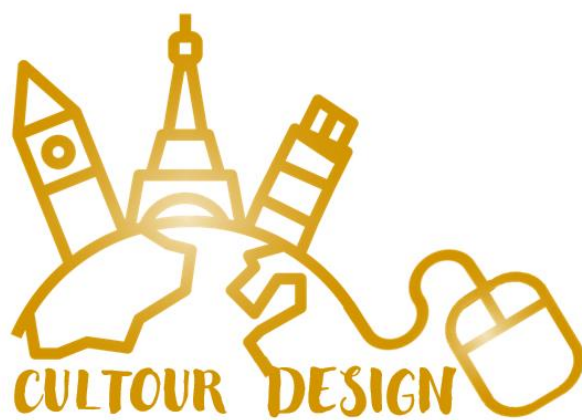


# Εγχειρίδιο - Υβριδικές δεξιότητες στον πολιτιστικό τουρισμό: Ψηφιακή σκέψη, προσαρμοστικότητα και μαλακές δεξιότητες για θέσεις εργασίας που σχετίζονται με τον τουρισμό



Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της έκδοσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν. **Αριθμός έργου:** 2021-1-RO01-KA220-ADU-000033461

INNOPOLIS  
HEARTHANDS SOLUTIONS

7/11/2022

## ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Εκδοχή	Ημερομηνία	Συγγραφέας	Περιγραφή	Ενέργεια	Σελίδες
1.0	11/02/2022	HEARTHANDS SOLUTIONS	Δημιουργία	C	10
1.1		INNOPOLIS	Επεξεργασία	I	14
1.2		HEARTHANDS SOLUTIONS	Επεξεργασία	I	29

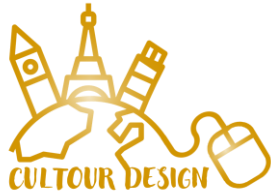
(\* ) Ενέργεια: C = Δημιουργία, I = Εισαγωγή, U = Ενημέρωση, R = Αντικατάσταση, D = Διαγραφή

## ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΙΚΟ	Αναφορά	Τίτλος
1	2021-1-RO01-KA220-ADU-000033461	Σχεδιαστική Πρόταση CULTOUR
2		

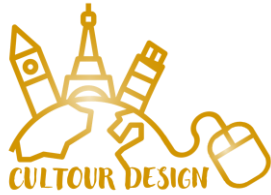
## ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΙΚΟ	Αναφορά	Τίτλος
1	P1/T1.1	Οδηγός για τον ψηφιακό πολιτιστικό τουρισμό και το πλαίσιο ικανοτήτων
2		



## Πίνακας περιεχομένων

1. Εισαγωγή.....	3
1.1 Μαθησιακά Αποτελέσματα.....	3
1.2 Λέξεις κλειδιά.....	3
1.3 Εκτιμώμενος χρόνος καθίσματος.....	3
1.4 Γλωσσάριο όρων.....	4
2. Υβριδικές δεξιότητες στον πολιτιστικό τουρισμό: Ψηφιακή σκέψη, προσαρμοστικότητα και μαλακές δεξιότητες για θέσεις εργασίας που σχετίζονται με τον τουρισμό.....	5
2.1 Κύριο περιεχόμενο.....	5
Μαλακές δεξιότητες στον πολιτιστικό τουρισμό.....	5
Ψηφιακές δεξιότητες για ανταγωνιστικότητα στον πολιτιστικό τουρισμό.....	11
Υβριδικές δεξιότητες και πώς να τις εφαρμόσετε.....	14
2.2 Πρόσθετοι πόροι.....	18
3. Περιπτώσιολογικές μελέτες και ιστορίες επιτυχίας.....	20
4. Αξιολόγηση.....	26
4.1 Αξιολόγηση Γνώσης.....	26
4.2 Αξιολόγηση δεξιοτήτων.....	28
5. Αναφορές.....	29



## 1. Εισαγωγή

Αυτή η ενότητα αφορά την ανάδειξη των επιπτώσεων του ψηφιακού μετασχηματισμού στον πολιτιστικό τουρισμό. Με βάση αυτό, οι μαθητές θα κατανοήσουν τις μαλακές δεξιότητες που απαιτούνται σε αυτόν τον τομέα. Θα εμβαθύνουν επίσης στις ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται για να γίνουν πιο ανταγωνιστικοί και, στη συνέχεια, θα μάθουν πώς να εφαρμόζουν υβριδικές δεξιότητες σε σύνθετα και πολιτισμικά ποικίλα, πραγματικά ή εικονικά περιβάλλοντα εργασίας.

### 1.1 Μαθησιακά Αποτελέσματα

Μετά την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, θα είστε σε θέση να:

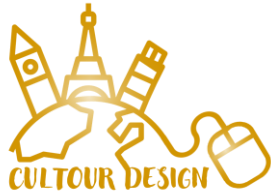
- Κατανοήστε τις μαλακές δεξιότητες που απαιτούνται για να γίνετε ειδικός στον πολιτιστικό τουρισμό σε μια εποχή μετά τον COVID
- Αποκτήστε μια βαθύτερη γνώση των ψηφιακών δεξιοτήτων που απαιτούνται για να γίνετε ανταγωνιστικοί στον τομέα
- Να είναι σε θέση να εφαρμόζουν υβριδικές δεξιότητες σε πραγματικά εργασιακά περιβάλλοντα

### 1.2 Λέξεις κλειδιά

Ψηφιακός τουρισμός, υβριδικές δεξιότητες, επικοινωνία, εικονικά περιβάλλοντα

### 1.3 Εκτιμώμενος χρόνος καθίσματος

- 2 ώρες για να διαβάσετε το κύριο περιεχόμενο
- 2 ώρες για να διαβάσετε τις πρόσθετες πηγές
- 2 ώρες για να εξετάσετε την εφαρμογή τεχνολογιών που μπορούν να θέσουν τις δεξιότητες σε δράση
- 1 ώρα για την ολοκλήρωση της αξιολόγησης



#### 1.4 Γλωσσάριο όρων

- **Ψηφιακός τουρισμός:** «αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούμε **ψηφιακά εργαλεία για να οργανώσουμε, να διαχειριστούμε και ακόμη και να απολαύσουμε την ταξιδιωτική εμπειρία**» (Righini, 2022).
- **Υβριδικές δεξιότητες:** Ο συνδυασμός μαλακών δεξιοτήτων και τεχνικών δεξιοτήτων (Tate, 2020).
- **Αφηγήσεις:** Εμπλουτίζοντας τις λειτουργίες ενός ψηφιακού αρχείου μέσω σύντομων διαλέξεων [...], ως μέθοδος εξατομίκευσης για την υποστήριξη και καθοδήγηση των χρηστών εντός της συλλογής» (Agosti et al., 2015).
- **Ικανότητες αυτοδιδασκαλίας:** Αυτή η δεξιότητα είναι απαραίτητη για την αντιμετώπιση των συνεχών ψηφιακών καινοτομιών και της ευελιξίας ενόψει της συνεχούς αλλαγής και κατάρτισης. (Αυτή η δεξιότητα περιλαμβάνει μόνιμη εκπαίδευση, προσαρμοστικότητα και ευελιξία).

## 2. Υβριδικές δεξιότητες στον πολιτιστικό τουρισμό: Ψηφιακή σκέψη, προσαρμοστικότητα και μαλακές δεξιότητες για θέσεις εργασίας που σχετίζονται με τον τουρισμό

### 2.1 Κύριο περιεχόμενο

Η πανδημία COVID-19 έχει προκαλέσει πολλαπλές διαταραχές σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Ο πολιτιστικός τουρισμός είναι ένας από τους τομείς που έχει πληγεί σε μεγάλο βαθμό από τις δύσκολες συνέπειες των περιορισμών και των μετασχηματισμών που σχετίζονται με την πανδημία.

Στη μετά COVID εποχή, το να γίνεις πολιτιστικός εμπειρογνώμονας απαιτεί έναν **συνδυασμό δεξιοτήτων για** την αντιμετώπιση των **νέων προτιμήσεων των πελατών**, του **ψηφιακού μετασχηματισμού** και της συνεχούς ανάγκης για **προσαρμοστικότητα**.

### Μαλακές δεξιότητες στον πολιτιστικό τουρισμό

Ο πολιτιστικός τουρισμός είναι ένας ιδιαίτερα απαιτητικός τομέας, καθώς οι ενδιαφερόμενοι τουρίστες αναζητούν μοναδικές και αυθεντικές εμπειρίες για εξερεύνηση και απόκτηση νέας γνώσης. Στη συνέχεια, για να ανταποκριθούν στις προκλήσεις αυτού του τομέα και να ανταποκριθούν με επιτυχία στις υψηλές προσδοκίες, οι επαγγελματίες πρέπει να καλλιεργούν συνεχώς αρκετές μαλακές δεξιότητες.

- **Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών**

Όπως συμβαίνει με όλους τους τομείς της φιλοξενίας και του τουρισμού, ο πολιτιστικός τουρισμός ευδοκίμει όταν η εξυπηρέτηση πελατών ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη. Σε όλες τις περιπτώσεις, οι πελάτες θα πρέπει να είναι ευχαριστημένοι με την υπηρεσία που λαμβάνουν και να είναι οι δέκτες θετικών και προληπτικών στάσεων που ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις προκλήσεις του τομέα.



