



2020-1-UK01-KA227-YOU-094543

## **Ю1- А3: Компендиум за дигитален дизайн Модул: Хибридни умения в управлението на туризма на културното наследство**

**КД<sub>2</sub> – Сътрудничество за иновации и обмен на добри практики  
Творчески партньорства**

**KA2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices  
Partnerships for creativity**



Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява възгледите само на нейните автори, и Комисията не носи отговорност за какъвто и да е използване на информацията, съдържаща се в нея.

## ИСТОРИЯ НА ДОКУМЕНТА

Версия	Дата	Автор	Описание	Действие	Страници
1.0	15/10/2021	CIVIC	Създаване	С	12

(\*) Действие: С = Създаване, I = Добавяне, U = Актуализиране, R = Заместване, D = Изтриване

## ЦИТИРАНИ ДОКУМЕНТИ

ID	Референтен номер:	Заглавие
1	2020-1-UK01-KA227-YOU-094543	Проект HerTour4Youth
2		

## ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ

ID	Референтен номер:	Заглавие
1	Deliverable IO1.A2	Разработване на методика за обучение
2		

## Съдържание

1. Въведение	4
1.1 Резултати от обучението	4
1.2 Ключови думи	4
1.3 Прогнозно времетраене	4
1.4 Речник на термините	4
2. Заглавие на модула	5
3. Оценка	11
3.1 Оценка на знанията	11
3.2 Оценка на уменията	14
4. Използвана литература	14



# 1. Въведение

В този модул ще обсъдим хибридните умения и как те могат да се прилагат в туризма на културното наследство. Хибридните умения са широкообхватен термин, така че ще се опитаме да го стесним, като разгледаме как някои традиционни меки умения могат да бъдат "хибридизирани" – което означава как те могат да бъдат регулирани и съчетани с нови умения и технологии.

## 1.1 Резултати от обучението

След завършването на този модул ще можете:

- LO1: Да сте запознати с това какви са хибридните умения и как съчетават традиционните меки умения и съвременните цифрови умения
- LO2: Да сте запознати със съответните цифрови технологии, при които ще използвате хибридни умения
- LO3: Да придобийте по-добро разбиране как да прилагате тези хибридни умения на практика

## 1.2 Ключови думи

Хибридни умения, меки умения, цифровизация, комуникационни умения, културна осведоменост,

## 1.3 Прогнозно времетраене

1 час

## 1.4 Речник на термините

- **Цифрова валута:** Фиатна валута (валута без златно покритие) с предварително определена сума, която може да се обменя за услуги. Обикновено тези валути са децентрализирани, което означава, че те не идват от банка или държава.
- **Цифрови среди:** Истинска среда с цифрови аугментации/добавена реалност, или виртуална среда, създадена изцяло по изкуствен път.
- **Хибридни умения:** Умения, които съчетават *меки* умения и *технически* умения. В тази цифрова ера са необходими хибридни умения, за да се даде възможност на хората да добавят стойност отвъд прилагането на технологиите, (Munthe, 2021)
- **Премахване на неверието:** Процесът да накараш някой да повярва, че това, което вижда, е реално, въпреки че не е така.

- **Кодирание:** Знанията и способността за писане на програмен код – езикът, на който са написани всички компютърни програми и приложения.

## 2. Заглавие на модула

В този модул ще изследваме някои от най-важните меки умения в сектора на туризма на културното наследство, и ще добавим техническо измерение към тях, превръщайки традиционните меки умения в хибридни умения.

### 1. Умения за обслужване на клиенти

Уменията относно клиентите са най-важни в хотелиерския бизнес и услуги, обаче, те са все още от съществено значение и в сектора на туризма на културното наследство. Да можеш да осигуриш приятна, информативна и безопасна среда за туристите изисква способности, обединени около разбирането, решаването на проблеми и поддържането на богата база от знания за обекта на културно наследство. Освен това обслужването на клиенти включва обработка на плащания и други форми на парични транзакции.

**Хибридикация на уменията за обслужване на клиенти:** Тук има две основни области на акцентирание, базата знания на специалистът в сектора и неговите цифрови умения. По-конкретно ще започнем с разглеждане на базата знания. Тъй като обектите на културно наследство стават все по-цифровизирани, за новите професионалисти ще бъде важно да се запознаят с най-актуалните технологии и съоръжения на обекта.

