



MMC Mediterranean Management Centre



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

Progetto numero: 2021-2-PL01-KA220-VET-000050373

Durata: 31.05.2022 – 30.12.2024

Cosa è WELCOME?

WELCOME in breve...

Un receptionist nel fiorente mondo professionale di oggi è molto più di qualcuno che risponde al telefono. È la prima persona che i clienti incontrano, quindi l'impressione che fa rappresenta l'intera azienda. Di fronte a nuovi tipi di rischi sistemici, come il COVID-19, gli addetti alla reception devono anche svolgere compiti più impegnativi per la mitigazione del rischio e sono i primi a confrontarsi con i clienti. Devono essere sempre pronti per ogni imprevisto e salvaguardare gli ospiti e il personale dell'azienda, in particolare avere le conoscenze, le capacità e le competenze per rispondere alle loro esigenze di sicurezza, comfort e accessibilità.

Fitch (2021) stima che il COVID-19 causerà un forte calo dell'occupazione degli hotel europei e che non si riprenderà fino al 2023. È certo che con la riapertura, la domanda di receptionist aumenterà. Considerando il fatto che gran parte della forza lavoro esistente è stata costretta a scegliere percorsi di carriera diversi e le nuove sfide rivelate dalla recente pandemia, è evidente la necessità di una formazione competente.



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

WELCOME mira a rispondere a questa esigenza sviluppando e offrendo una moderna piattaforma digitale online con contenuti formativi sotto forma di simulazioni 3D (scenari di giochi di ruolo basati su un approccio di mappatura della progettazione dei servizi). Le simulazioni realistiche 3D ad alta fedeltà che verranno create con Unity (motore di gioco) offriranno vantaggi come elevato coinvolgimento dell'utente, interattività e feedback. Partendo dagli impatti della situazione del coronavirus e dalle misure di prevenzione, la piattaforma includerà anche scenari relativi alla gestione del COVID-19. Distanziamento sociale, condivisione di informazioni sul virus, tecniche e strumenti che limitano il contatto da persona a persona, tecniche per identificare e affrontare situazioni rischiose e molto altro faranno parte di questi scenari.



Quali sono gli obiettivi specifici di WELCOME?

1. Sviluppare una piattaforma online innovativa per la formazione nelle competenze comunicative dei receptionist alberghieri.
2. Creare una serie di scenari di simulazione che verranno interpretati dall'allievo.
3. Sviluppare uno strumento di valutazione 3D sincrono online che verrà utilizzato affinché gli allievi possano interagire con i valutatori come se questi fossero clienti, e ricevere una certificazione.
4. Formare i tutor all'utilizzo della piattaforma per essere in grado di tradurre e personalizzare gli scenari in base a esigenze specifiche (culture, circostanze diverse, ecc.). e anche formare i valutatori affinché siano in grado di organizzare ed eseguire valutazioni online.
5. Diffondere i risultati del progetto attraverso associazioni turistiche, comunità professionali, reti di formazione professionale, EPALE, ecc.

Quale sarà il principale risultato di WELCOME?

1. Offrire un modo veloce e competitivo per formare gli addetti alla reception degli hotel attraverso una simulazione 3D.
2. Una piattaforma 3D online che includerà scenari narrativi.
3. Risultati di apprendimento per ogni scenario di simulazione.
4. Risorse educative aperte in una simulazione 3D.
5. Uno schema di certificazione per ciascun partecipante (schema ISO 17024).

Come verranno raggiunti tali risultati?

1. Implementazione di ricerche documentali sulle qualifiche esistenti in ciascun paese per gli addetti alla reception.
2. Implementazione di focus group di intelligenza collettiva.
3. Sviluppo di scenari narrativi.
4. Formazione pilota della piattaforma 3D.

Chi può partecipare a WELCOME?

1. Personale di accoglienza con varia anzianità dai 3 ai 5 anni.
2. Personale della reception di vari gruppi alberghieri.
3. Datori di lavoro che impiegano personale della reception.
4. Rappresentanti di associazioni di categoria, ad es. albergatori, studenti - laureati in percorsi di formazione legati all'accoglienza, ad es. tecnici di gestione alberghiera.

Se sei già incuriosito da WELCOME, contatta i partner del progetto nel tuo paese per sapere come puoi partecipare alle attività di WELCOME e beneficiare del progetto!



Coordinator:

Stowarzyszenie na rzecz innowacji i edukacji (AFIE)

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

Tel.: +48 607220764

E-mail: innowacja.edukacja@onet.pl

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

Persona di contatto: Katarzyna Stawińska

Partners:

MMC Management Centre

Indirizzo: 16, Imvrou Street, 1055 Nicosia, Cyprus

Tel.: +357 22466633

E-mail: christiana@mmclearningsolutions.com,

maria.xiari@mmclearningsolutions.com

Website: www.mmclearningsolutions.com

Persona di contatto: Christiana Knais

Cyprus Certification Company

Indirizzo: 30, Costa Anaxagora Street, 2014 Nicosia, Cyprus

Tel.: +357 22411437

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

Website: www.cycert.org.cy

Persona di contatto: Chrystalleni Papadopoulou

Georgios Drakopoulos Single Member Private Company (Tourism Generis)

Indirizzo: Alkionis 101, 175 62, Palaio Faliro, Greece

Tel.: +30 69444468088

E-mail: drakopoulos@tourism-generis.com

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

Persona di contatto: Georgios Drakopoulos

Theofanis Alexandridis kai Sia EE (Omegatech)

Indirizzo: 4 El.Venizelou ave, Kallithea-Athens, 17676

Tel.: +30 2109246013

E-mail: papastamatiou.nikos@gmail.com

Website: info@omegatech.gr

Persona di contatto: Nikos Papastamatiou

Forma Camera

Indirizzo: Via dell'Umiltà 48, 00187 Rome

Tel.: +39 06571171

E-mail: g.lilli@formacamera.it

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

Persona di contatto: 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.

