



2020-1-UK01-KA227-YOU-094543

## ΙΟ1- Α3: Σύνοψη ψηφιακού σχεδιασμού Ενότητα: Διαχείριση Τουρισμού Πολιτιστικής Κληρονομιάς

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



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.



## ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ

Version	Date	Author	Description	Action	Pages
1.0	15/10/2021	CIVIC	Creation	C	12

(\* ) Action: C = Creation, I = Insert, U = Update, R = Replace, D = Delete

## ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

ID	Reference	Title
1	2020-1-UK01-KA227-YOU-094543	HerTour4Youth Proposal
2		

ID	Reference	Title
1	Deliverable IO1.A2	Elaboration of Training Methodology
2		

## ΙΣΧΥΟΝΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ





## Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	4
1.1 Αποτελέσματα Μάθησης	4
1.2 Λέξεις Κλειδιά	4
1.3 Εκτιμώμενος χρόνος παρακολούθησης	4
1.4 Γλωσσάριο Όρων	4
5. ΠΗΓΕΣ	12



# 1. Εισαγωγή

Σε αυτή την ενότητα θα συζητήσουμε τις υβριδικές δεξιότητες και πώς αυτές μπορούν να εφαρμοστούν στον τουρισμό πολιτιστικής κληρονομιάς. Οι υβριδικές δεξιότητες είναι ένας ευρύς όρος, οπότε θα προσπαθήσουμε να τον περιορίσουμε εξετάζοντας πώς ορισμένες παραδοσιακές κοινωνικές δεξιότητες μπορούν να "υβριδοποιηθούν" - δηλαδή πώς μπορούν να προσαρμοστούν και να συνδυαστούν με νέες δεξιότητες και τεχνολογίες.

## 1.1 Αποτελέσματα Μάθησης

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

- LO1: Εξοικειωθείτε με το τι είναι οι υβριδικές δεξιότητες και πώς συνδυάζουν τις παραδοσιακές κοινωνικές δεξιότητες και τις σύγχρονες ψηφιακές δεξιότητες
- LO2: Να εξοικειωθείτε με τις σχετικές ψηφιακές τεχνολογίες στις οποίες θα χρησιμοποιήσετε τις υβριδικές δεξιότητες
- LO3: Αποκτήστε καλύτερη κατανόηση του τρόπου εφαρμογής αυτών των υβριδικών δεξιοτήτων στην πράξη

## 1.2 Λέξεις Κλειδιά

**Υβριδικές δεξιότητες, κοινωνικές δεξιότητες, ψηφιοποίηση, επικοινωνιακές δεξιότητες, πολιτισμική ευαισθητοποίηση,**

## 1.3 Εκτιμώμενος χρόνος παρακολούθησης

**1 ώρα**

## 1.4 Γλωσσάριο Όρων

- Ψηφιακό νόμισμα: Ψηφιακό νόμισμα: Ένα νόμισμα fiat με προκαθορισμένο ποσό που μπορεί να ανταλλαγεί με υπηρεσίες. Συνήθως αυτά τα νομίσματα είναι αποκεντρωμένα, δηλαδή δεν προέρχονται από κάποια τράπεζα ή χώρα.
- Ψηφιακά περιβάλλοντα: Ένα πραγματικό περιβάλλον με ψηφιακές προσθήκες ή ένα εικονικό περιβάλλον που έχει δημιουργηθεί εξ ολοκλήρου τεχνητά.
- Υβριδικές δεξιότητες: Δεξιότητες που συνδυάζουν κοινωνικές δεξιότητες και τεχνικές δεξιότητες. Σε αυτή την ψηφιακή εποχή, οι υβριδικές δεξιότητες είναι απαραίτητες για να μπορέσουν οι άνθρωποι να προσθέσουν αξία πέρα από την εφαρμογή της τεχνολογίας, (Munthe, 2021)
- Αναστολή της δυσπιστίας: Η διαδικασία που κάνει κάποιον να πιστέψει ότι αυτό που βλέπει είναι πραγματικό, παρά το γεγονός ότι δεν είναι.
- Κωδικοποίηση: Η γνώση και η ικανότητα συγγραφής κώδικα προγραμματισμού - η γλώσσα στην οποία γράφονται όλα τα προγράμματα και οι εφαρμογές των υπολογιστών.



## Τίτλος ενότητας

Σε αυτή την ενότητα θα εξετάσουμε μερικές από τις πιο σημαντικές κοινωνικές δεξιότητες στον τομέα του τουρισμού πολιτιστικής κληρονομιάς και θα τους προσθέσουμε μια τεχνική διάσταση, μετατρέποντας τις παραδοσιακές κοινωνικές δεξιότητες σε υβριδικές δεξιότητες.

### 1. Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών

Οι δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών είναι πιο σημαντικές στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, ωστόσο, εξακολουθούν να είναι απαραίτητες στον τομέα του τουρισμού πολιτιστικής κληρονομιάς. Για να μπορέσετε να παρέχετε ένα ευχάριστο, ενημερωτικό και ασφαλές περιβάλλον για τους τουρίστες, απαιτούνται ικανότητες που επικεντρώνονται στην κατανόηση, την επίλυση προβλημάτων και τη διατήρηση μιας ολοκληρωμένης βάσης γνώσεων σχετικά με τον τόπο πολιτιστικής κληρονομιάς. Επιπλέον, η εξυπηρέτηση πελατών περιλαμβάνει τη διεκπεραίωση πληρωμών και άλλων μορφών χρηματικών συναλλαγών.