Например, обект на културното наследство, включващ изложби на Добавена реалност, ще изисква от вас да сте много запознати с начина, по който работи; не само по отношение на технологията, а по отношение на това как тя може лесно да се използва и да бъде достъпна за всички посетители. Така че, в действителност, вие се стремите да станете човек, който може да направи цифровите услуги по-всеобхватни, познати и достъпни за вашите посетители.

Другата страна на монетата са цифровите умения, свързани с услугите за клиенти. Да можете да съдействате на посетители, които не присъстват физически, да обработвате начини на плащане, като например блокчейн транзакции, и да можеш да насочвате хората през виртуални среди ще бъде от съществено значение в бъдеще.

Така че нека разгледаме тези цифрови умения по-задълбочено:

**Виртуална помощ:** Да можеш да използваш онлайн комуникационни платформи вече е основно умение, но това отива по-далече, отколкото просто да имате



знанията да направите това в техническо отношение. Ще разгледаме това много по-подробно в раздел "Комуникация" по-надолу.

**Блокчейн и дигиталните транзакции:** Тъй като цифровите валути стават все по-широко разпространени, плащанията, които ги използват, също ще станат по-широко разпространени. Първото нещо, което ще трябва да направите, е да се запознаете с различните срещани валути. (Narayanan *et al.* 2016.

Най-широко използваните цифрови валути в момента са:  
Bitcoin: много популярен, но все по-остарял. Bitcoin популяризира цифровите валути и първоначално е проектиран да служи като цифров начин на плащане. Поради нестабилната си цена и високите производствени разходи обаче сега се разглежда повече като актив, отколкото като валута. И все пак, в момента тя е най-широко използваната цифрова валута.

Ethereum: втората най-широко използвана цифрова валута на пазара. Ethereum може да се използва за дигитални плащания, но се използва най-вече като рамка, върху която да се изградят други цифрови валути или приложения. Като цяло, Ethereum се счита за много по-функционална от Bitcoin, и въпреки че е малко вероятно да видите много Ethereum плащания да се обработват, важно е да бъдете запознати с валутата, като обекта на наследството, или компанията, с която си сътрудничите може да има собствено приложение или валута, базирана на Ethereum.

XRP: най-бързата и най-ефективна валута за транзакции. Докато XRP дава възможност за други функции, както Ethereum, това е преди всичко метод на плащане, което го прави много приложим в областта на туризма. Понастоящем XRP е на прага да се превърне в основен метод за сделка за множество банки и институции, очаквайки съдебно решение в САЩ да придвижи това напред, тъй като цената ѝ е твърде нестабилна преди вземането на решението.

Tether: най-стабилната цифрова валута. Tether е направена, за да отразява конкретно колебанията в цените на долара. Това означава, че действителната ѝ стойност е най-стабилната от всички цифрови валути. Tether в момента има най-голям шанс да се превърне в жизнеспособен метод на плащане, тъй като няма колебания и разходи, свързани с използването ѝ. Ефективно, ако имате 5 долара, можете да получите 5 монети Tether на теория. Това прави Tether много удобна за потребителя монета, която дори не изисква обмен.

Когато обсъждате дигитални транзакции, трябва да се запознаете с две важни понятия:

Цифров портфейл: По същество прилича много на банкова сметка, в която се обработват всички транзакции. Когато посетител плаща с цифрови валути, те се



озовават в дигиталния ви портфейл. Настройването на цифров портфейл не е трудно, изисква само малко основна документация. Важно е обаче да запомните, че цифровите транзакции са фокусирани около анонимността. Това означава, че както са нещата сега, ще трябва да измислите начини за потвърждаване на плащане, като например клиента да ви предостави дигитална разписка за транзакцията.

Скорост на сделката: Всяка цифрова валута има драстично различна скорост, с която се обработва транзакция. Тъй като това се съчетава с други фактори, като разходи за транзакция, всяка компания ще избере различна валута, за да обработва плащанията си. Ще трябва да сте запознати със скоростта на транзакцията, тъй като тя ще бъде важна за поддържане на удовлетвореността на клиентите (напр. намаляване на времето за изчакване и ускоряване на транзакцията).