*Τίτλος εικόνας: Ακουστικά*

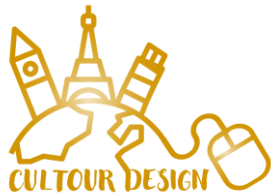
*Πηγή: Pixabay.com*

- **Επικοινωνία**

Οι ισχυρές δεξιότητες επικοινωνίας (τόσο λεκτικές όσο και μη λεκτικές) εκτιμώνται ιδιαίτερα σε κάθε κλάδο, αλλά ακόμη περισσότερο στον τουρισμό. Για να προσφέρουν βελτιωμένες τουριστικές εμπειρίες, οι επαγγελματίες πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνούν με ανθρώπους από διαφορετικό εθνικό, φυλετικό και θρησκευτικό υπόβαθρο, διαφορετικών ηλικιών και ποικίλων ιδιοσυγκρασιών. Για το σκοπό αυτό, πρέπει να αναπτυχθούν διάφορες λεκτικές και μη λεκτικές δεξιότητες για να διευκολυνθεί η ανταλλαγή πληροφοριών μέσω συμπεριφορών σεβασμού και ενσυναίσθησης σε πολιτισμικά διαφορετικά περιβάλλοντα. Αυτό είναι ζωτικής σημασίας για την επικοινωνία με τους πελάτες, καθώς και με το υπόλοιπο προσωπικό.

- **Πολιτιστική συνείδηση**

Η αποτελεσματική επικοινωνία στον τουρισμό συνδέεται ιδιαίτερα με την πολιτιστική ευαισθητοποίηση. Για να είναι σε θέση να συνεργαστούν με ανθρώπους με διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο, οι επαγγελματίες πρέπει να γνωρίζουν τις πολιτιστικές διαφορές και να είναι σε θέση να προσαρμοστούν σε στάσεις και κανόνες που μπορεί να διαφέρουν από τους δικούς τους. Με πολιτισμική συνείδηση και ευαισθησία, οι διαφορές στις αντιλήψεις, τις αξίες ή/και τις πεποιθήσεις δεν εμποδίζουν την επικοινωνία με ανθρώπους από το εξωτερικό.



- **Ομαδική εργασία**

Σε κάθε οργανισμό, απαιτείται πληθώρα δεξιοτήτων για να επιτραπεί και να προωθηθεί η συνεργασία και να ενισχυθεί η παραγωγικότητα. Η επιτυχής ολοκλήρωση των εργασιών και οι πολύπλοκες επιχειρηματικές στρατηγικές είναι το αποτέλεσμα της συνεργασίας των ομάδων για την αποτελεσματική εκτέλεση πολλαπλών εργασιών ταυτόχρονα.

- **Πολυδιεργασία**

Για να είναι επιτυχημένοι στον τουρισμό, οι επαγγελματίες αναμένεται συχνά να εκπληρώνουν πολλαπλούς ρόλους ταυτόχρονα. Αυτό σημαίνει την εκτέλεση διαφορετικών καθηκόντων ταυτόχρονα, που εκτείνονται σε διάφορες διατάξεις που σχετίζονται με την υπηρεσία. Το multitasking απαιτεί αποτελεσματικές δεξιότητες διαχείρισης χρόνου και ιεράρχησης προτεραιοτήτων, καθώς και καλή λειτουργία υπό πίεση.

- **Συναισθηματική νοημοσύνη**

Αυτή η ικανότητα μπορεί να θεωρηθεί ως η βάση των μαλακών ικανοτήτων, δεδομένου ότι επηρεάζει όλες αυτές. Συνιστάται στο να γνωρίζουμε πώς να κατανοούμε και να διαχειριζόμαστε τα συναισθήματά μας ή, τουλάχιστον, να μην αντιδρούμε ασυνάρτητα, γεγονός που επηρεάζει αρνητικά τόσο τον εαυτό του όσο και τους άλλους ανθρώπους. Οι επαγγελματίες που κάνουν καλή χρήση αυτής της ικανότητας παράγουν υψηλή απόδοση από τις συναισθηματικές και ορθολογικές ικανότητές τους. Συνδέονται στενά με την ιδέα της ευθύνης, που συνδέεται με την ικανότητα να δίνουν επαρκείς απαντήσεις στις διάφορες καταστάσεις που προκύπτουν στην καθημερινή ζωή.

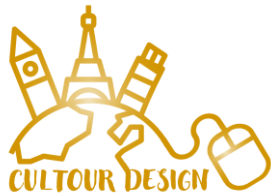
- **Επίλυση συγκρούσεων**

Είναι το σύνολο των γνώσεων και των δεξιοτήτων που εφαρμόζονται στην πράξη για την κατανόηση και την παρέμβαση στην ειρηνική, μη βίαιη επίλυση των αντιπαραθέσεων μεταξύ δύο ή περισσότερων ανθρώπων. Γι' αυτό, είναι σημαντικό να έχετε ενσυναίσθηση, να προσδιορίσετε τη φύση των συγκρούσεων για να τις κατανοήσετε και να αναζητήσετε μια καλύτερη λύση, με σκοπό να διατηρήσετε έναν πελάτη ικανοποιημένο με την υπηρεσία. Αν και ήταν πάντα μια απαραίτητη δεξιότητα, γίνεται πιο σχετική σε αυτήν την ψηφιακή εποχή, καθώς ο πελάτης μπορεί εύκολα να διαδώσει και με μεγαλύτερο εύρος αρνητικές απόψεις σχετικά με συγκρούσεις που αντιλήφθηκε ότι έχουν επιλυθεί ελάχιστα μέσω κοινωνικών δικτύων και ψηφιακών πλατφορμών.

- **Ηγεσία**

Είναι το σύνολο των δεξιοτήτων με τις οποίες ένα άτομο επηρεάζει τον τρόπο ύπαρξης ή δράσης των ανθρώπων μιας ομάδας εργασίας, έτσι ώστε η ομάδα να εργάζεται με ενθουσιασμό για την επίτευξη των στόχων της. Αυτή η ικανότητα περιλαμβάνει επίσης την ανάθεση, την ανάληψη πρωτοβουλίας και την παροχή κινήτρων. Η ηγεσία στην εποχή μετά τον COVID θα υποστεί επίσης αλλαγές, θα βασίζεται στη νευρο-ηγεσία, στη φιγούρα ενός ηγέτη που γνωρίζει τον εαυτό του και τη δική του, που επιτυγχάνει





ότι οι υπάλληλοί του εκτελούν μέσα στη δουλειά τους, που αναδεικνύει την αριστεία του καθενός. Εάν οι επιχειρήσεις στον τομέα του τουρισμού αρχίσουν να εξελίσσουν τους ανθρώπους τους, θα θεωρηθούν συνειδητές εταιρείες όπου οι βασικές αξίες είναι ο άψογος συντονισμός, η οντολογική ταπεινότητα, η συναισθηματική διαχείριση και η εποικοδομητική διαπραγμάτευση. Αυτός ο τύπος ηγεσίας εντάσσεται στην τάση αλλαγής από το παλιό B2B (επιχείρηση προς επιχείρηση) στο H2H (άνθρωπος προς άνθρωπο), όπου οι σχέσεις πρέπει να είναι στενότερες και πιο ανθρώπινες.

- **Προσαρμοστικότητα**

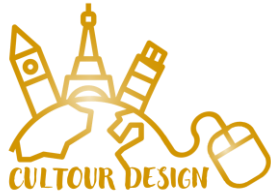
Πρόκειται ίσως για μία από τις πιο ανεπτυγμένες μαλακές δεξιότητες κατά την περίοδο της πανδημίας. Στην περίπτωση αυτή, αναφέρεται στην ικανότητα των εργαζομένων να προσαρμόζονται σε παγκόσμιο επίπεδο: στην εταιρεία, στο έργο και στο εργασιακό περιβάλλον. Οι μεταβαλλόμενες συνθήκες εργασίας — σε ορισμένες δυσμενείς περιπτώσεις — απαιτούν από τον επαγγελματία του τουριστικού τομέα να είναι σε θέση να αναπτύξει αυτή την ικανότητα. Ομοίως, ο επαγγελματίας πρέπει επίσης να προωθήσει την προσαρμογή των επιχειρηματικών μοντέλων, την προσαρμογή σε νέους τρόπους σύνδεσης πελατών, τη λήψη δεδομένων και πληροφοριών, τη σύνδεση της κατάλληλης χρήσης τεχνολογικών εργαλείων που προωθήθηκαν κατά τη διάρκεια της απομόνωσης. Η μετά COVID εποχή θα αναγκάσει τις προσφορές πρόσωπο με πρόσωπο στον τομέα να προσαρμόσουν τους χώρους τους στη «νέα κανονικότητα», με τις προκαθορισμένες αποστάσεις μεταξύ χρηστών και πελατών εντός των εγκαταστάσεων που απαιτούνται.