**Υβριδοποίηση των δεξιοτήτων εξυπηρέτησης πελατών:** Υπάρχουν δύο κύριοι τομείς εστίασης εδώ, η βάση γνώσεων ενός επαγγελματία του τομέα και οι ψηφιακές του δεξιότητες. Συγκεκριμένα, θα ξεκινήσουμε εξετάζοντας τη βάση γνώσεων. Καθώς οι χώροι πολιτιστικής κληρονομιάς ψηφιοποιούνται όλο και περισσότερο, θα είναι σημαντικό για τους νέους επαγγελματίες να εξοικειωθούν με τις πιο σχετικές τεχνολογίες και εγκαταστάσεις του χώρου.

Για παράδειγμα, ένας ιστότοπος πολιτιστικής κληρονομιάς που περιλαμβάνει εκθέσεις επαυξημένης πραγματικότητας θα απαιτήσει να είστε πολύ εξοικειωμένοι με τον τρόπο λειτουργίας της- όχι μόνο όσον αφορά την τεχνολογία, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί εύκολα και να είναι προσβάσιμη από όλους τους επισκέπτες. Έτσι, στην πραγματικότητα, επιδιώκετε να γίνετε ένα άτομο που μπορεί να καταστήσει τις ψηφιακές υπηρεσίες πιο ολοκληρωμένες, οικείες και προσιτές στους επισκέπτες σας.

Η άλλη πλευρά του νομίσματος είναι οι ψηφιακές δεξιότητες που σχετίζονται με τις υπηρεσίες προς τους πελάτες. Το να μπορείτε να βοηθάτε επισκέπτες που δεν είναι φυσικά παρόντες, να επεξεργάζεστε μεθόδους πληρωμής, όπως οι συναλλαγές blockchain, και να μπορείτε να καθοδηγείτε τους ανθρώπους μέσα σε εικονικά περιβάλλοντα θα είναι απαραίτητο στο μέλλον.

Ας δούμε λοιπόν αυτές τις ψηφιακές δεξιότητες σε μεγαλύτερο βάθος:

**Εικονική βοήθεια:** Η ικανότητα χρήσης διαδικτυακών πλατφορμών επικοινωνίας είναι ήδη μια βασική δεξιότητα, αλλά αυτό πηγαίνει πιο βαθιά από την απλή τεχνική γνώση. Θα το εξετάσουμε αυτό με πολύ περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα "Επικοινωνία" παρακάτω.

**Blockchain και ψηφιακές συναλλαγές:** Καθώς τα ψηφιακά νομίσματα γίνονται όλο και πιο διαδεδομένα, οι πληρωμές με τη χρήση τους θα γίνονται επίσης όλο και πιο διαδεδομένες. Το πρώτο πράγμα που θα πρέπει να κάνετε είναι να εξοικειωθείτε με τα διάφορα κοινά νομίσματα. (Narayanan et al. 2016)

Τα πιο διαδεδομένα ψηφιακά νομίσματα που χρησιμοποιούνται αυτή τη στιγμή δεν είναι:

**Bitcoin:** ένα πολύ δημοφιλές, αλλά ολοένα και πιο παρωχημένο. Το Bitcoin έκανε δημοφιλή τα ψηφιακά νομίσματα και αρχικά σχεδιάστηκε για να χρησιμεύσει ως ψηφιακή μέθοδος πληρωμής. Ωστόσο, λόγω της ασταθούς τιμής του και του υψηλού κόστους παραγωγής του, θεωρείται πλέον περισσότερο ως



περιουσιακό στοιχείο παρά ως νόμισμα. Παρόλα αυτά, είναι σήμερα το πιο ευρέως χρησιμοποιούμενο ψηφιακό νόμισμα.

**Ethereum:** το δεύτερο πιο διαδεδομένο ψηφιακό νόμισμα στην αγορά. Το Ethereum μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ψηφιακές πληρωμές, αλλά χρησιμοποιείται κυρίως ως πλαίσιο πάνω στο οποίο μπορούν να χτιστούν άλλα ψηφιακά νομίσματα ή εφαρμογές. Σε γενικές γραμμές, το Ethereum θεωρείται πολύ πιο λειτουργικό από το Bitcoin, και παρόλο που είναι απίθανο να δείτε να διεκπεραιώνονται πολλές πληρωμές με Ethereum, είναι σημαντικό να είστε εξοικειωμένοι με το νόμισμα, καθώς ο ιστότοπος πολιτιστικής κληρονομιάς ή η εταιρεία με την οποία συνεργάζεστε μπορεί να έχει τη δική της εφαρμογή ή νόμισμα που βασίζεται στο Ethereum.

**XRP:** το ταχύτερο και πιο αποτελεσματικό νόμισμα συναλλαγών. Ενώ το XRP επιτρέπει και άλλες λειτουργίες, όπως το Ethereum, είναι πρωτίστως μια μέθοδος πληρωμής, γεγονός που το καθιστά πολύ σημαντικό στον τομέα του τουρισμού. Το XRP βρίσκεται επί του παρόντος στα πρόθυρα να γίνει η κύρια μέθοδος συναλλαγών για πολλές τράπεζες και ιδρύματα, περιμένοντας μια δικαστική απόφαση στις ΗΠΑ για να προχωρήσει με αυτές, καθώς η τιμή του είναι πολύ ευμετάβλητη πριν από την έκδοση της απόφασης.

