

Διεύθυνση: Κώστα Αναξαγόρα 30, 2014, Λευκωσία, Κύπρος

Τηλ.: +357 22411437

E-mail: c.papadopoulou@cycert.org.cy

Website: www.cycert.org.cy

Υπεύθυνος Έργου: Chrystalleni Papadopoulou

Γεώργιος Δρακόπουλος MON. IKE - Tourism Generis

Διεύθυνση: Αλκυόνης 101, 175 62, Παλαιό Φάληρο, Ελλάδα

Tel.: +30 6944468088

E-mail: drakopoulos@tourism-generis.com

Website: <https://www.tourism-generis.com/en/>

Υπεύθυνος Έργου: Georgios Drakopoulos

Θεοφάνης Αλεξανδρίδης & ΣΙΑ ΕΕ (Omegatech)

Διεύθυνση: Λεωφόρος Ελ. Βενιζέλου 4 Καλλιθέα, Αθήνα, 17676

Τηλ.: +30 2109246013

E-mail: papastamatiou.nikos@gmail.com

Website: info@omegatech.gr

Υπεύθυνος Έργου: Nikos Papastamatiou

Forma Camera

Διεύθυνση: Via dell'Umiltà 48, 00187 Rome

Τηλ.: +39 06571171

E-mail: g.lilli@formacamera.it

Website: <https://formacamera.it/>

Υπεύθυνος Έργου: Giulio Lilli



Co-funded by
the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