- **Ηθική εργασία**

Η εργασιακή ηθική είναι η πεποίθηση ότι η σκληρή και επιμελής εργασία έχει ένα ηθικό όφελος και μια έμφυτη ικανότητα ή αρετή για την ενίσχυση του χαρακτήρα. Η ηθική δίνει προτεραιότητα στην εργασία και την τοποθετεί στο επίκεντρο της ατομικής και κοινωνικής ζωής. Μερικά από τα χαρακτηριστικά του είναι να είναι εργαζόμενος και να έχει τη θέληση να προσθέσει, καθώς και να είναι πιστός, να έχει πρωτοβουλία και κίνητρα. Άλλα συναφή ζητήματα είναι η ακρίβεια και η αδικαιολόγητη μη απουσία.

- **Διαχείριση χρόνου**

Γνωρίζοντας πώς να διακρίνουμε τι είναι σημαντικό από αυτό που είναι επείγον, η διαχείριση του άγχους ενόψει των πολλών καθηκόντων που εκκρεμούν και η ικανότητα να ολοκληρώνουμε καθημερινά κάθε εργασία που μας ανατίθεται είναι δεξιότητες που απαιτούνται όχι μόνο στον τουρισμό αλλά σε όλους τους επιχειρηματικούς τομείς. Το σημερινό περιβάλλον αναγκάζει τους επαγγελματίες του τομέα να εκτελούν πολλαπλές εργασίες ταυτόχρονα και αυτό ενέχει τους κινδύνους του. Το κυριότερο είναι η αναβλητικότητα. Δηλαδή, αφήνοντας μια εργασία για αργότερα ή βρίσκοντας οποιαδήποτε δικαιολογία για να κάνετε οτιδήποτε άλλο αντί να κάνετε αυτό που είναι πραγματικά σημαντικό. Η γνώση του τρόπου καταπολέμησης της αναβλητικότητας είναι απαραίτητη δεξιότητα για την αντιμετώπιση του τρέχοντος περιβάλλοντος.



- **Ευαισθησία στη βιωσιμότητα του έργου**

Ο τουρισμός του μέλλοντος, αλλά και του παρόντος, πρέπει να είναι βιώσιμος, αλλιώς δεν θα είναι. Ένας σαφής μακροπρόθεσμος προσανατολισμός, η μη κερδοσκοπία, ο σεβασμός των πολιτισμών, η ποικιλομορφία και η προστασία του περιβάλλοντος είναι απαραίτητα για κάθε καλό επαγγελματία στην τουριστική βιομηχανία. Αυτό απαιτεί ευαισθησία, η οποία θα πρέπει να είναι μια δεξιότητα που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη από τους επαγγελματίες του τομέα.

- **Δημιουργικότητα**

Η δημιουργικότητα περιλαμβάνει την αναγνώριση ευκαιριών στις οποίες η φαντασία του επαγγελματία του επιτρέπει να κάνει προτάσεις και να δημιουργήσει εναλλακτικές λύσεις που άλλοι δεν έχουν εντοπίσει. Αντιμέτωποι με τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τομέας, ιδέες όπως η εικονικοποίηση των διαδικασιών - όσον αφορά την προσφορά εμπειριών επαφής με άλλους πολιτισμούς - ή η συμπερίληψη γαστρονομικών, πολιτιστικών, αθλητικών και άλλων δραστηριοτήτων σύμφωνα με τις επιθυμίες του πελάτη και τις ευκαιρίες που παρέχονται από το περιβάλλον, επιτρέπουν την προσθήκη αξίας στις προτάσεις και είναι καθοριστικές για την ανάπτυξη των πρωτοβουλιών. Ομοίως, η προσαρμογή της δημιουργικής πρότασης ώστε να ανταποκρίνεται σε προσωρινές ανάγκες αποδεικνύει την ικανότητα ενοποίησης πτυχών που μπορούν να είναι συμπληρωματικές, και αυτό παρέχει μια διαφορά για την ανάπτυξη του τομέα. Για παράδειγμα, και σχετίζονται με το πλαίσιο, τη στέγαση ιατρικού προσωπικού ή την παροχή εγκαταστάσεων για μολυσμένα ή σε καραντίνα άτομα.

- **Ενσυναίσθηση**

Η ενσυναίσθηση είναι η ικανότητα να αντιλαμβανόμαστε, να αισθανόμαστε και να κατανοούμε την άποψη ενός άλλου ατόμου, ενώ δίνουμε ενεργό ενδιαφέρον για τις ανησυχίες ή τα προβλήματά του. Αυτή η ικανότητα επιτρέπει στους επαγγελματίες να δημιουργήσουν μια σύνδεση εμπιστοσύνης με τους πελάτες τους, κάνοντάς τους να αισθάνονται κατανοητοί και έμμεσα ότι η εμπιστοσύνη επηρεάζει θετικά τις αποφάσεις τους. Ένας επισκέπτης που αισθάνεται ότι τα σχόλιά του ακούγονται ή ότι ικανοποιούνται οι προτιμήσεις του, είναι πιο πιθανό να επιλέξει μια εναλλακτική λύση έναντι άλλων και να μείνει ή να επιστρέψει σε ένα μέρος που δημιουργεί ένα αίσθημα κατανόησης και αληθινής κατανόησης.

- **Κριτική σκέψη**

Αυτή η ικανότητα είναι χαρακτηριστική των ανθρώπων που αμφισβητούν αυτό που βλέπουν και αυτό που αναλύουν, εκείνων που προσπαθούν να κατανοήσουν αποτελεσματικά τι συμβαίνει γύρω τους. Αυτή η ικανότητα παρέχει ένα παγκόσμιο όραμα και διευκολύνει την καλύτερη διαχείριση των πληροφοριών που λαμβάνονται, καθώς το άτομο είναι σε θέση να κατανοήσει και να αφομοιώσει το περιεχόμενο με πιο ευέλικτο και αποτελεσματικό τρόπο.

- **Κοινωνική ευαισθησία**

Είναι η ικανότητα ενός ατόμου να εντοπίζει, να αντιλαμβάνεται και να κατανοεί τα σήματα και τα πλαίσια στις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις. Με τη σειρά της, είναι η ικανότητα επιλογής της συμπεριφοράς που ταιριάζει καλύτερα στην κατάσταση και στους εμπλεκόμενους. Κάθε άτομο αντιμετωπίζει διαφορετικά προβλήματα και αντιδρά διαφορετικά σε παρόμοια προβλήματα. Επομένως, η ευαισθησία σε αυτές τις καταστάσεις δημιουργεί καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών και μεγαλύτερη ικανοποίηση των πελατών. Η ευαισθησία στους πολιτιστικούς παράγοντες που καθορίζουν τις συμπεριφορές των ανθρώπων, η δημιουργία στενών σχέσεων παρά τις δικές τους πολιτιστικές διαφορές, μπορεί να είναι ένα παράδειγμα. ή να έχετε υπομονή με τους ηλικιωμένους με το χειρισμό της τεχνολογίας.

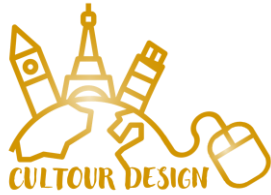
- **Μαθησιακή ικανότητα**

Οι συνεχείς τεχνολογικές αλλαγές, καθώς και οι νέες κοινωνικές και περιβαλλοντικές απαιτήσεις, εμπλέκουν τους επαγγελματίες να αναπτύσσουν δεξιότητες για να αναλύουν καταστάσεις σύμφωνα με τα κριτήριά τους, να αναζητούν σχετικές πληροφορίες και να επιλύουν προβλήματα αυτόνομα για να λαμβάνουν αποφάσεις που τους επιτρέπουν να προσαρμόζουν την επιχειρηματική τους πρόταση στις νέες αυτές απαιτήσεις, βελτιώνοντας έτσι τη λειτουργία της. Αυτή η διαδικασία συνεπάγεται ευθύνη για ό, τι έχει μάθει, οπότε πριν ενεργήσετε, πρέπει να αναλύσετε τον σωστό τρόπο λειτουργίας, να παρακολουθήσετε τις δραστηριότητες και να αξιολογήσετε τα αποτελέσματα για να προωθήσετε αυτή τη μάθηση στον οργανισμό.



*Τίτλος εικόνας: Ανάλυση, Αυτοματισμοί*

*Πηγή: Pixabay.com*



## Ψηφιακές δεξιότητες για ανταγωνιστικότητα στον πολιτιστικό τουρισμό

- Ψηφιακός τουρισμός

Ο ψηφιακός τουρισμός «αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούμε **ψηφιακά εργαλεία για να οργανώσουμε, να διαχειριστούμε και ακόμη και να απολαύσουμε την ταξιδιωτική εμπειρία**» (Righini, 2022). Σύμφωνα με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, ο τουρισμός εφαρμόζει όλο και περισσότερο ή/και δημιουργεί νέα τεχνολογικά εργαλεία, υπηρεσίες και προϊόντα για τη διασφάλιση της ανταγωνιστικότητας μέσω **βελτιωμένων επιδόσεων** τόσο στην εξυπηρέτηση πελατών όσο και στις πωλήσεις.