### Цифрови среди:

Както сме обсъждали в предишни глави, Виртуалната и Добавена реалност бързо се превръщат във важен елемент в туризма на културното наследство. Новите професионалисти в областта ще трябва да се съсредоточат върху прехвърлянето на своите умения за комуникация и обслужване на клиенти в дигиталния свят (Агости и др. 2014. Нека разгледаме няколко примера за това:

**Дигитални обиколки:** Цели обекти на културното наследство вече се предлагат в дигиталните светове. С разработването на 3D посетителите ще могат да се разхождат из тези места и дори да се насладят на обиколки с екскурзовод. Обучението за придвижване в 3D среда е от съществено значение, както и взаимодействието с активите около обекта.

**Премахване на неверието:** Когато участвате във виртуална реалност или добавена реалност, ще трябва да се научите как да помагате за премахване на неверието. От съществено значение е да действате така, сякаш и виртуалните, или аугментираните (добавените) активи са реални. Почти като актьорската дейност е до известна степен. За да бъдат жизнеспособни добавените и виртуални реалности, посетителите на обектите на цифровото наследство ще трябва да се чувстват така, сякаш са част от истинско преживяване.



## 2. Комуникационни умения

Изключителните комуникационни умения са високо ценени в повечето индустрии и колкото по-високо стигне човек в йерархията, толкова по-важни стават те. В туристическия и хотелиерски бизнес всеки ден може да включва контакти с хора с най-различни среди, възрасти, националности и темпераменти.

Комуникационните умения включват както словесна, така и невербална комуникация (като езика на тялото). Обсъждайки уменията за комуникация и техническите умения това поражда/води до хибридни комуникационни умения. Нека да разгледаме какво точно означава това:

**Умения за цифрова комуникация:** В културния туризъм често може да се наложи да общувате с посетители или други заинтересовани страни чрез онлайн платформи. COVID-19 силно популяризира тези платформи, но също показва и липса на умения от страна на много професионалисти.

Ето списък на нещата, които трябва да имате предвид винаги, когато комуникирате чрез онлайн платформа (Хамънд & Мозли, 2018):

1. Поддържайте контакт с очите с камерата, по този начин зрителят може да поддържа контакт с очите с вашата цифрова прожекция. Това често е точка, която бива пропускана от повечето хора. Източникът на изображението е обективът на камерата, така че го възприемайте като очите на зрителя си.
2. Поддържайте неутрален или специфичен фон във всички комуникации. Това поддържа професионализма и създава впечатлението, че комуникацията се извършва с професионализъм и сериозност, дори и да работите от дома.
3. Дръжте торса, лактите и цялото си лице видими на екрана, така можете да симулирате правилен офис имидж. В зависимост от настройката можете да се появите и на екрана (например ако правите виртуална обиколка), но е важно винаги да обмисляте как ще се появите на екрана.
4. Поддържайте стабилна и разбираема реч. Когато гласът ви преминава през цифровизация може да стане по-труден за разбиране. Имайте предвид хората, с които общувате. Те може също да говорят различни езици, важно е да се гарантира, че могат да разберат какво казвате.

**Взаимодействия с виртуална и добавена реалност:** Както бе споменато по-горе, от вас може да се изисква да извършвате обиколки в среди на Виртуална или Добавена реалност. Обсъдихме какво е премахване на неверието преди това, но сега ще разгледаме как можете да го поддържате:

1. Отнасяйте се към реалните и виртуалните активи еднакво. Независимо дали представяте нещо изцяло виртуално или нещо, което е било цифрово добавено/аугментирано, е важно зрителите и присъстващите да се почувстват





така, сякаш са потопени в преживяването. Пример би бил, ако даден обект на културно наследство е цифрово аугментиран чрез добавяне на хора от древността, които се разхождат и взаимодействат с посетителите. В този случай трябва да се отнасяте към тези виртуални хора като нормална и естествена част от изложбата, дори като към истински хора.