**Tether:** το πιο σταθερό ψηφιακό νόμισμα. Το Tether φτιάχτηκε για να αντικατοπτρίζει ειδικά τις διακυμάνσεις της τιμής του δολαρίου. Αυτό σημαίνει ότι η πραγματική του αξία είναι η πιο σταθερή από όλα τα ψηφιακά νομίσματα. Το Tether έχει αυτή τη στιγμή τις περισσότερες πιθανότητες να γίνει μια βιώσιμη μέθοδος πληρωμής, καθώς δεν υπάρχουν διακυμάνσεις και κόστη που συνδέονται με τη χρήση του. Πρακτικά, αν έχετε 5 δολάρια, μπορείτε θεωρητικά να πάρετε 5 νομίσματα Tether. Αυτό καθιστά το Tether ένα πολύ φιλικό προς τον χρήστη νόμισμα, το οποίο δεν απαιτεί καν μετατροπές.

Όταν συζητάτε για τις ψηφιακές συναλλαγές, πρέπει να εξοικειωθείτε με δύο σημαντικές έννοιες:

**Ψηφιακό πορτοφόλι:** Ουσιαστικά μοιάζει πολύ με έναν τραπεζικό λογαριασμό, στον οποίο διεκπεραιώνονται όλες οι συναλλαγές. Όταν ένας επισκέπτης πληρώνει με ψηφιακά νομίσματα, αυτά καταλήγουν στο ψηφιακό πορτοφόλι σας. Η δημιουργία ενός ψηφιακού πορτοφολιού δεν είναι δύσκολη, απαιτεί μόνο κάποια βασική τεκμηρίωση. Ωστόσο, είναι σημαντικό να θυμάστε ότι οι ψηφιακές συναλλαγές επικεντρώνονται γύρω από την ανωνυμία. Αυτό σημαίνει ότι, καθώς τα πράγματα δεν είναι ακριβώς έτσι, θα πρέπει να βρείτε τρόπους επιβεβαίωσης μιας πληρωμής, όπως το να σας παρέχει ο πελάτης ψηφιακή απόδειξη της συναλλαγής.

**Ταχύτητα συναλλαγής:** Κάθε ψηφιακό νόμισμα έχει μια δραστικά διαφορετική ταχύτητα με την οποία διεκπεραιώνεται μια συναλλαγή. Επειδή αυτές συνδυάζονται με άλλους παράγοντες, όπως το κόστος της συναλλαγής, κάθε εταιρεία θα επιλέξει διαφορετικό νόμισμα για τη διεκπεραίωση των πληρωμών της. Θα πρέπει να είστε εξοικειωμένοι με την ταχύτητα της συναλλαγής, καθώς θα είναι σημαντική για τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών (π.χ. μείωση του χρόνου αναμονής και επιτάχυνση μιας συναλλαγής).

## Ψηφιακά περιβάλλοντα:

Όπως έχουμε συζητήσει σε προηγούμενα κεφάλαια, η Εικονική και η Επαυξημένη Πραγματικότητα εξελίσσονται γρήγορα σε βασικό στοιχείο του τουρισμού πολιτιστικής κληρονομιάς. Οι νέοι επαγγελματίες στον τομέα θα πρέπει να επικεντρωθούν στη μεταφορά των δεξιοτήτων επικοινωνίας



και εξυπηρέτησης πελατών στον ψηφιακό κόσμο (Agosti et al. 2014). Ας δούμε μερικά παραδείγματα για αυτό:

**Ψηφιακές περιηγήσεις:** Ολόκληροι χώροι πολιτιστικής κληρονομιάς είναι ήδη διαθέσιμοι σε ψηφιακούς κόσμους. Με την ανάπτυξη του 3D, οι επισκέπτες θα μπορούν να περπατήσουν σε αυτούς τους χώρους και να λάβουν ακόμη και ξεναγήσεις. Η εκπαίδευση για την κίνηση σε ένα τρισδιάστατο περιβάλλον είναι απαραίτητη, όπως και η αλληλεπίδραση με τα περιουσιακά στοιχεία γύρω από τον χώρο.

**Αναστολή της δυσπιστίας:** Όταν συμμετέχετε σε μια εικονική πραγματικότητα ή επαυξημένη πραγματικότητα, θα πρέπει να μάθετε πώς να διατηρείτε την αναστολή της δυσπιστίας. Είναι απαραίτητο να ενεργείτε σαν να είναι πραγματικά τόσο τα εικονικά όσο και τα επαυξημένα περιουσιακά στοιχεία. Είναι σχεδόν σαν να υποκρίνεστε σε έναν βαθμό. Για να είναι βιώσιμες οι επαυξημένες και οι εικονικές πραγματικότητες, οι επισκέπτες των χώρων ψηφιακής κληρονομιάς θα πρέπει να αισθάνονται σαν να είναι μέρος μιας πραγματικής εμπειρίας.

## 2. Επικοινωνιακές δεξιότητες

Οι εξαιρετικές επικοινωνιακές δεξιότητες εκτιμώνται ιδιαίτερα στους περισσότερους κλάδους και όσο πιο ψηλά ανεβαίνει κανείς στην ιεραρχία, τόσο πιο σημαντικές γίνονται. Στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού, κάθε μέρα μπορεί να περιλαμβάνει επαφές με ανθρώπους με διαφορετικό υπόβαθρο, ηλικία, εθνικότητα και ιδιοσυγκρασία.