Μέσα από νέες τεχνολογικές στρατηγικές και λύσεις, οι επαγγελματίες του τουρισμού είναι πλέον σε θέση να προετοιμάσουν, να οργανώσουν και να διαχειριστούν μοναδικές εμπειρίες πολιτιστικού τουρισμού. Για να επιτύχουν σε τόσο πολύπλοκα καθήκοντα, πρέπει να εξοικειωθούν με εργαλεία όπως τα ακόλουθα:

- Απομακρυσμένη ανταλλαγή γνώσεων
- Εικονικές ροές εκδηλώσεων και περιηγήσεων
- Ηλεκτρονικές συσκέψεις και αλληλεπιδράσεις
- Εικονική μορφή πολιτιστικών προϊόντων

- Ψηφιακή επικοινωνία

Ειδικά στη μετά COVID εποχή, η επικοινωνία αναμένεται να είναι αποτελεσματική και αποδοτική σε **ψηφιακά περιβάλλοντα**. Οι επαγγελματίες του τουρισμού πρέπει να είναι σε θέση να εργάζονται, να συνεργάζονται και να επικοινωνούν ψηφιακά (σε εικονικούς ή ημι-εικονικούς τρόπους) - τόσο ατομικά όσο και σε ομαδικά περιβάλλοντα.

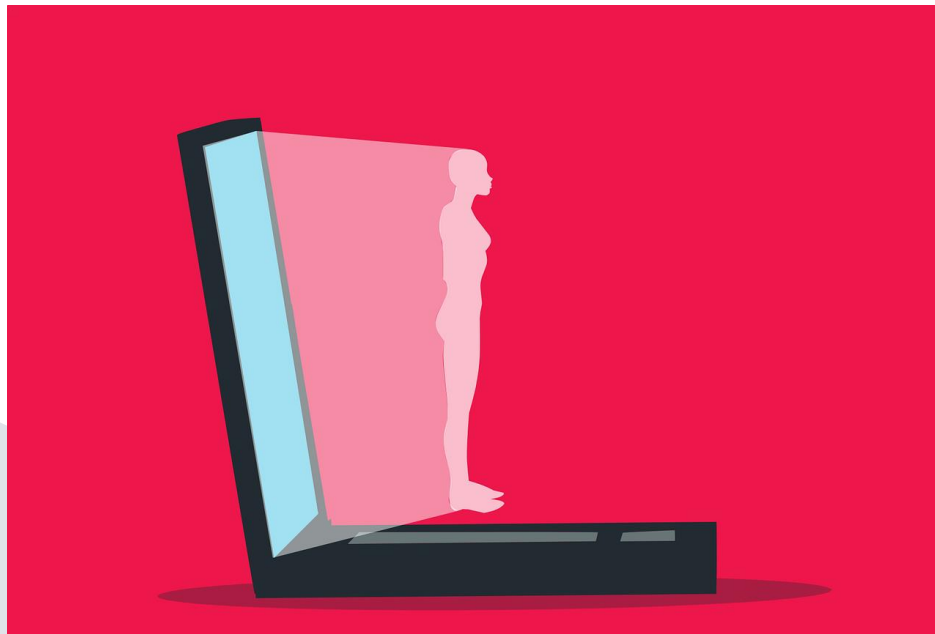
Αυτό το είδος επικοινωνίας πραγματοποιείται συνήθως σε διάφορες ψηφιακές πλατφόρμες και σε κοινωνικά δίκτυα, όπου οι χρήστες πρέπει να είναι σε θέση να εκτελούν περίπλοκα καθήκοντα όπως η επίλυση συγκρούσεων.



Για να επικοινωνήσετε και να συνεργαστείτε με την ομάδα σας, καθώς και για να οργανώσετε, να σχεδιάσετε και να υλοποιήσετε έργα, χρησιμοποιήστε **πλατφόρμες διαχείρισης έργων** όπως το Microsoft Teams, το Monday, το Trello κ.λπ.

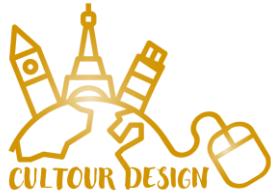
- **Εικονική βοήθεια / Χρήση πλατφορμών επικοινωνίας**

Οι δεξιότητες επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών πρέπει να μεταφερθούν σε ψηφιακά περιβάλλοντα, καθώς ο πολιτιστικός τουρισμός είναι ένας από τους τομείς που βρίσκονται στη διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού (Agosti et al., 2014). Οι αποτελεσματικές πλατφόρμες επικοινωνίας και οι πρόσθετες λειτουργίες όπως η εικονική βοήθεια εξασφαλίζουν **άμεση εμπλοκή**. βοηθούν επίσης στη λήψη αποφάσεων και αποτρέπουν περιττές επισκέψεις και απογοήτευση. Στη συνέχεια, όταν χρησιμοποιούνται, αποτελούν σαφές **τεχνολογικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών**.



*Τίτλος εικόνας: Εικονικός βοηθός*

*Πηγή: Pixabay.com*



- **Καθοδήγηση σε εικονικά περιβάλλοντα**

Ο ψηφιακός τουρισμός είναι πλέον διακοσμημένος με διάφορα εργαλεία που παρέχουν εναλλακτικές εμπειρίες. Μία από τις τάσεις στον τουρισμό προσφέρει τη δυνατότητα επίσκεψης **ολόκληρων μνημείων πολιτιστικής κληρονομιάς εικονικά**, σε ψηφιακούς κόσμους. Με **3D δημιουργίες** και **360 εικονικές περιηγήσεις**, οι επισκέπτες μπορούν τώρα να περιπλανηθούν σε διάφορους ιστότοπους και να αλληλεπιδράσουν με στοιχεία και χαρακτηριστικά. Κατά τη διάρκεια αυτής της εμπειρίας, χρειάζονται περιστασιακά καθοδήγηση, την οποία οι επαγγελματίες του τουρισμού πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν.

- **Επεξεργασία μεθόδων πληρωμής, π.χ. blockchain και ψηφιακών συναλλαγών**

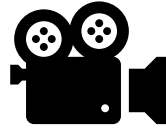
Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τουρισμό συνεπάγεται επίσης οικονομικές συναλλαγές σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Πρέπει να ζητούνται νέες μέθοδοι πληρωμής για να ικανοποιούνται οι νέες προσδοκίες των πελατών και να διευκολύνεται το ταξίδι σε βελτιωμένα ψηφιακά περιβάλλοντα. Με βάση αυτή την τάση, οι επαγγελματίες πρέπει να εξοικειωθούν με το blockchain και τις ψηφιακές συναλλαγές σε διάφορα **ψηφιακά νομίσματα** (Narayanan et al., 2016).

Τα πιο δημοφιλή ψηφιακά νομίσματα είναι:

- **Bitcoin**
- **Ethereum**
- **XRP**
- **Σχοινί**

Για να μπορέσουν να χρησιμοποιήσουν τις ψηφιακές συναλλαγές, οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να εξοικειωθούν με τις ακόλουθες έννοιες:

- **Digital Wallet:** διαδικτυακά εργαλεία πληρωμών με τη μορφή εφαρμογών, που λειτουργούν σαν τράπεζες.



[https://www.youtube.com/watch?v=ztVjb\\_D\\_z5Q](https://www.youtube.com/watch?v=ztVjb_D_z5Q)

- **Ταχύτητα συναλλαγής:** Η ταχύτητα με την οποία κάθε νόμισμα ολοκληρώνει την επεξεργασία μιας ψηφιακής συναλλαγής.

## Υβριδικές δεξιότητες και πώς να τις εφαρμόσετε

- **Ορισμός των υβριδικών δεξιοτήτων**

Οι υβριδικές δεξιότητες προέρχονται από έναν συνδυασμό μαλακών/ανθρωποκεντρικών δεξιοτήτων και σκληρών/τεχνικών. Σε μια εποχή ψηφιακού μετασχηματισμού -ειδικά μετά το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19- ο υβριδισμός των θέσεων εργασίας απαιτεί την εφαρμογή τέτοιων δεξιοτήτων και, ως εκ τούτου, επιβάλλει διαδικασίες αναβάθμισης δεξιοτήτων και επανειδίκευσης στο μεγαλύτερο μέρος του εργατικού δυναμικού για την αντιμετώπιση του μετασχηματισμού.

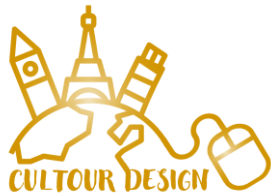
- **Πώς να εφαρμόσετε υβριδικές δεξιότητες σε θέσεις εργασίας που σχετίζονται με τον τουρισμό**

**Δείξτε ευελιξία:** Ακόμα κι αν δεν είστε γνώστες της τεχνολογίας, να είστε ανοιχτοί για να μάθετε νέα πράγματα, να πειραματιστείτε και τελικά να μάθετε πώς να **χρησιμοποιείτε οποιαδήποτε συσκευή - ή, τουλάχιστον, τις βασικές λειτουργίες της**. Η τεχνολογία εξελίσσεται γρήγορα και το ίδιο πρέπει να κάνετε αν θέλετε να συμβαδίσετε!