2. Активно включете виртуалните или аугментираните активи във всякакви презентации или обиколки. Това е особено важно за добавената реалност. Целта на добавената реалност е да се засили средата и преживяването. За да направите това, трябва да се отнасяте с нея по същия начин, както бихте третирали естествен актив. Освен това поддържането на премахване на неверието постепенно ще накара хората да приемат цифровите активи като неразделна част от преживяването, а не само като елемент тип украса.
3. Поддържайте своите словесни и невербални умения в симулирана среда. Ако извършвате обиколка или някакво подобно взаимодействие във виртуален свят, прекарайте време в практикуване на движения на тялото и методи за представяне (ако приемем, че имате способността да се движите в тази среда).

### 3. Езикови умения

Езиковите умения са особен плюс в областта на гостоприемството, тъй като увеличават стойността на човека като служител. Да говорите езика на клиентите дава възможност да установите по-интимна връзка с тях, която насърчава тяхната удовлетвореност и лоялност.

Като класическо умение езикът може да се хибридизира чрез добавяне на друга негова версия във вашия арсенал – кодиране.

Кодирането е сам по себе си език, с правила, изключения и най-важното, включва комуникацията. През цялото си обучение ще обсъждаме Изкуствения интелект (ИИ), но ИИ е само толкова добър, колкото хората, които го правят и обучават. Да развиете умения за кодиране е първа стъпка към разбирането на начина на работа на ИИ. При обсъждането на хибридните езикови умения обаче ще обсъдим и как да разберем ИИ дори без умения за кодиране.

### Умения за кодиране и език

Комбинирането на езикови и кодиращи умения ще ви направи особено ценни в настройките за виртуална и добавена реалност, тъй като можете да осигурите информация (input) за това как да създадете тези среди за хора с различни езици. Нещо повече, ще можете да предоставите информация (input) за използването на изкуствения интелект в ежедневните среди, като рецепционисти и чатботове. (Mitchell, 2019)

**Изкуствен интелект и чатботове:** Обучаването на изкуствен интелект как да говори и да се държи, е развиващо се поле, което все още се разработва ежедневно. ИИ е способен само да имитира поведение, което е научил от хората,



а различните езици включват много различни културни и поведенчески аспекти, които ще трябва да бъдат включени. Така че, когато проектирате ИИ или когато го учите как да комуникира, той ще трябва да научи моделите на говор и културните навици на всеки език отделно – той не може просто да преведе един съществуващ език на друг. Възможността да кодирате ще ви осигури разбирането как правилно да "обучавате" изкуствения интелект, което ви дава достъп до изцяло ново поле на работа.

Дори и без да кодирате знания, можете да съдействате, ако знаете други езици, особено ако имате подходящите културни умения (обсъдени по-долу).

#### 4. Отчитане на културните различия

Хотелиерството и туристическите предприятия са по-склонни от други да се справят с клиенти от най-различни националности и културни среди.

Способността да отчитате културните различия и да заобиколите собствените си културни норми е от решаващо значение за изграждането на успешна кариера в този сектор.

Обикновено клиентите не винаги ще споделят едни и същи ценности, системи от вярвания и възприятия, така че е важно да се освободите от културните бариери. Отчитането на културните различия е съществено социално умение, което ще помогне на клиентите да се чувстват комфортно и у дома със заобикалящата ги среда. Целта е да задоволите техните нужди и желания, така че да ги превърне в клиенти, които идват повторно.

Прехвърлянето на тези умения в цифрова среда може да бъде предизвикателство, но е от съществено значение при обсъждането на виртуалната/ добавената реалност и Изкуствения интелект.

**Виртуални/Добавени реалности:** В обектите на физическото наследство, идеята е, че посетителите ще бъдат пасивни наблюдатели на обекта. Те ще могат да го изследват, но цялостният обект на наследството не се променя в зависимост от посетителя. Това се променя с виртуалните и допълнените реалности. Не само можете да възстановите и подобрите определени аспекти на обекта, но можете активно да го обогатите с подходящи активи, което може да позволи на посетителя да научи повече за ерата, в която обектът е построен, или хората, които преди са живели около него. Но ключовата дума тук е "подходящи".

Когато добавяте активи към обект на културното наследство, трябва да сте предпазливи към културата на хората, които ги посещават. Например добавянето на полуголи хора с добавена реалност към древен обект на наследството, за да симулират как би изглеждало в древността, може да е неподходящо за определени хора, например.

