



2020-1-UK01-KA227-YOU-094543

IO1- A3: Digitaal ontwerpcompendium  
Module: Hybride vaardigheden in beheer van  
erfgoedtoerisme

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.



## REVISION HISTORY

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

## REFERENCED DOCUMENTS

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		

## APPLICABLE DOCUMENTS





## Contents

1. Introductie .....	4
1.1 Leerresultaten .....	4
1.2 Sleutelwoorden .....	4
1.3 Geschatte zittijd .....	5
1.4 Verklarende woordenlijst .....	5
2. Hybride vaardigheden in beheer van erfgoedtoerisme.....	6
3. Beoordeling.....	16
4. Referenties.....	21



# 1. Introductie

In deze module gaan we in op hybride vaardigheden en hoe deze van toepassing kunnen zijn op erfgoedtoerisme. Hybride vaardigheden zijn een brede term, dus we zullen proberen het te verfijnen door te kijken hoe sommige traditionele zachte vaardigheden kunnen worden 'gehybridiseerd', wat betekent hoe ze kunnen worden aangepast en gecombineerd met nieuwe vaardigheden en technologieën.

## 1.1 Leerresultaten

Na het voltooien van deze module ben je in staat om:

- LO1: Maak uzelf vertrouwd met wat hybride vaardigheden zijn en hoe traditionele soft skills en moderne digitale vaardigheden worden gecombineerd
- LO2: Maak kennis met de relevante digitale technologieën waar je hybride vaardigheden in gaat gebruiken
- LO3: Een beter begrip verwerven van hoe deze hybride vaardigheden in de praktijk kunnen worden toegepast

## 1.2 Sleutelwoorden

Hybride skills, soft skills, digitalisering, communicatieve skills, cultureel bewustzijn



## 1.3 Geschatte zittijd

1 uur

## 1.4 Verklarende woordenlijst

- **Digitale valuta:** een fiat-valuta met een vooraf bepaald bedrag dat kan worden ingewisseld voor services. Meestal zijn deze valuta gedecentraliseerd, wat betekent dat ze niet van een bank of land afkomstig zijn.
- **Digitale omgevingen:** een echte omgeving met digitale augmentaties, of een virtuele omgeving die volledig kunstmatig is gecreëerd.
- **Hybride vaardigheden:** vaardigheden die zachte vaardigheden en technische vaardigheden combineren. In dit digitale tijdperk zijn hybride vaardigheden nodig om mensen in staat te stellen waarde toe te voegen die verder gaat dan de toepassing van technologie (Munthe, 2021)
- **Opschorting van ongeloof:** het proces waarbij iemand gelooft dat wat hij ziet echt is, ook al is het niet zo.
- **Coderen:** de kennis en het vermogen om programmeercode te schrijven - de taal waarop alle computerprogramma's en applicaties zijn geschreven.



## 2. Hybride vaardigheden in beheer van erfgoedtoerisme

In deze module gaan we enkele van de belangrijkste soft skills in de erfgoedtoerismesector onderzoeken en er een technische dimensie aan toevoegen, waardoor traditionele soft skills worden omgezet in hybride vaardigheden.

### 1. Vaardigheden op het gebied van klantenservice

Klantvaardigheden zijn het belangrijkste in de hotel- en dienstensector, maar zijn nog steeds essentieel in de erfgoedtoerismesector. Om een aangename, informatieve en veilige omgeving voor toeristen te kunnen bieden, zijn vaardigheden nodig die gericht zijn op het begrijpen, oplossen van problemen en het onderhouden van een goed afgeronde kennisbasis van de erfgoedplaats. Daarnaast omvat klantenservice de verwerking van betalingen en andere vormen van geldtransacties.

**Hybridisatie van vaardigheden op het gebied van klantenservice:** er zijn hier twee belangrijke aandachtsgebieden, de kennisbasis van een professional in de sector en hun digitale vaardigheden. We beginnen met name door naar de kennisbank te kijken. Naarmate erfgoedplaatsen steeds meer worden gedigitaliseerd, zal het belangrijk zijn voor nieuwe professionals om vertrouwd te raken met de meest relatieve technologieën en faciliteiten van de site.

Voor een erfgoedplaats met Augmented Reality-tentoonstellingen moet u bijvoorbeeld goed bekend zijn met de manier waarop het werkt; niet alleen in termen van technologie, maar ook in termen van hoe deze gemakkelijk kan



worden gebruikt en toegankelijk is voor alle bezoekers. In werkelijkheid wilt u dus iemand worden die digitale diensten uitgebreider, vertrouwder en toegankelijker kan maken voor uw bezoekers.

De keerzijde van de medaille zijn digitale vaardigheden met betrekking tot klantenservice. In de toekomst zullen het essentieel zijn om bezoekers die niet fysiek aanwezig zijn te kunnen helpen, betalingsmethoden, zoals blockchain-transacties, te verwerken en mensen door virtuele omgevingen te kunnen leiden.

Laten we deze digitale vaardigheden eens nader bekijken:

**Virtuele assistentie:** Het kunnen gebruiken van online communicatieplatforms is al een essentiële vaardigheid, maar dit gaat verder dan alleen de technische kennis hebben om dit te doen. We zullen dit in veel meer detail bekijken in het gedeelte "Communicatie" verderop.