**Προσαρμοστική μάθηση:** Προσπαθήστε πάντα να βρείτε τις **πιο αποτελεσματικές διαδρομές μάθησης για τις ανάγκες σας**.

**Βασιστείτε σε τεχνικές και πλατφόρμες συνεργασίας:** Οι ομάδες λειτουργούν πάντα καλύτερα όταν τους παρέχονται τα εργαλεία για αποτελεσματική συνεργασία.





**Δεξιότητες ψηφιακής επικοινωνίας:** Κατά την επικοινωνία με επισκέπτες ή άλλους ενδιαφερόμενους μέσω διαδικτυακών πλατφορμών:

- Χρησιμοποιήστε **ουδέτερη/περιεκτική γλώσσα**. Σε κάθε είδους επικοινωνία, είναι ζωτικής σημασίας να χρησιμοποιούνται μέθοδοι επικοινωνίας που δεν προσβάλλουν ή βλάπτουν άλλους ανθρώπους και που προωθούν την ισότητα και την ποικιλομορφία. Για να επιτευχθεί αυτό, πρέπει κανείς να επικοινωνεί με τρόπο που να μην αποκλείει ή να κάνει διακρίσεις εναντίον άλλων.

**Συμβουλή:** Κατεβάστε δωρεάν διαδικτυακούς πόρους/οδηγούς για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τη γλώσσα χωρίς αποκλεισμούς.

Παράδειγμα: <https://www.monterail.com/diversity-and-inclusion>

- **Emojis:** Τα emojis είναι "μικρές ψηφιακές εικόνες ή εικονίδια που χρησιμοποιούνται για να εκφράσουν μια ιδέα ή ένα συναίσθημα σε ηλεκτρονικά μηνύματα και ιστοσελίδες" (Oxford Dictionary, Wikipedia). Σε λιγότερο επίσημες μάρκες και περιβάλλοντα, οι τελικοί χρήστες τείνουν να αισθάνονται πιο άνετα με λιγότερα επίσημα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην επικοινωνία. Επιπλέον, σε ορισμένα δημογραφικά στοιχεία, τα emojis είναι πιο εύκολο να κατανοηθούν και να εκτιμηθούν και συχνά χρησιμοποιούνται για την αποφυγή παρεξηγήσεων, ειδικά όταν ο τόνος μιας ομιλίας δεν είναι διαφορετικά σαφής.
- Χρησιμοποιήστε **σαφή και περιεκτική ομιλία**. Η γραπτή ή/και εικονική επικοινωνία στερείται διαφόρων στοιχείων που διευκολύνουν την κατανόηση και επικοινωνούν αποτελεσματικά ένα μήνυμα, με τον τρόπο που προορίζεται να μεταδοθεί. Ως εκ τούτου, οι επαγγελματίες πρέπει να χρησιμοποιούν εξονυχιστικό έλεγχο κατά τη δόμηση οποιασδήποτε εναλλακτικής μορφής επικοινωνίας σε ψηφιακά περιβάλλοντα.
- Όταν χρησιμοποιείτε κάμερα (π.χ. κατά τη διάρκεια βιντεοκλήσεων): **διατηρήστε οπτική επαφή** με την κάμερα, **προσομοιώστε μια σωστή εικόνα γραφείου** και **ορίστε ένα ουδέτερο ή συγκεκριμένο φόντο** - ή **εμφανιστείτε όρθιοι όταν κάνετε μια εικονική περιήγηση** (Hammond & Moseley, 2018).



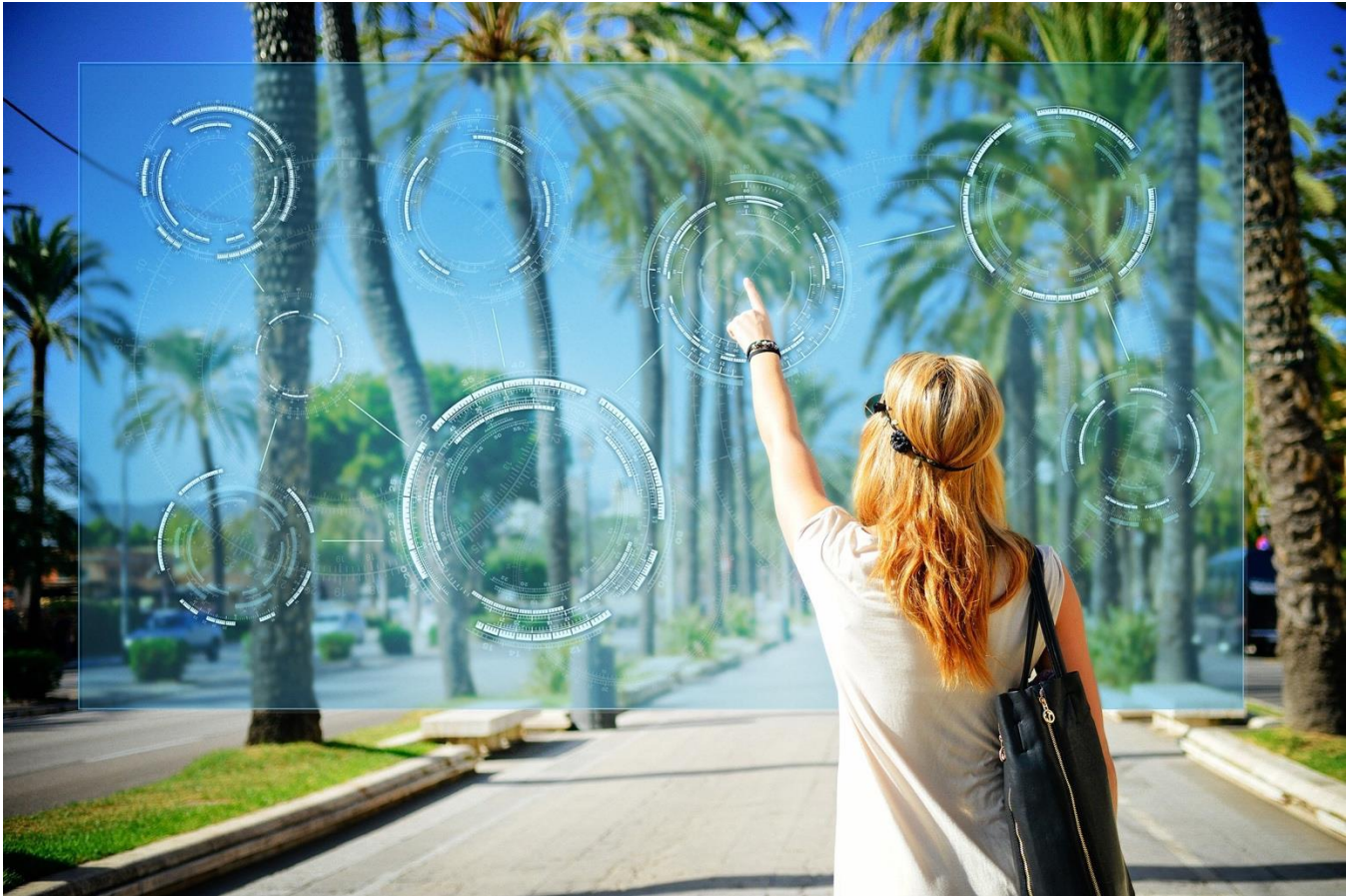


- Λάβετε υπόψη τις **ανάγκες/αξιολογήσεις των χρηστών**. Αυτό θα σας βοηθήσει να προσελκύσετε νέες κατηγορίες χρηστών, να λάβετε υπόψη τις απαιτήσεις ευρύτερων ομάδων και να συμπεριλάβετε περισσότερους ενδιαφερόμενους.

Η αύξηση και η διατήρηση του ενδιαφέροντος είναι δύσκολη όταν πρόκειται για ψηφιακό περιεχόμενο. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι αυτό το είδος περιεχομένου δεν εκτιμάται πάντα και η αξία του είναι συχνά επιρρεπής σε κενά γνώσης ή μονομερείς απόψεις. Το κλειδί εδώ είναι να γεφυρωθούν τα κενά μεταξύ των ειδικών γνώσεων / ειδικών ενδιαφερόντων και των βασικών γνώσεων / δεξιοτήτων που είναι πιο πιθανό να έχουν οι μέσοι χρήστες. Για τον σκοπό αυτό, το ίδιο το περιεχόμενο δεν αρκεί: οι επαγγελματίες πρέπει να βρουν τρόπους να κάνουν το περιεχόμενο πιο κατανοητό και ευχάριστο.

**Αλληλεπιδράσεις σε ρυθμίσεις εικονικής/επαυξημένης πραγματικότητας: εάν/όταν απαιτείται για την πραγματοποίηση περιηγήσεων σε περιβάλλοντα εικονικής ή επαυξημένης πραγματικότητας, οι επαγγελματίες πρέπει να είναι σε θέση:**

- **Δημιουργία αφηγήσεων:** Χρησιμοποιήστε αυτό το είδος «εμπλουτισμού λειτουργιών ενός ψηφιακού αρχείου μέσω σύντομων διαλέξεων [...], ως μέθοδο εξατομίκευσης για την υποστήριξη και την καθοδήγηση των χρηστών εντός της συλλογής» (Agosti et al., 2015). Οι αφηγήσεις αναδεικνύουν το περιεχόμενο και τη σημασία του, δίνουν πρόσθετες πληροφορίες που μπορούν να βοηθήσουν στην πλοήγηση και διευκολύνουν την αλληλεπίδραση με το σύστημα και τις λειτουργίες του.
- **Παροχή καθοδήγησης/βοήθειας** όταν χρειάζεται.
- **Αντιμετωπίστε τα πραγματικά και εικονικά περιουσιακά στοιχεία το ίδιο** για να διευκολύνετε την εμπάπτιση των επισκεπτών στην εμπειρία.