Наличието на представяне на исторически битки, срещащи се в цифрова среда, също може да е неподходящо, особено ако присъстват хора от страните, които са



воювали. Историята е различна за различните хора, героите на една страна са злодеи за друга страна, но вместо препятствие, това може да бъде възможност. Социалните въпроси също стават важни в такива случаи, а някои исторически предмети и поведения могат да бъдат опасни за някои хора.

**Преживявания персонализирани за хора от различни култури:** Възможността, която се представя тук, е създаването на персонализирани преживявания за хора от различни култури. Вместо да предоставяте еднаква обиколка или представяне на обект на културното наследство, можете да добавяте и премахвате активи (аугментирани или виртуални) въз основа на хората, които гледат. Можете потенциално да добавите аспекти, които са по-близо до собствената им култура (като например как тяхната държава взаимодейства с обекта на културно наследство), или да избягвате чувствителни теми (като изобразяване на това как държавата им частично е унищожила обект на културно наследство например). Това не значи, че трябва изцяло да пропускате информацията, но можете да модифицирате това, което всъщност ще бъде включено в аугментацията на цифровизацията на обект на културното наследство. (*Лий и др., 2020*)

## 3. Оценка

### 3.1 Оценка на знанията

Оценка подобна на викторина, основана на основното съдържание. Моля, маркирайте правилния отговор с удебелен шрифт, когато това се изисква. Включва 10 въпроса за вашия модул. Увеличава постепенно нивото на трудност.

Въпрос 1 (множествен избор или вярно/невярно): Всички цифрови валути са сходни по отношение на тяхната скорост и разходи за транзакция  
[Вярно] **[Невярно]**

Въпрос 2 (множествен избор или вярно/невярно): За цифровите валути е от съществено значение да можете да потвърдите транзакция чрез:  
**[Разписка за плащане, предоставена от клиента]** [Клиент да извърши това пред служител] [Известие, в което подробно се описва самоличността на клиента в цифровия портфейл]



Въпрос 3 (множествен избор или вярно/невярно): По време на виртуална обиколка трябва да:

**[се отнасяте с виртуалните активи по същия начин, по който бихте се отнасяли към реалните]** [да включите виртуални активи, но да се уверите, че аудиторията знае, че не са реални] [да игнорирате виртуалните активи]

Въпрос 4 (множество отговори са правилни): Обиколки на дигитална среда се отнасят за:

**[Обиколки на физически обекти с Добавена реалност ] [Обиколки изцяло на обекти на Виртуална реалност]** [Обиколки през дигитални галерии] [Обиколки с аудио помощ]

Въпрос 5 (множество отговори са правилни): В зависимост от настройката, когато участвате в онлайн комуникационна сесия трябва:

**[вашият торса, лактите и цялото лице да се появят на екрана]** [лицето ви да е в близък план на екрана] [да предпочетете да имате логото на вашата фирма/сайт на екрана вместо себе си] **[да се появите в цял ръст на екрана]**

Въпрос 6 (множество отговори са правилни): Изкуственият интелект в момента е: [способен да учи самостоятелно без човешка информация/импут] [способен да превежда езикова и словесна информация директно на други езици] **[зависим от обучението от човек и входната информация] [неспособен да обработват лингвистични и културни различия без входна информация]**

Въпрос 7 (множество отговори са правилни): При проектиране на виртуална обиколка или обиколка с добавена реалност:

[Тя трябва да бъде еднородна за всички хора] [определени хора трябва да бъдат изключени, за да се даде възможност за включване на по-противоречиви субекти] **[конкретни предмети следва да се избягват за конкретни групи, въз основа на културната идентичност на посетителите] [посетителите следва да имат възможност да получават персонализирано преживяване, съобразено с културната им идентичност]**

Въпрос 8 (съчетайте): Съчетайте термините с дефинициите им.

**Хибридни умения:** Такива умения се отнасят до комбинацията от *меки* умения и *технически* умения. За да сметем едно умение за хибридно зависи от различни фактори, обхващащи действителната работа, организацията, индустрията и т.н. (MyComputerCareer, 2021).

**Цифрова валута:** Фиатна валута (валута без златно покритие) с предварително определена сума, която може да се обменя за услуги. Обикновено тези валути са децентрализирани, което означава, че те не идват от банка или държава.

