



## Newsletter n°2

Giugno 2023

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

Project number: 2021-2-PL01-KA220-VET-000050373

Duration: 31.05.2022 – 31.12.2024



### Punti salienti del progetto

1° Incontro di Progetto Transnazionale a Radom, Polonia, organizzato dal Coordinatore Stowarzyszenie na Rzecz Innowacji i Edukacji il 28 e 29 marzo 2023.

### WELCOME in breve...

Un receptionist è la prima persona in cui il cliente di Hotel si imbatte, quindi rappresenta l'intera azienda. Dopo il Covid-19 e il calo dell'occupazione degli hotel europei, nonché le nuove sfide portate dalla pandemia, sarà evidente la necessità di una formazione competente per gli addetti alla reception. WELCOME risponde a questa esigenza sviluppando e offrendo una moderna piattaforma digitale online con contenuti formativi sotto forma di simulazioni 3D.



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

# 1° Incontro di Progetto Transnazionale

Il 28 e 29 marzo si è svolto a Radom, in Polonia, il primo incontro transnazionale del progetto WELCOME, con tre partner che hanno partecipato fisicamente ed i rimanenti attraverso Google Meet.

Durante l'incontro, il consorzio ha discusso dei primi due risultati del progetto e ha condiviso idee su come procedere. In qualità di leader del primo risultato del progetto, MMC ha informato il consorzio sui prossimi passi e sulle attività in corso. Inoltre, OMEGATECH ha spiegato il modo in cui verranno sviluppate le simulazioni 3D e tutti hanno contribuito dando suggerimenti e condividendo idee diverse per ottenere il miglior risultato possibile. I partner che hanno partecipato all'incontro ibrido hanno discusso della disseminazione del progetto e fissato scadenze per tali attività, come la traduzione del sito web e lo sviluppo di una newsletter e un comunicato stampa.



## Attività in corso

### RISULTATO DEL PROGETTO 1:

WELCOME - Materiali formativi e scenari narrativi

#### R1/A1: Desk research delle qualifiche esistenti in ciascun paese per gli addetti alla reception.

Tutti i partner responsabili di questa attività hanno finalizzato la propria ricerca documentale sulle qualifiche disponibili degli addetti alla reception nei rispettivi paesi. L'obiettivo principale era identificare i moduli di comunicazione, confrontarli tra i paesi e selezionare quelli cruciali per i moderni receptionist.

#### R1/A2: Focus group.

Realizzazione di focus group in tutti i paesi del consorzio (Cipro, Grecia, Polonia, Italia e Belgio). La discussione durante i focus group si concentrerà sulle competenze chiave che gli addetti al front desk devono avere/sviluppare. Le abilità comunicative sono una delle competenze più importanti che gli addetti alla reception dovrebbero acquisire e il coordinatore dei focus group presterà attenzione a questo.

I gruppi target per l'implementazione dei focus group sono:

- personale accoglienza con varia anzianità dai 3 ai 5 anni di esperienza
- personale della reception di vari gruppi alberghieri
- datori di lavoro che impiegano personale di reception
- rappresentanti di associazioni di settore, ad es. albergatori, studenti e laureati in percorsi legati all'accoglienza, es. tecnico gestionale alberghiero.

#### R1/A3: Categorizzazione degli obiettivi di apprendimento

Dopo il completamento dei focus group, ciascun paese partner dovrà analizzare i risultati emersi durante la discussione e quindi creare un rapporto nazionale con gli obiettivi di apprendimento proposti.

#### R1/A4: Sviluppo di scenari narrativi

Gli obiettivi di apprendimento costituiranno poi il cardine per gli scenari narrativi. OMEGATECH ha realizzato un template da compilare con gli scenari per poi trasferirli sulla piattaforma 3D.



# Prossimamente

## RISULTATO DEL PROGETTO 2:

### WELCOME - Piattaforma 3D online per la formazione e la valutazione

La piattaforma WELCOME 3D metterà i fruitori nei panni degli addetti alla reception che ricevono gli ospiti in hotel.

I corsisti dovranno scegliere tra diversi approcci ma potranno anche muoversi nella zona del banco della reception e avvicinarsi ai clienti.

L'utente potrà selezionare un'espressione facciale specifica per ogni frase (felice, disgusto, rabbia, paura, sorpresa, tristezza, ecc.)

Dalla risposta degli NPC il tirocinante sarà in grado di capire se hanno comunicato in modo appropriato oppure no.

Gli scenari si svolgeranno in base alle scelte dell'utente (struttura ramificata della storia).

Alla fine al tirocinante verrà mostrato il comportamento corretto per ogni scenario selezionato per identificare i suoi errori.

## Coordinatore:

Stowarzyszenie na Rzecz Innowacji i Edukacji Radom, Polonia

## Partners:

- M.M.C Management Center Limited – Nikosia, Cipro
- European Network For Accessible Tourism ASBL – Belgio
- Georgios Drakopoulos Single Member Private Company - Grecia
- Theofanis Alexandridis KAI SIA Sia EE – Grecia/
- Kypriaki Etaireia Pistopoiisis Limited – Cipro
- Forma Camera – Azienda Speciale della Camera di Commercio di Roma per la Formazione Imprenditoriale – Italia

## Sito di Progetto:

<http://welcome.omegatech.gr/>  
<https://innowacja-edukacja.eu/>  
<http://www.mmclearningsolutions.com/>  
<https://www.accessibletourism.org/>  
<https://www.tourism-generis.com/en/>  
<http://www.omegatech.gr/>  
<https://www.cycert.org.cy/index.php/el/>



Co-funded by  
the European Union

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono solo le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.



**MMC** Mediterranean  
Management Centre



STOWARZYSZENIE NA RZECZ  
**INNOWACJI**  
i edukacji