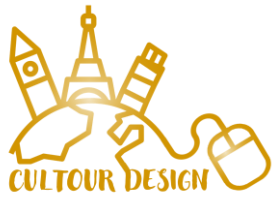


*Τίτλος εικόνας: Γυναίκα, τεχνολογία*

*Πηγή: Pixabay.com*

## 2.2 Πρόσθετοι πόροι

A/A	Τίτλος πόρου	Τύπος πόρου	Σύνδεσμος
		[Διαδικτυακό άρθρο, ανάρτηση, εφημερίδα, ιστότοπος, εργαλείο κ.λπ.]	
1	Top 7 μαλακές δεξιότητες για μια καριέρα στη διοίκηση φιλοξενίας και τουρισμού	Διαδικτυακό άρθρο	<a href="https://www.berlinsbi.com/blog/career-advice/top-7-soft-skills-for-a-career-in-hospitality-and-tourism-management">https://www.berlinsbi.com/blog/career-advice/top-7-soft-skills-for-a-career-in-hospitality-and-tourism-management</a>
2	ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΜΑΛΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΤΑ COVID ΕΠΟΧΗ	Είσοδος ιστολογίου	<a href="https://blogs.salleurl.edu/en/key-soft-skills-tourism-professionals-postcovid">https://blogs.salleurl.edu/en/key-soft-skills-tourism-professionals-postcovid</a>
3	Η άνοδος των υβριδικών θέσεων εργασίας και των υβριδικών δεξιοτήτων	Διαδικτυακό άρθρο	<a href="https://www.mycomputercareer.edu/news/the-rise-of-hybrid-jobs-and-hybrid-skills/">https://www.mycomputercareer.edu/news/the-rise-of-hybrid-jobs-and-hybrid-skills/</a>
4	ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΥΒΡΙΔΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ; (ΜΕ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ)	Διαδικτυακό άρθρο	<a href="https://www.zippia.com/advice/hybrid-skills/">https://www.zippia.com/advice/hybrid-skills/</a>
5	TEχTOUR - επανεξετάζοντας τον πολιτιστικό τουρισμό στην Ευρώπη και πέραν αυτής	Βίντεο YouTube	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=dVR7Tsa0eF4">https://www.youtube.com/watch?v=dVR7Tsa0eF4</a>



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



6	Πώς να δημιουργήσετε εικονική περιήγηση - Ένας πλήρης οδηγός [2022]	Διαδικτυακό άρθρο	<a href="https://retheme.com/complete-guide-create-virtual-tour/">https://retheme.com/complete-guide-create-virtual-tour/</a>
7	Η διαφορετικότητα είναι γεγονός, η ένταξη είναι επιλογή	Οδηγός δωρεάν λήψης	<a href="https://www.monterail.com/diversity-and-inclusion">https://www.monterail.com/diversity-and-inclusion</a>
8	Ψηφιακό πορτοφόλι	Βίντεο YouTube	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=ztVjb_D_z5Q">https://www.youtube.com/watch?v=ztVjb_D_z5Q</a>

### 3. Περιπτώσιολογικές μελέτες και ιστορίες επιτυχίας

Οι τουρίστες στην Ευρώπη είναι πραγματικά χαλασμένοι για επιλογή. Το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν πολλοί προορισμοί είναι πώς θα ξεκλειδώσουν τις δυνατότητες του πολιτιστικού τουρισμού. Οι ευρωπαίοι ερευνητές είναι απασχολημένοι με τη μετατροπή αυτού του αναπτυσσόμενου τομέα σε ένα καλά διαχειριζόμενο, συνδεδεμένο πακέτο πληροφοριών, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εμπειριών που βοηθούν πραγματικά να μπει μια πόλη στον χάρτη.

#### *ΠΕΡΙΠΤΩΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ 1: «Ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για προηγμένη πρόσβαση στην πολιτιστική κληρονομιά σε πολιτιστικούς τουριστικούς προορισμούς - Άμστερνταμ, Γένοβα και Λειψία (Ισαάκ)»*

Μια πρόσφατα ολοκληρωμένη ευρωπαϊκή κοινοπραξία ερευνητών και φορέων πολιτιστικού τουρισμού μπορεί να έχει βρει μια λύση.

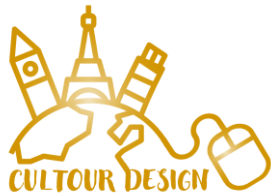
Έχει αναπτύξει μια σουίτα 1 από τις 5 «Ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για προηγμένη πρόσβαση στην πολιτιστική κληρονομιά σε πολιτιστικούς τουριστικούς προορισμούς (Isaac)», ή αυτό που η συντονίστρια του Ισαάκ Κρασιμίρα Πασκάλεβα-Σαπίρα του Manchester Business School, αποκαλεί «ανοιχτό κουτί για πολιτιστικό τουρισμό». Οι εταίροι του έργου ανέπτυξαν μια μοναδική, επικεντρωμένη στον χρήστη διαδικτυακή πλατφόρμα, η οποία λειτουργεί τόσο ως κατανεμημένο αποθετήριο «ευφούς περιεχομένου πολιτιστικής κληρονομιάς» όσο και ως αρχιτεκτονική λογισμικού προσανατολισμένη στις υπηρεσίες για την προσαρμογή του τρόπου παρουσίασης και πρόσβασης του περιεχομένου από τους χρήστες.

Η πλατφόρμα Isaac αξιοποιεί τον πλούτο της πολιτιστικής γνώσης που έχει ήδη στη διάθεσή της η πόλη με τη μορφή τρέχοντος διαδικτυακού περιεχομένου και αρχειακού υλικού και, χρησιμοποιώντας τις εξελίξεις στην τεχνολογία Web 2.0, καλεί το κοινό (ντόπιους και τουρίστες) να εμπλουτίσει και να ενημερώσει το υλικό. Σε συνδυασμό, αυτές οι πηγές συμβάλλουν στην επέκταση του φάσματος των περιουσιακών στοιχείων του πολιτιστικού τουρισμού, γεγονός που θα μπορούσε επίσης να μειώσει την πίεση από τους πιο δημοφιλείς ιστότοπους που εμφανίζονται στους οδηγούς.

Οι εταίροι του έργου ανέπτυξαν μια μοναδική, επικεντρωμένη στον χρήστη διαδικτυακή πλατφόρμα, η οποία λειτουργεί τόσο ως κατανεμημένο αποθετήριο «ευφούς περιεχομένου πολιτιστικής κληρονομιάς» όσο και ως αρχιτεκτονική λογισμικού προσανατολισμένη στις υπηρεσίες για την προσαρμογή του τρόπου παρουσίασης και πρόσβασης του περιεχομένου από τους χρήστες.

Η πλατφόρμα Isaac αξιοποιεί τον πλούτο της πολιτιστικής γνώσης που έχει ήδη στη διάθεσή της η πόλη με τη μορφή τρέχοντος διαδικτυακού περιεχομένου και αρχειακού υλικού και, χρησιμοποιώντας





τις εξελίξεις στην τεχνολογία Web 2.0, καλεί το κοινό (ντόπιους και τουρίστες) να εμπλουτίσει και να ενημερώσει το υλικό.

Σε συνδυασμό, αυτές οι πηγές συμβάλλουν στην επέκταση του φάσματος των περιουσιακών στοιχείων του πολιτιστικού τουρισμού, γεγονός που θα μπορούσε επίσης να μειώσει την πίεση από τους πιο δημοφιλείς ιστότοπους που εμφανίζονται στους οδηγούς.

Οι εταίροι του έργου έχουν επίσης επιδείξει έναν αξιόπιστο τρόπο ενσωμάτωσης των εισροών και των συμφερόντων μιας σειράς διαφορετικών ενδιαφερομένων, από τις τουριστικές και δημοτικές αρχές έως τους παρόχους τουριστικών υπηρεσιών, τους κατοίκους της περιοχής και τους ίδιους τους τουρίστες.

Η πλατφόρμα έχει εφαρμοστεί με επιτυχία στο **Άμστερνταμ, τη Γένοβα και τη Λειψία** και έχει αυξανόμενη υποστήριξη σε επίπεδο βάσης στις πόλεις.