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες περιλαμβάνουν τόσο τη λεκτική όσο και τη μη λεκτική επικοινωνία (όπως η γλώσσα του σώματος). Όταν συζητάμε για τις επικοινωνιακές δεξιότητες και τις τεχνικές δεξιότητες, προκύπτει ο όρος υβριδικές επικοινωνιακές δεξιότητες. Ας ρίξουμε μια ματιά στο τι ακριβώς σημαίνει αυτό:

**Ψηφιακές δεξιότητες επικοινωνίας:** Στον τουρισμό πολιτιστικής κληρονομιάς μπορεί συχνά να χρειαστεί να επικοινωνήσετε με τους επισκέπτες ή άλλους ενδιαφερόμενους μέσω διαδικτυακών πλατφορμών. Το COVID-19 έχει καταστήσει σε μεγάλο βαθμό δημοφιλείς αυτές τις πλατφόρμες, αλλά έχει επίσης αποκαλύψει την έλλειψη δεξιοτήτων εκ μέρους πολλών επαγγελματιών.

Ακολουθεί ένας κατάλογος με πράγματα που πρέπει να έχετε κατά νου κάθε φορά που επικοινωνείτε μέσω μιας διαδικτυακής πλατφόρμας (Hammond & Moseley, 2018):

1. Διατηρήστε οπτική επαφή με την κάμερα, με αυτόν τον τρόπο ο θεατής μπορεί να διατηρήσει οπτική επαφή με την ψηφιακή σας προβολή. Αυτό είναι ένα σημείο που συχνά παραλείπεται από τους περισσότερους ανθρώπους. Η πηγή της εικόνας είναι ο φακός της κάμερας, οπότε αντιμετωπίστε τον ως τα μάτια του θεατή σας.

2. Διατηρήστε ένα ουδέτερο ή συγκεκριμένο φόντο σε όλες τις επικοινωνίες. Διατηρεί τον επαγγελματισμό και δίνει την εντύπωση ότι η επικοινωνία αντιμετωπίζεται με επαγγελματισμό και σοβαρότητα, ακόμη και αν εργάζεστε από το σπίτι.

3. Κρατήστε τον κορμό, τους αγκώνες και ολόκληρο το πρόσωπό σας στην οθόνη, με αυτόν τον τρόπο μπορείτε να προσομοιώσετε μια σωστή εικόνα γραφείου. Ανάλογα με το περιβάλλον, μπορείτε επίσης να εμφανιστείτε στην οθόνη όρθιοι (για παράδειγμα, αν κάνετε ξενάγηση σε βιτρίνα), αλλά είναι σημαντικό να εξετάζετε πάντα πώς θα εμφανιστείτε στην οθόνη.

4. Διατηρήστε μια σταθερή και περιεκτική ομιλία. Όταν η φωνή μας περνάει από ψηφιοποίηση μπορεί να γίνει πιο δύσκολα κατανοητή. Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι άνθρωποι με τους οποίους επικοινωνείτε μπορεί επίσης να μιλούν διαφορετικές γλώσσες, είναι σημαντικό να διασφαλίσετε ότι μπορούν να καταλάβουν τι λέτε.

Αλληλεπιδράσεις εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας: Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, ενδέχεται να σας ζητηθεί να εκτελέσετε περιηγήσεις σε περιβάλλοντα Εικονικής ή Επαυξημένης Πραγματικότητας. Συζητήσαμε τι είναι η αναστολή της δυσπιστίας προηγουμένως, αλλά τώρα θα δούμε πώς μπορείτε να τη διατηρήσετε:

1. Αντιμετωπίστε τα πραγματικά και τα εικονικά περιουσιακά στοιχεία με τον ίδιο τρόπο. Είτε παρουσιάζετε κάτι εξ ολοκλήρου εικονικό είτε κάτι που έχει ενισχυθεί ψηφιακά, είναι σημαντικό να κάνετε τους θεατές και τους παρευρισκόμενους να αισθάνονται ότι βυθίζονται στην εμπειρία. Ένα παράδειγμα θα ήταν αν ένας χώρος πολιτιστικής κληρονομιάς είναι ψηφιακά επαυξημένος με την προσθήκη ανθρώπων από μια αρχαία εποχή που περπατούν και αλληλεπιδρούν με τους επισκέπτες. Σε αυτή την περίπτωση πρέπει να αντιμετωπίζετε αυτούς τους εικονικούς ανθρώπους ως κανονικό και φυσικό μέρος της έκθεσης, αν όχι ως πραγματικούς ανθρώπους.

2. Συμπεριλάβετε ενεργά τα εικονικά ή επαυξημένα περιουσιακά στοιχεία σε οποιεσδήποτε παρουσιάσεις ή ξεναγήσεις. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την επαυξημένη πραγματικότητα. Ο σκοπός της επαυξημένης πραγματικότητας είναι να ενισχύσει ένα περιβάλλον και μια εμπειρία. Για να το κάνετε αυτό, πρέπει να το αντιμετωπίζετε με την ίδια αντιμετώπιση που θα αντιμετωπίζατε ένα φυσικό περιουσιακό στοιχείο. Εκτός από τη διατήρηση της αναστολής της δυσπιστίας, θα κάνει επίσης σταδιακά τους ανθρώπους να αποδεχτούν τα ψηφιακά περιουσιακά στοιχεία ως αναπόσπαστο μέρος της εμπειρίας και όχι απλώς ως αρωματικό στοιχείο.