**Цифрови среди:** Истинска среда с цифрови аугментации, или виртуална среда, създадена изцяло по изкуствен път.



**Премахване на неверието:** Процесът да накараш някой да повярва, че това, което вижда, е реално, въпреки че не е така.

**Кодиране:** Знанията и способността за писане на програмен код – езикът, на който са написани всички компютърни програми и приложения.

Въпрос 9 (съчетайте): Съчетайте понятията с обясненията им.

**Комуникационни умения на изкуствения интелект (ИИ):** Преподаването на изкуствен интелект как да говори и да се държи не е същото на всеки език. ИИ е способен само да имитира поведение, което е научил от хората, а различните езици включват много различни културни и поведенчески аспекти, които ще трябва да бъдат включени.

**Дигитални обиколки:** С разработването на 3D посетителите ще могат да се разхождат из тези места и дори да се насладят на обиколки с екскурзовод. Обучението за придвижване в 3D среда е от съществено значение, както и взаимодействието с активите около обекта.

**Отчитане на културните различия:** Посетителите не винаги ще споделят едни и същи ценности, системи от вярвания и възприятия, така че е важно да се освободите от културните бариери.

**Комуникационни умения:** включват както словесна, така и невербална комуникация (като език на тялото). Обсъждайки уменията за комуникация и техническите умения това поражда/води до хибридни комуникационни умения. Нека да разгледаме какво точно означава това

**Персонализирани добавени реалности:** Вместо да предоставяте еднаква обиколка или представяне на обект на културното наследство, можете да добавяте и премахвате активи (аугментирани или виртуални) въз основа на хората, които гледат.

Въпрос 10 (съчетайте): Свържете проблемите с техните решения.

**Анонимност на цифровите валути:** Предварително договорен формуляр за квитанция като уникален идентификационен код

**Хората, възприемат цифровите активи:** Използване на премахване на неверието, за да потопите посетителите в преживяването, реално и цифрово.

**Хората от различни култури могат да имат много различни мнения и предпочитания:** Налични съобразени с нуждите изживявания въз основа на предпочитанията на потребителите.

**Може да се наложи да извършите обиколка или презентация изцяло онлайн:** Погрижете се цялостната ви презентация и изображение да са професионални и интересни за зрителя чрез използването на контакт очи в очи, подходящ език на тялото и съотношение на екрана.

**Изкуственият интелект не може да превежда директно от един език на друг ефективно:** Уверете се, че чатботът с изкуствен интелект е правилно настроен към всеки език, който говори, поотделно.



## 3.2 Оценка на уменията

Сега е време да подложим тези хибридни умения на оценка. За това упражнение ще се съсредоточим върху използването на подходящи комуникационни умения за онлайн обиколка. Задачата ви е следната:

Ще трябва да извършите онлайн обиколка за отдалечени зрители, които ще ви наблюдават на техните екрани. Ще извършите тази обиколка пред зелен екран, на който ще бъде прожектиран истински 3D изглед към обекта на културно наследство. Камерата ще се движи навътре в обекта на наследството, и ще трябва да водите обиколка, както камерата го прави, точно както бихте направили, ако наистина бяхте там.

Избройте пет неща, които ще подготвите преди записа, фокусирани предимно около комуникацията и идентифицирането на зрителите ви.

## 4. Използвана литература

1. Agosti, M., Orio, N., & Ponchia, C. (2014, September). Guided tours across a collection of historical digital images. In *Proceedings of the Third AIUCD Annual Conference on Humanities and Their Methods in the Digital Ecosystem* (pp. 1-6).
2. Hammond, L., & Moseley, K. (2018). Reeling in proper “netiquette”. *Nursing made Incredibly Easy*, 16(2), 50-53.
3. Lee, H., Jung, T. H., tom Dieck, M. C., & Chung, N. (2020). Experiencing immersive virtual reality in museums. *Information & management*, 57(5), 103229.
4. Mitchell, M. (2019). Artificial intelligence hits the barrier of meaning. *Information*, 10(2), 51.
5. Munthe, R. A. (2021). Recruiter’s Strategy for Identifying Hybrid Skills in Job Applicants. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 1(2), 120-125.
6. Narayanan, A., Bonneau, J., Felten, E., Miller, A., & Goldfeder, S. (2016). *Bitcoin and cryptocurrency technologies: a comprehensive introduction*. Princeton University Press.