Οι κάτοικοι δημοσιεύουν τις δικές τους ιστορίες, φωτογραφίες και πληροφορίες σχετικά με μνημεία πολιτιστικής κληρονομιάς και πολιτιστικές εκδηλώσεις στη γειτονιά τους, οι οποίες μπορούν επίσης να προσελκύσουν εξωτερικό ενδιαφέρον, εξηγεί η Δρ Paskaleva-Sharira. Αυτό δημιουργεί μια μοναδική ανάμειξη μεταξύ των κατοίκων της περιοχής και των τουριστών, για μια πλουσιότερη εμπειρία της αναμενόμενης και απροσδόκητης κουλτούρας σε έναν προορισμό - μουσεία, ελάχιστα γνωστά φεστιβάλ, δημόσια τέχνη, παραδόσεις, μουσική κ.λπ. Η ολοκληρωμένη πύλη και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες μας κάνουν τον επισκέπτη να αισθάνεται, να αισθάνεται, να σκέφτεται, να ενεργεί και να σχετίζεται με την πολιτιστική κληρονομιά, όχι απλώς να την κοιτάζει παθητικά. Πρόκειται για την προώθηση βιωματικών σημείων πώλησης και για να δώσει μια αίσθηση τοπικότητας και νοήματος στην τοπική κληρονομιά.

Στην πραγματικότητα, τα αποτελέσματα του Isaac δείχνουν ότι ο εκσυγχρονισμός των ΤΠΕ δεν επαρκεί για να μεταμορφώσει την παροχή υπηρεσιών στον τουρισμό πολιτιστικής κληρονομιάς, σημειώνει η Δρ Paskaleva-Sharira. Η αλλαγή του τρόπου με τον οποίο λειτουργούν οι κυβερνητικοί οργανισμοί και ο μετασχηματισμός των σχέσεων κυβέρνησης-ενδιαφερόμενων μερών μπορεί να ξεκλειδώσει δραματικά τις δυνατότητες για καλύτερες και πλουσιότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες [σε αυτόν τον τομέα]. Ο Isaac ανακάλυψε ότι ήταν εξίσου σημαντικό να αγκαλιάσει έναν νέο τρόπο σκέψης και να εντοπίσει ευκαιρίες για καινοτομία, τόσο τεχνολογική όσο και μη τεχνολογική.

Αυτό θα μπορούσε να σημαίνει καλύτερη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και καλύτερο συντονισμό μεταξύ των ομάδων πολιτιστικής κληρονομιάς, των τουριστικών εμπόρων και των εθνικών τουριστικών οργανισμών για την εύρεση κρυμμένων πολιτιστικών θησαυρών στον προορισμό. Χρησιμοποιεί υπηρεσίες όπως εξατομικευμένες διαδρομές και γεωγραφική τοποθεσία για να βρει τοποθεσίες εκτός της πεπατημένης σε αυτό που γίνεται «ένα ταξίδι στην αστική κληρονομιά». Αυτό μπορεί να προγραμματιστεί πριν καν ένας επισκέπτης κάνει κράτηση σε ξενοδοχείο. «Με τις υπηρεσίες του Isaac, μπορούν να δουν αν το ξενοδοχείο βρίσκεται σε μια

"σημαντική γειτονιά" και στη συνέχεια να χαράξουν ένα δρομολόγιο για να απολαύσουν το περιβάλλον, γεγονός που καθιστά τον προγραμματισμό του ταξιδιού ευκολότερο, πιο ευχάριστο αλλά και μια μαθησιακή εμπειρία», επιβεβαιώνει ο συντονιστής.

### **Απτά αποτελέσματα:**

Το έργο παρέδωσε μια ολοκληρωμένη και προσαρμόσιμη πλατφόρμα ΤΠΕ για προορισμούς ηλεκτρονικής κληρονομιάς και την γέμισε με προσβάσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και μια ηλεκτρονική εργαλειοθήκη για να βοηθήσει στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων σε αυτόν τον τομέα. Επίσης, παρουσίασε ένα νέο πλαίσιο διακυβέρνησης και ένα νέο εργαλείο για τη διαχείριση ηλεκτρονικών υπηρεσιών πολιτιστικού τουρισμού σε αστικούς προορισμούς, ιδίως την ιστοσελίδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Ισαάκ στη Γένοβα. Και εισήγαγε την ιδέα των «ερμηνευτικών στρατηγικών» οι οποίες, μέσω της αφήγησης και της ιστορίας, βοηθούν τις δοκιμαστικές πόλεις να τοποθετήσουν ή να χαρακτηρίσουν τους προορισμούς ηλεκτρονικής κληρονομιάς τους. Η ομάδα του Isaac, που αποτελείται από 14 εταιρείες σε 5 χώρες, προσφέρει πολλές άλλες συμβουλές και ηλεκτρονικά εργαλεία (τεχνολογικά και μη) τα οποία μπορείτε να διαβάσετε στην ενημερωμένη ιστοσελίδα τους. Άλλες πόλεις καλούνται επίσης να συμμετάσχουν στο κίνημα του Ισαάκ.



*ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ - 1: Ποδήλατο πάνω από κανάλι στην πόλη του Άμστερνταμ*



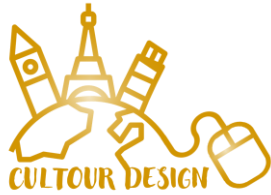
*ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ - 2: Τοπίο της όμορφης μεσαιωνικής ιταλικής πόλης της Γένοβας*



*ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ - 3: Ο καθεδρικός ναός του Λιμβούργου κάτω από έναν συνεφιασμένο ουρανό στη Γερμανία*

Πηγή: <https://cordis.europa.eu/article/id/85555-project-success-stories-european-cultural-tourisms-hidden-gems>





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## ΠΕΡΙΠΤΩΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ 2 - Βυθισμένα χωριά της λίμνης Velenje

Βαθιά στις λίμνες της Šaleška dolina κρύβονται, σχεδόν ξεχασμένα χωριά. Το Συμβούλιο Τουρισμού της Šaleška Dolina επιθυμούσε να δημιουργήσει ένα νέο τουριστικό προϊόν που θα περιλαμβάνει όλα τα κύρια αξιοθέατα, αλλά με νέο και ελκυστικό τρόπο.

Στο πλαίσιο της εμπειρίας, οι επισκέπτες μεταφέρονται στα ορυχεία για να μάθουν για τις λίμνες και τις ιστορίες των ανθρώπων πάνω από το έδαφος μέσω ενός κινούμενου βίντεο. Στη συνέχεια, ταξιδεύουν στο κέντρο της λίμνης με ένα ηλεκτρικό σκάφος, όπου ουσιαστικά κατεβαίνουν στον πυθμένα της λίμνης για να εξερευνήσουν το υπερρεαλιστικό 3D ψηφιακά ανακατασκευασμένο χωριό Škale χρησιμοποιώντας γυαλιά VR. Η εμπειρία τελειώνει στις όχθες μιας λίμνης, σε μια πλατφόρμα θέασης.

Η ψηφιακή καινοτομία της πολιτιστικής κληρονομιάς μπορεί να νοηθεί ως μια προσανατολισμένη στον χρήστη ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών που αξιοποιούν τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών (επαυξημένη πραγματικότητα, τρισδιάστατη σάρωση και τρισδιάστατη εκτύπωση, διαδικτυακές πλατφόρμες, ...), με παράλληλο σεβασμό της πολιτιστικής κληρονομιάς και των καθεστώτων προστασίας της για την ανάπτυξη νέων γνώσεων και δεξιοτήτων (τέχνη και σχεδιασμός, επιχειρηματική μοντελοποίηση, εμπειρία χρήστη, ψηφιακό μάρκετινγκ, ...).

Η επιτυχημένη αφήγηση και αφήγηση ιστοριών περιλαμβάνει άτομα με διαφορετικό υπόβαθρο και δεξιότητες - από εμπειρογνώμονες πολιτιστικής κληρονομιάς, εμπόρους περιεχομένου, επαγγελματίες αφηγητές, ψηφιακούς εμπειρογνώμονες, ακτιβιστές, ψηφιακούς καλλιτέχνες και ομάδες-στόχους. Είναι ένα ζωντανό σώμα δεξιοτήτων και γνώσεων, ποτέ οριστικοποιημένο και ποτέ στατικό, πάντα προσαρμοσμένο στις αλλαγές του περιβάλλοντος και στα ενδιαφέροντα και τα σημεία επαφής των συμμετεχόντων.

Εκτός από εργαστήρια, εκπαιδεύσεις και συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικής, το Tourism 4.0 Heritage+ περιλαμβάνει [Πρόγραμμα επώασης HeritageLab](#), που εφαρμόστηκε για πρώτη φορά στην Idrija, μνημείο παγκόσμιας κληρονομιάς της UNESCO.