3. Διατηρήστε τις λεκτικές και μη λεκτικές σας δεξιότητες σε ένα περιβάλλον προσομοίωσης. Εάν εκτελείτε ξενάγηση ή οποιαδήποτε παρόμοια αλληλεπίδραση σε έναν εικονικό κόσμο, αφιερώστε χρόνο στην εξάσκηση των κινήσεων του σώματος και των μεθόδων παρουσίασης (υποθέτοντας ότι έχετε τη δυνατότητα να κινείστε σε αυτό το περιβάλλον).

## 2. Γλωσσικές δεξιότητες

Οι γλωσσικές δεξιότητες είναι ένα ιδιαίτερο πλεονέκτημα στον τομέα της φιλοξενίας, καθώς αυξάνουν την αξία του εργαζομένου. Η γνώση της γλώσσας των πελατών επιτρέπει σε κάποιον να δημιουργήσει μια πιο στενή σχέση μαζί τους, η οποία προάγει την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών.

Ως κλασική δεξιότητα, η γλώσσα μπορεί να υβριδοποιηθεί προσθέτοντας μια άλλη εκδοχή της στο οπλοστάσιό σας - την κωδικοποίηση.

Η κωδικοποίηση είναι από μόνη της μια γλώσσα, με κανόνες, εξαιρέσεις και, το σημαντικότερο, την ένταξη της επικοινωνίας. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής σας θα συζητήσουμε για την ΤΝ, αλλά η ΤΝ είναι τόσο καλή όσο οι άνθρωποι που την κατασκευάζουν και τη διδάσκουν. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων κωδικοποίησης είναι ένα πρώτο βήμα για την κατανόηση του τρόπου λειτουργίας της ΤΝ. Ωστόσο, όταν συζητάμε για τις υβριδικές γλωσσικές δεξιότητες, θα συζητήσουμε επίσης πώς να κατανοήσετε την ΤΝ ακόμη και χωρίς δεξιότητες κωδικοποίησης.





## Δεξιότητες κωδικοποίησης και γλώσσα:

Ο συνδυασμός γλωσσικών δεξιοτήτων και δεξιοτήτων κωδικοποίησης θα σας καταστήσει ιδιαίτερα πολύτιμους σε περιβάλλοντα εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας, καθώς μπορείτε να παρέχετε συμβουλές για το πώς να δημιουργήσετε αυτά τα περιβάλλοντα για άτομα με διαφορετικές γλώσσες. Επιπλέον, θα είστε σε θέση να παρέχετε συμβολή στη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης σε καθημερινά περιβάλλοντα, όπως ρεσεψιονίστ και chatbots. (Mitchell, 2019)

Τεχνητή νοημοσύνη και chatbots: Η διδασκαλία της τεχνητής νοημοσύνης πώς να μιλάει και να συμπεριφέρεται είναι ένας ανερχόμενος τομέας, ο οποίος εξακολουθεί να αναπτύσσεται καθημερινά. Η τεχνητή νοημοσύνη είναι ικανή να μιμηθεί μόνο τη συμπεριφορά που έχει μάθει από τους ανθρώπους και οι διαφορετικές γλώσσες περιλαμβάνουν πολύ διαφορετικές πολιτισμικές και συμπεριφορικές πτυχές που θα πρέπει να συμπεριληφθούν. Έτσι, όταν σχεδιάζει μια τεχνητή νοημοσύνη ή όταν της μαθαίνει πώς να επικοινωνεί, θα πρέπει να μάθει τα μοτίβα ομιλίας και τις πολιτιστικές συνήθειες κάθε γλώσσας ξεχωριστά - δεν μπορεί απλώς να μεταφράσει μια υπάρχουσα γλώσσα σε μια άλλη. Η ικανότητα κωδικοποίησης θα σας δώσει την κατανόηση για το πώς να "εκπαιδεύσετε" σωστά την τεχνητή νοημοσύνη, δίνοντάς σας πρόσβαση σε έναν εντελώς νέο τομέα εργασίας.

Ακόμη και χωρίς γνώσεις κωδικοποίησης, μπορείτε να βοηθήσετε αν γνωρίζετε άλλες γλώσσες, ειδικά αν έχετε τις κατάλληλες πολιτισμικές δεξιότητες (που αναλύονται παρακάτω).

## 3. Πολιτισμική ευαισθητοποίηση

Οι επιχειρήσεις φιλοξενίας και τουρισμού είναι πιο πιθανό από τις περισσότερες να έχουν να κάνουν με πελάτες διαφόρων εθνικοτήτων και πολιτισμικών καταβολών. Η ικανότητα να έχει κανείς πολιτισμική επίγνωση και να ξεπερνά τα δικά του πολιτισμικά πρότυπα είναι ζωτικής σημασίας για την οικοδόμηση μιας επιτυχημένης σταδιοδρομίας σε αυτόν τον τομέα.

