Empowering Front Line personnel of Hospitality and Tourism Industry through 3D serious games.

Numer projektu: 2021-2-PL01-KA220-VET-000050373

Czas realizacji: 31.05.2022–30.12.2024

O czym jest project WELCOME?

WELCOME w pigułce

W dzisiejszym, rozkwitającym świecie biznesu, recepcjonistka jest czymś więcej niż tylko osobą, która odbiera telefony. Jest pierwszą osobą, z którą spotykają się klienci, więc wywarte przez nią wrażenie, reprezentuje całą firmę. W obliczu nowych rodzajów ryzyka, takich jak COVID-19, recepcjoniści muszą również wykonywać bardziej wymagające zadania w celu zmniejszenia ryzyka i są pierwszymi, którzy mają styczność z klientami.

Muszą być zawsze gotowi na to, co będzie dalej, i chronić gości i pracowników firmy, w szczególności posiadając wiedzę, umiejętności i kompetencje, aby sprostać ich wymaganiom w zakresie bezpieczeństwa, komfortu i dostępności.

Fitch (2021) szacuje, że COVID-19 spowoduje znaczny spadek obłożenia europejskich hoteli, które nie odbudują się do 2023 r. Jest pewne, że po ponownym otwarciu wzrośnie zapotrzebowanie na recepcjonistów. Biorąc pod uwagę fakt, że wielu obecnych pracowników zostało zmuszonych do wybrania innych ścieżek kariery zawodowej oraz nowych wyzwań, przed które spowodowała niedawna pandemia, potrzeba kompetentnego szkolenia jest niezbędna.

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

Projekt WELCOME ma na celu zaspokojenie tej potrzeby poprzez opracowanie i zaoferowanie nowoczesnej internetowej platformy cyfrowej z treściami szkoleniowymi w formie symulacji 3D (scenariusze odgrywania ról oparte na podejściu do mapowania projektowania usług). Realistyczne symulacje 3D o wysokiej jakości, które zostaną stworzone przy użyciu Unity (silnik gry), będą oferować takie korzyści, jak wysokie zaangażowanie użytkowników, interaktywność i informacje zwrotne. W oparciu o skutki sytuacji związanej z koronawirusem i środki zapobiegawcze, platforma będzie obejmować również scenariusze związane z zarządzaniem COVID-19. Dystans społeczny, dzielenie się informacjami o wirusie, techniki i narzędzia ograniczające kontakty międzyludzkie, techniki identyfikacji i radzenia sobie z ryzykownymi sytuacjami i wiele innych będą częścią tych scenariuszy.

Jakie są cele projektu WELCOME?

1. Opracowanie innowacyjnej platformy internetowej do szkolenia recepcjonistów hotelowych w zakresie umiejętności komunikacyjnych.
2. Opracowanie scenariuszy symulacyjnych, które będą odgrywane przez uczestników szkolenia na platformie.
3. Opracowanie internetowego synchronicznego narzędzia oceny 3D, które będzie wykorzystywane w celu interakcji uczestników szkolenia z oceniającymi, tak jakby byli klientami, i uzyskania certyfikatu.
4. Przeszkolenie trenerów w zakresie korzystania z platformy, aby mogli tłumaczyć i dostosowywać scenariusze do konkretnych potrzeb (różnych kultur, okoliczności itp.), a także przeszkolenie asesorów, aby mogli organizować i przeprowadzać oceny online.
5. Upowszechnianie wyników projektu za pośrednictwem stowarzyszeń turystycznych, społeczności zawodowych, sieci VET, EPALE itp.

Jakie będą główne rezultaty projektu WELCOME?

1. Zaoferowanie szybkiego i konkurencyjnego sposobu szkolenia recepcjonistów hotelowych poprzez symulację 3D.
2. Internetowa platforma 3D zawierająca scenariusze narracyjne.
3. Opracowanie efektów uczenia się dla każdego scenariusza symulacji.
4. Otwarte zasoby edukacyjne w symulacji 3D.
5. System certyfikacji dla każdego uczestnika (norma ISO 17024).

W jaki sposób zostaną osiągnięte rezultaty?

1. Analiza dokumentów pod kątem istniejących kwalifikacji dla recepcjonistów w każdym kraju.
2. Przeprowadzenie badań grup fokusowych.
3. Opracowanie scenariuszy narracyjnych.
4. Szkolenie pilotażowe platformy 3D.

Kto może wziąć udział w projekcie WELCOME?

1. Pracownicy recepcji z różnym stażem pracy od 3 do 5 lat.
2. Personel recepcji z różnych grup hotelowych.
3. Pracodawcy zatrudniający pracowników recepcji.
4. Przedstawiciele stowarzyszeń branżowych, np. hotelarze, studenci - absolwenci kierunków związanych z recepcją, np. technicy hotelarstwa.

Jeśli jesteś już zainteresowany projektem WELCOME, skontaktuj się z partnerami projektu w swoim kraju, aby dowiedzieć się, jak możesz uczestniczyć w działaniach WELCOME i czerpać korzyści z projektu!

Koordynator:

Stowarzyszenie na Rzecz Innowacji i Edukacji (AFIE)

Adres: Królowej Jadwigi 15, 26-600 Radom, Polska
Tel.: +48 607220764
E-mail: innowacja.edukacja@onet.pl
Strona internetowa: https://innowacja-edukacja.eu/
Osoba do kontaktu: Katarzyna Sławińska

Partnerzy:

MMC Management Centre

Adres: 16, Imvrou Street, 1055 Nicosia, Cyprus
Tel.: +357 22466633
E-mail: christiana@mmclearningsolutions.com, maria.xiari@mmclearningsolutions.com
Strona internetowa: www.mmclearningsolutions.com
Osoba do kontaktu: Christiana Knais

Cyprus Certification Company

Adres: 30, Costa Anaxagora Street, 2014 Nicosia, Cyprus
Tel.: +357 22411437
E-mail: c.papadopoulou@cycert.org.cy
Strona internetowa: www.cycert.org.cy
Osoba do kontaktu: Chrystalleni Papadopoulou

Georgios Drakopoulos Single Member Private Company (Tourism Generis)

Adres: Alkionis 101, 175 62, Palaio Faliro, Greece
Tel.: +30 6944468088
E-mail: drakopoulos@tourism-generis.com
Strona internetowa://www.tourism-generis.com/en/
Osoba do kontaktu: Georgios Drakopoulos

Theofanis Alexandridis kai Sia EE (Omegatech)

Adres: 4 El.Venizelou ave, Kallithea-Athens, 17676
Tel.: +30 2109246013
E-mail: papastamatiou.nikos@gmail.com
Strona internetowa: info@omegatech.gr
Osoba do kontaktu: Nikos Papastamatiou

Forma Camera

Adres: Via dell'Umiltà 48, 00187 Rome
Tel.: +39 06571171
E-mail: g.lilli@formacamera.it
Strona internetowa: https://formacamera.it/
Osoba do kontaktu: Giulio Lilli

Co-funded by the European Union

Wsparcie Komisji Europejskiej na rzecz przedstawienia niniejszej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie zawartych w niej informacji.