*ΦΩΤΟ - 1: Παλαιό αρχαίο κτίριο σε πόλη*



*ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ - 2: Δέντρα στα βουνά που περιβάλλονται από τη λίμνη Šaleška*

Πηγή: <https://tourism4-0.org/heritage/digital-interpretation-of-cultural-heritage/>

## 4. Αξιολόγηση

### 4.1 Αξιολόγηση Γνώσης

- Ερώτηση 1 (πολλαπλής επιλογής ή σωστού/λάθους):

Οι δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών αφορούν:

[απάντηση σε ερωτήματα με τρόπο που σας ταιριάζει] **[ικανοποίηση των προσδοκιών του πελάτη]**  
[αποφυγή δύσκολων πελατών]

- Ερώτηση 2 (πολλαπλής επιλογής ή σωστού/λάθους):

Αποτελεσματική επικοινωνία σημαίνει:

[δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών] [δείχνοντας σεβασμό] [δείχνοντας ενσυναίσθηση] **[όλα τα παραπάνω]**

- Ερώτηση 3 (πολλαπλής επιλογής ή σωστού/λάθους):

Η εικονική βοήθεια απαιτεί φυσική παρουσία:

**[Λάθος]** [Σωστό]

- Ερώτηση 4 (πολλαπλές σωστές απαντήσεις):

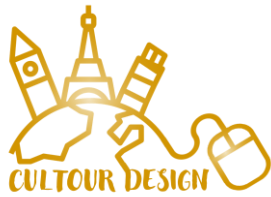
Ο πολιτιστικός τουρισμός αφορά:

**[αναζητώντας αυθεντικές εμπειρίες]** **[αποκτώντας νέες γνώσεις]** [επίσκεψη σε μουσεία] [επίσκεψη σε απομακρυσμένα χωριά]

- Ερώτηση 5 (σωστές πολλαπλές απαντήσεις):

Για να δημιουργήσετε τοποθεσίες εικονικής κληρονομιάς χρησιμοποιήστε:

**[3D δημιουργίες]** [ψηφιακά πορτοφόλια] [κρυπτονομίσματα] **[360 εικονικές περιηγήσεις]**



Ερώτηση 6 (σωστές πολλαπλές απαντήσεις):

- Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον πολιτιστικό τουρισμό επιτρέπει τη δημιουργία:

[νέα μέσα κοινωνικής δικτύωσης] [νέα ψηφιακά νομίσματα] **[Εικονικές ροές εκδηλώσεων και περιηγήσεων]** **[Εικονικές ροές εκδηλώσεων και περιηγήσεων]**

- Ερώτηση 7 (σωστές πολλαπλές απαντήσεις):

Τα ψηφιακά περιβάλλοντα επιτρέπουν την επικοινωνία σε:

[Φιλοξενούμενες λειτουργίες] [Επεκτάσεις] **[Εικονικές λειτουργίες]** **[Ημι-εικονικές λειτουργίες]**

- Ερώτηση 8 (αντιστοίχιση):

Ταιριάξτε τους όρους με τους ορισμούς τους.

Όρος 1 **Ψηφιακός τουρισμός**: Οι τρόποι με τους οποίους χρησιμοποιούμε ψηφιακά εργαλεία για να οργανώσουμε, να διαχειριστούμε ακόμα και να απολαύσουμε την ταξιδιωτική εμπειρία

Όρος 2 **Ψηφιακή επικοινωνία**: Επικοινωνία σε ψηφιακά περιβάλλοντα.

Όρος 3 **Εικονική βοήθεια**: Βοήθεια που παρέχεται ψηφιακά χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας.

Όρος 4 **Υβριδικές δεξιότητες**: Ένας συνδυασμός μαλακών/ανθρωποκεντρικών δεξιοτήτων και σκληρών/τεχνικών δεξιοτήτων

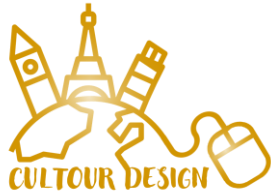
Όρος 5 **Πολιτιστική συνείδηση**: Ευαισθησία και σύνεση όταν έχουμε να κάνουμε με ανθρώπους με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο.

- Ερώτηση 9 (αντιστοίχιση):

Ταιριάξτε τις έννοιες με τις εξηγήσεις τους.

Έννοια 1 **Ψηφιακό πορτοφόλι**: Διαδικτυακά εργαλεία πληρωμών με τη μορφή εφαρμογών, που λειτουργούν σαν τράπεζες.

Έννοια 2 **Ταχύτητα συναλλαγής**: Η ταχύτητα με την οποία κάθε νόμισμα ολοκληρώνει την επεξεργασία μιας ψηφιακής συναλλαγής



Έννοια 3 **Emojis**: Μικρές ψηφιακές εικόνες ή εικονίδια που χρησιμοποιούνται για να εκφράσουν μια ιδέα ή ένα συναίσθημα σε ηλεκτρονικά μηνύματα και ιστοσελίδες

Έννοια 4 Ψηφιακές συναλλαγές: Ηλεκτρονικές συναλλαγές των οποίων η ταχύτητα επεξεργασίας εξαρτάται από το ψηφιακό νόμισμα στο οποίο εκτελούνται.

Έννοια 5 Ψηφιακά νομίσματα: Κρυπτοστοιχεία που δεν εκδίδονται από κεντρική τράπεζα.

- Ερώτηση 10 (αντιστοίχιση):

Ταιριάζτε τα προβλήματα με τις λύσεις τους.

Πρόβλημα 1 **Παρέχω ηλεκτρονική βοήθεια σε έναν πελάτη, αλλά δεν γνωρίζω το πολιτιστικό του υπόβαθρο και δεν θέλω να δημιουργήσω καμία παρεξήγηση: Διατηρήστε σαφή και περιεκτική ομιλία, χρησιμοποιήστε γλώσσα χωρίς αποκλεισμούς.**

Πρόβλημα 2 **Κατά τη διάρκεια της διαδικτυακής επικοινωνίας μου με έναν πελάτη, χρησιμοποιώ κατά λάθος μια φράση που μπορεί να έχει διπλή σημασία: Προσθέστε ένα emoji για να διευκρινίσετε το νόημα.**

Πρόβλημα 3 **Έχω δημιουργήσει μια εικονική περιήγηση, αλλά οι αξιολογήσεις και οι δοκιμές αποκαλύπτουν αποπροσανατολισμό κατά καιρούς: Παρέχετε εικονική καθοδήγηση, προσθέστε αφηγήσεις.**

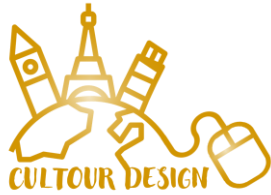
Πρόβλημα 4 **Θέλω να έχω τον έλεγχο της ταχύτητας των συναλλαγών: Χρησιμοποιήστε ψηφιακά νομίσματα.**

Πρόβλημα 5 **Θέλω να προσλάβω προσωπικό για τον οργανισμό πολιτιστικού τουρισμού μου: Αναζητήστε άτομα με υβριδικές δεξιότητες.**

## 4.2 Αξιολόγηση δεξιοτήτων

Θέλετε να δημιουργήσετε έναν οργανισμό πολιτιστικού τουρισμού, αλλά θέλετε να δημιουργήσετε ένα υβριδικό περιβάλλον εργασίας για να φιλοξενήσετε άτομα που εργάζονται σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές. Επίσης, αυτοί οι άνθρωποι έχουν τόσο μαλακές όσο και τεχνικές δεξιότητες και διστάζετε για το πώς να καταναείμετε εργασίες.





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**Λύση:** Θα πρέπει να επενδύσετε σε μια πλατφόρμα συνεργασίας. Θα πρέπει επίσης να δημιουργήσετε έναν ιστότοπο που θα φιλοξενεί διάφορες λειτουργίες και όπου οι υβριδικές δεξιότητες των υπαλλήλων σας θα αξιοποιηθούν σωστά. Εκχωρήστε εργασίες με βάση το ψηφιακό περιβάλλον που δημιουργείτε για τον πελάτη σας. Φροντίστε να σέβετε την πολιτιστική πολυμορφία και να χρησιμοποιείτε γλώσσα χωρίς αποκλεισμούς. Φροντίστε να παρέχετε εικονική βοήθεια 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα για να βελτιώσετε την ψηφιακή εμπειρία των πελατών σας.

## 5. Αναφορές

- Agosti, M., Orio, N., & Ponchia, Γ. (2015). Ξεναγήσεις σε μια συλλογή ιστορικών ψηφιακών εικόνων. *Πρακτικά του Τρίτου Ετήσιου Συνεδρίου της AIUCD για τις Ανθρωπιστικές Επιστήμες και τις Μεθόδους τους στο Ψηφιακό Οικοσύστημα - AIUCD '14*, 1–6.  
<https://doi.org/10.1145/2802612.2802632>
- Narayanan, A., Bonneau, J., Felten, E., Miller, A., & Goldfeder, Σ. (2016). *Τεχνολογίες Bitcoin και κρυπτονομισμάτων: μια ολοκληρωμένη εισαγωγή*. Πανεπιστημιακός Τύπος του Πρίνστον.
- Righini, E. (2022, 3 Οκτωβρίου). *Τι είναι ο ψηφιακός τουρισμός; Πολύ περισσότερο από έναν ορισμό*. Δόξα. Ανακτήθηκε στις 7 Οκτωβρίου 2022, από <https://www.doxee.com/blog/customer-experience/what-is-digital-tourism/>
- Hammond, Λ., & Moseley, K. (2018). Ξετυλίγοντας το σωστό "netiquette". Η νοσηλευτική έγινε απίστευτα εύκολη, 16 (2), 50-53.
- Tate, C. (2020, 8 Σεπτεμβρίου). *Επαναφέρετε το σύνολο δεξιοτήτων σας: Η σημασία των μαλακών, σκληρών και υβριδικών δεξιοτήτων*. Βουνέλα. Ανακτήθηκε στις 7 Οκτωβρίου 2022, από <https://www.vunela.com/reset-your-skill-set-the-importance-of-soft-hard-and-hybrid-skills/>