Συνήθως, οι πελάτες δεν μοιράζονται πάντα τις ίδιες αξίες, συστήματα πεποιθήσεων και αντιλήψεις, οπότε είναι σημαντικό να ξεφύγετε από τα πολιτισμικά εμπόδια. Η πολιτισμική επίγνωση είναι μια βασική κοινωνική δεξιότητα που θα βοηθήσει τους πελάτες να αισθάνονται άνετα και οικεία με το περιβάλλον τους. Ο στόχος είναι να ικανοποιηθούν οι ανάγκες και οι επιθυμίες τους, ώστε να μετατραπούν σε επαναλαμβανόμενους πελάτες.

Η μεταφορά αυτών των δεξιοτήτων σε ένα ψηφιακό περιβάλλον μπορεί να είναι αρκετά δύσκολη, αλλά είναι απαραίτητη όταν συζητάμε για την εικονική/επαυξημένη πραγματικότητα και την τεχνητή νοημοσύνη.

Εικονική/επαυξημένη πραγματικότητα: Στους φυσικούς χώρους πολιτιστικής κληρονομιάς, το συμπέρασμα είναι ότι οι επισκέπτες θα είναι παθητικοί παρατηρητές του χώρου. Θα μπορούν να τον εξερευνήσουν, αλλά ο συνολικός χώρος πολιτιστικής κληρονομιάς δεν αλλάζει ανάλογα με τον επισκέπτη. Αυτό αλλάζει με τις εικονικές και επαυξημένες πραγματικότητες. Όχι μόνο μπορείτε να αποκαταστήσετε και να βελτιώσετε ορισμένες πτυχές του χώρου, αλλά μπορείτε να τον εμπλουτίσετε ενεργά με κατάλληλα στοιχεία, τα οποία μπορούν να επιτρέψουν στον επισκέπτη να μάθει περισσότερα για την εποχή που χτίστηκε ο χώρος ή για τους ανθρώπους που ζούσαν γύρω από αυτόν. Αλλά η λέξη-κλειδί εδώ είναι η "κατάλληλη".



Όταν προσθέτετε περιουσιακά στοιχεία σε έναν χώρο πολιτιστικής κληρονομιάς, πρέπει να είστε προσεκτικοί με την κουλτούρα των ανθρώπων που τον επισκέπτονται. Για παράδειγμα, η προσθήκη ημίγυμων ανθρώπων επαυξημένης πραγματικότητας σε έναν αρχαίο χώρο πολιτιστικής κληρονομιάς για να προσομοιώσετε πώς θα έμοιαζε στην αρχαιότητα μπορεί να είναι ακατάλληλη για ορισμένους ανθρώπους, για παράδειγμα.

Το να υπάρχουν αναπαραστάσεις ιστορικών μαχών που λαμβάνουν χώρα σε ένα ψηφιακό περιβάλλον μπορεί επίσης να είναι ακατάλληλο, ειδικά αν είναι παρόντες άνθρωποι από τις χώρες που πολέμησαν. Η ιστορία είναι διαφορετική για διαφορετικούς ανθρώπους, οι ήρωες μιας χώρας είναι οι κακοί μιας άλλης χώρας, αλλά αντί για εμπόδιο, αυτό μπορεί να είναι μια ευκαιρία. Τα κοινωνικά ζητήματα γίνονται επίσης σημαντικά σε τέτοιες περιπτώσεις, και ορισμένα ιστορικά θέματα και συμπεριφορές μπορεί να είναι επιβλαβή για ορισμένους ανθρώπους.

Προσαρμοσμένες εμπειρίες για διαφορετικούς πολιτισμούς: Η ευκαιρία που παρουσιάζεται εδώ είναι η δημιουργία προσαρμοσμένων εμπειριών για διαφορετικούς πολιτισμούς. Αντί να παρέχετε μια ομοιόμορφη ξενάγηση ή παρουσίαση ενός χώρου πολιτιστικής κληρονομιάς, μπορείτε να προσθέσετε και να αφαιρέσετε στοιχεία (επαυξημένα ή εικονικά) με βάση τους ανθρώπους που παρακολουθούν. Μπορείτε ενδεχομένως να προσθέσετε πτυχές που είναι πιο κοντά στη δική τους κουλτούρα (όπως ο τρόπος με τον οποίο η χώρα τους αλληλεπιδρά με τον τόπο πολιτιστικής κληρονομιάς) ή να αποφύγετε ευαίσθητα θέματα (όπως η απεικόνιση του τρόπου με τον οποίο η χώρα τους κατέστρεψε εν μέρει τον τόπο πολιτιστικής κληρονομιάς, για παράδειγμα). Αυτό δεν σημαίνει ότι πρέπει να παραλείψετε εντελώς τις πληροφορίες, αλλά μπορείτε να τροποποιήσετε τι θα συμπεριληφθεί στην πραγματικότητα στην αύξηση της ψηφιοποίησης ενός χώρου πολιτιστικής κληρονομιάς. (Lee et al., 2020)

## 4. Αξιολόγηση

### 4.1 Αξιολόγηση γνώσεων

Αξιολόγηση τύπου κουίζ με βάση το κύριο περιεχόμενο. Σημειώστε τη σωστή απάντηση με έντονη γραφή όταν απαιτείται. Περιλάβετε 10 ερωτήσεις για την ενότητα σας. Αυξήστε σταδιακά το επίπεδο δυσκολίας.

Ερώτηση 1 (πολλαπλή επιλογή ή σωστό/λάθος): Όλα τα ψηφιακά νομίσματα είναι παρόμοια όσον αφορά την ταχύτητα και το κόστος των συναλλαγών τους  
[Σωστό] [Λάθος]

Ερώτηση 2 (πολλαπλή επιλογή ή σωστό/λάθος): Για τα ψηφιακά νομίσματα, είναι απαραίτητο να είναι δυνατή η επαλήθευση μιας συναλλαγής μέσω:  
[Μια απόδειξη πληρωμής που παρέχεται από τον πελάτη] [Να το κάνει ο πελάτης μπροστά σε έναν υπάλληλο] [Μια ειδοποίηση που αναφέρει λεπτομερώς την ταυτότητα του πελάτη στο ψηφιακό πορτοφόλι].

Ερώτηση 3 (πολλαπλή επιλογή ή σωστό/λάθος): Κατά τη διάρκεια μιας εικονικής περιήγησης, θα πρέπει να:  
[να αντιμετωπίζετε τα εικονικά περιουσιακά στοιχεία με τον ίδιο τρόπο που θα αντιμετωπίζατε τα πραγματικά] [να συμπεριλάβετε εικονικά περιουσιακά στοιχεία αλλά να διασφαλίσετε ότι το κοινό γνωρίζει ότι δεν είναι πραγματικά] [να αγνοήσετε τα εικονικά περιουσιακά στοιχεία]

Ερώτηση 4 (πολλαπλές σωστές απαντήσεις): Οι περιηγήσεις σε ψηφιακό περιβάλλον αναφέρονται σε:



[Περιηγήσεις μέσω φυσικών χώρων με επαυξημένη πραγματικότητα ] [Περιηγήσεις μέσω χώρων εξ ολοκλήρου εικονικής πραγματικότητας] [Περιηγήσεις μέσω ψηφιακών γκαλερί] [Περιηγήσεις με ηχητική βοήθεια]

Ερώτηση 5 (πολλαπλές σωστές απαντήσεις): Ανάλογα με το περιβάλλον, όταν συμμετέχετε σε μια διαδικτυακή συνεδρία επικοινωνίας θα πρέπει να:

[να εμφανίζεται στην οθόνη ο κορμός, οι αγκώνες και ολόκληρο το πρόσωπό σας] [να εμφανίζεται στην οθόνη ένα κοντινό πλάνο του προσώπου σας] [να προτιμάτε να εμφανίζεται στην οθόνη το λογότυπο της εταιρείας/του ιστότοπού σας αντί για εσάς] [να εμφανίζεται πλήρως στην οθόνη, όπως ολόκληρο το σώμα σας] Question 6 (multiple answers correct): Η τεχνητή νοημοσύνη είναι σήμερα:

[ικανή να μαθαίνει μόνη της χωρίς ανθρώπινη συμβολή] [ικανή να μεταφράζει γλώσσα και λεκτικές εισροές απευθείας σε άλλες γλώσσες] [εξαρτάται από την ανθρώπινη εκπαίδευση και εισροή] [δεν μπορεί να επεξεργαστεί γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές χωρίς εισροή].

Ερώτηση 7 (πολλαπλές σωστές απαντήσεις): Κατά το σχεδιασμό μιας εικονικής ή επαυξημένης ξενάγησης:

Θα πρέπει να είναι ομοιόμορφη για όλους τους ανθρώπους] [θα πρέπει να αποκλείονται ορισμένα άτομα για να μπορούν να συμπεριληφθούν πιο αμφιλεγόμενα θέματα] [συγκεκριμένα θέματα θα πρέπει να αποφεύγονται για συγκεκριμένες ομάδες, με βάση την πολιτιστική ταυτότητα των επισκεπτών] [οι επισκέπτες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν προσαρμοσμένες εμπειρίες με βάση την πολιτιστική τους ταυτότητα]

Ερώτηση 8 (αντιστοιχίση): Αντιστοιχίστε τους όρους με τους ορισμούς τους.

Υβριδικές δεξιότητες: Οι δεξιότητες αυτές αναφέρονται στο συνδυασμό των ήπιων δεξιοτήτων και των τεχνικών δεξιοτήτων. Για να θεωρηθεί μια δεξιότητα ως υβριδική εξαρτάται από διάφορους παράγοντες που περιλαμβάνουν την πραγματική εργασία, τον οργανισμό, τον κλάδο κ.λπ. (MyComputerCareer, 2021).

Ψηφιακό νόμισμα: Ένα νόμισμα fiat με προκαθορισμένο ποσό που μπορεί να ανταλλαγεί με υπηρεσίες. Συνήθως αυτά τα νομίσματα είναι αποκεντρωμένα, δηλαδή δεν προέρχονται από κάποια τράπεζα ή χώρα.

Ψηφιακά περιβάλλοντα: Ένα πραγματικό περιβάλλον με ψηφιακές προσθήκες ή ένα εικονικό περιβάλλον που έχει δημιουργηθεί εξ ολοκλήρου τεχνητά.

Αναστολή της δυσπιστίας: Η διαδικασία που κάνει κάποιον να πιστέψει ότι αυτό που βλέπει είναι πραγματικό, παρόλο που δεν είναι.

Κωδικοποίηση: Η γνώση και η ικανότητα συγγραφής κώδικα προγραμματισμού - η γλώσσα στην οποία γράφονται όλα τα προγράμματα και οι εφαρμογές υπολογιστών.

Ερώτηση 9 (αντιστοιχίση): Αντιστοιχίστε τις έννοιες με τις εξηγήσεις τους.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΙ: Η διδασκαλία της τεχνητής νοημοσύνης πώς να μιλάει και να συμπεριφέρεται δεν είναι ίδια σε κάθε γλώσσα. Η τεχνητή νοημοσύνη είναι ικανή να μιμηθεί μόνο τη συμπεριφορά που έχει μάθει από τους ανθρώπους και οι διάφορες γλώσσες περιλαμβάνουν πολύ διαφορετικές πολιτιστικές και συμπεριφορικές πτυχές που θα πρέπει να συμπεριληφθούν.

Ψηφιακές περιηγήσεις: Με την ανάπτυξη 3D, οι επισκέπτες θα μπορούν να περπατούν στους χώρους αυτούς και να λαμβάνουν ακόμη και ξεναγήσεις. Η εκπαίδευση για την κίνηση σε ένα τρισδιάστατο



περιβάλλον είναι απαραίτητη, όπως και η αλληλεπίδραση με τα περιουσιακά στοιχεία γύρω από την τοποθεσία.

Πολιτιστική ευαισθητοποίηση: Οι επισκέπτες δεν θα μοιράζονται πάντα τις ίδιες αξίες, συστήματα πεποιθήσεων και αντιλήψεις, οπότε είναι σημαντικό να ξεφύγετε από τα πολιτιστικά εμπόδια.

Επικοινωνιακές δεξιότητες: Περιλαμβάνουν τόσο τη λεκτική όσο και τη μη λεκτική επικοινωνία (όπως η γλώσσα του σώματος). Όταν συζητάμε για επικοινωνιακές δεξιότητες και τεχνικές δεξιότητες, προκύπτει ο όρος υβριδικές επικοινωνιακές δεξιότητες. Ας ρίξουμε μια ματιά στο τι ακριβώς σημαίνει αυτό

Προσαρμοσμένες επαυξήσεις: Αντί να παρέχετε μια ομοιόμορφη ξενάγηση ή παρουσίαση ενός χώρου πολιτιστικής κληρονομιάς, μπορείτε να προσθέσετε και να αφαιρέσετε στοιχεία (επαυξημένα ή εικονικά) με βάση τους ανθρώπους που παρακολουθούν.

Ερώτηση 10 (αντιστοίχιση): Αντιστοιχίστε τα προβλήματα με τις λύσεις τους.

Ανωνυμία των ψηφιακών νομισμάτων: Προσυμφωνημένη μορφή παραλαβής, όπως ένας μοναδικός κωδικός αναγνώρισης

Οι άνθρωποι φοβούνται τα ψηφιακά περιουσιακά στοιχεία: Χρήση της αναστολής της δυσπιστίας για τη βύθιση των επισκεπτών στην εμπειρία, τόσο την πραγματική όσο και την ψηφιακή.

Άνθρωποι από διαφορετικές κουλτούρες μπορεί να έχουν πολύ διαφορετικές απόψεις και προτιμήσεις: Διαθέσιμες εξατομικευμένες εμπειρίες με βάση τις προτιμήσεις των χρηστών.

Μπορεί να χρειαστεί να εκτελέσετε μια ξενάγηση ή παρουσίαση εξ ολοκλήρου σε απευθείας σύνδεση: Βεβαιωθείτε ότι η συνολική παρουσίαση και εικόνα σας είναι επαγγελματική και ενδιαφέρουσα για τον θεατή μέσω της χρήσης της οπτικής=επαφής, της κατάλληλης γλώσσας του σώματος και των αναλογιών οθόνης.

Η τεχνητή νοημοσύνη δεν μπορεί να μεταφράσει άμεσα και αποτελεσματικά από τη μία γλώσσα στην άλλη: Βεβαιωθείτε ότι το ρομπότ τεχνητής νοημοσύνης είναι κατάλληλα προσαρμοσμένο σε κάθε γλώσσα που μιλάει, ξεχωριστά.

## 2.2 Αξιολόγηση δεξιοτήτων

Τώρα ήρθε η ώρα να δοκιμάσετε αυτές τις υβριδικές δεξιότητες. Για την άσκηση αυτή, θα επικεντρωθούμε στη χρήση των κατάλληλων δεξιοτήτων επικοινωνίας για μια διαδικτυακή ξενάγηση. Σας έχει ανατεθεί η εξής εργασία:

Θα πρέπει να εκτελέσετε μια διαδικτυακή ξενάγηση για απομακρυσμένους θεατές, οι οποίοι θα σας παρακολουθούν στις οθόνες τους. Θα εκτελέσετε αυτή την ξενάγηση μπροστά σε μια πράσινη οθόνη, η οποία θα προβάλλει μια πραγματική τρισδιάστατη άποψη του χώρου πολιτιστικής κληρονομιάς. Η κάμερα θα κινείται όλο και πιο μέσα στο χώρο της πολιτιστικής κληρονομιάς και θα πρέπει να κάνετε μια ξενάγηση όπως αυτή, ακριβώς όπως θα κάνατε αν ήσασταν πραγματικά εκεί.

Αναφέρετε πέντε πράγματα που θα προετοιμάσετε πριν από την ηχογράφιση, τα οποία επικεντρώνονται κυρίως γύρω από την επικοινωνία και την ταυτοποίηση των θεατών σας.

### 5. ΠΗΓΕΣ

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.