**Blockchain en digitale transacties:** naarmate digitale valuta's steeds breder ingezet worden, zullen betalingen die ze gebruiken ook breder worden. Het eerste dat u moet doen, is uzelf vertrouwd maken met de verschillende gemeenschappelijke valuta's. (Narayanan et al. 2016)

De meest gebruikte digitale valuta die niet worden gebruikt, zijn:

**Bitcoin:** een zeer populaire, maar steeds meer achterhaalde. Bitcoin maakte digitale valuta populair en het was oorspronkelijk ontworpen om als digitale betaalmethode te dienen. Vanwege de volatiele prijs en hoge productiekosten wordt het nu echter meer als een actief dan als een valuta beschouwd. Toch is het momenteel de meest gebruikte digitale valuta.

**Ethereum:** de op één na meest gebruikte digitale valuta op de markt. Ethereum kan worden gebruikt voor digitale betalingen, maar wordt meestal gebruikt als





een raamwerk waarop andere digitale valuta of applicaties kunnen worden gebouwd. Over het algemeen wordt Ethereum als veel functioneler beschouwd dan Bitcoin, en hoewel het onwaarschijnlijk is dat er veel Ethereum-betalingen worden verwerkt, is het belangrijk om bekend te zijn met de valuta, de erfgoedsite of het bedrijf waarmee u samenwerkt. zijn eigen applicatie of valuta op basis van Ethereum.

**XRP:** de snelste en meest efficiënte transactievaluta. Hoewel XRP andere functies mogelijk maakt, zoals Ethereum, is het in de eerste plaats een betaalmethode, wat het zeer relevant maakt op het gebied van toerisme. XRP staat momenteel op het punt de belangrijkste transactiemethode te worden voor meerdere banken en instellingen, in afwachting van een rechterlijke beslissing in de VS om hiermee verder te gaan, omdat de prijs ervan te volatiel is voordat de beslissing wordt genomen.

**Tether:** de meest stabiele digitale valuta. Tether is gemaakt om specifiek de prijsschommelingen van de dollar te weerspiegelen. Dit betekent dat de werkelijke waarde de meest stabiele van alle digitale valuta is. Tether heeft op dit moment de meeste kans om een levensvatbare betaalmethode te worden, omdat er geen schommelingen en kosten aan het gebruik zijn verbonden. Effectief, als je 5 dollar hebt, kun je in theorie 5 munten van Tether krijgen. Dit maakt Tether een zeer gebruiksvriendelijke munt, die zelfs geen conversies vereist.

Bij het bespreken van digitale transacties moet u vertrouwd raken met twee belangrijke concepten:

Digitale portemonnee: het lijkt in wezen veel op een bankrekening, waarop alle transacties worden verwerkt. Wanneer een bezoeker met digitale valuta betaalt, komen deze in uw digitale portemonnee terecht. Het opzetten van een digitale





portemonnee is niet moeilijk, het vereist alleen wat basisdocumentatie. Het is echter belangrijk om te onthouden dat digitale transacties gericht zijn op anonimiteit. Dit betekent dat, aangezien de zaken niet kloppen, u manieren zult moeten bedenken om een betaling te bevestigen, zoals de klant die u een digitale ontvangst van de transactie bezorgt.

**Transactiesnelheid:** elke digitale valuta heeft een drastisch andere snelheid waarmee een transactie wordt verwerkt. Omdat deze worden gecombineerd met andere factoren, zoals transactiekosten, zal elk bedrijf een andere valuta kiezen om zijn betalingen te verwerken. U moet bekend zijn met de snelheid van de transactie, omdat deze belangrijk is voor het handhaven van de klanttevredenheid (bijvoorbeeld het verkorten van wachttijden en het versnellen van een transactie).

**Digitale omgevingen:** Zoals we in eerdere hoofdstukken hebben besproken, zijn Virtual en Augmented Reality hard op weg een hoofdbestanddeel van erfgoedtoerisme te worden. Nieuwe professionals in het veld zullen zich moeten concentreren op het overbrengen van hun communicatieve en klantenservicevaardigheden naar de digitale wereld (Agosti et al. 2014). Laten we een paar voorbeelden daarvan bekijken:

**Digitale rondleidingen:** Hele erfgoedsites zijn al beschikbaar in digitale werelden. Met de ontwikkeling van 3D kunnen bezoekers rondlopen op deze sites en zelfs rondleidingen krijgen. Training om te bewegen in een 3D-omgeving is essentieel, net als de interactie met de middelen op de site.

**Opschorting van ongeloof:** Wanneer je deelneemt aan een virtual reality of augmented reality, zul je moeten leren hoe je de suspension of disbelief kunt handhaven. Het is essentieel dat u doet alsof zowel de virtuele als de toegevoegde activa echt zijn. Het is bijna alsof je tot op zekere hoogte acteert. Om augmented en virtual reality mogelijk te maken, zullen de bezoekers van



de digitale erfgoed sites het gevoel moeten hebben dat ze deel uitmaken van een echte ervaring.

## 2. Communicatie vaardigheden

Uitzonderlijke communicatieve vaardigheden worden in de meeste bedrijfstakken zeer gewaardeerd en hoe hoger men in de hiërarchie komt, hoe belangrijker ze worden. In de horeca en het toerisme kunnen er elke dag contacten zijn met mensen van verschillende achtergronden, leeftijden, nationaliteiten en temperamenten.

Communicatieve vaardigheden omvatten zowel verbale als non-verbale communicatie (zoals lichaamstaal). Bij de bespreking van communicatieve vaardigheden en technische vaardigheden leidt dit tot hybride communicatieve vaardigheden. Laten we eens kijken wat dat precies betekent:

**Digitale communicatieve vaardigheden:** In erfgoedtoerisme moet u vaak communiceren met bezoekers of andere belanghebbenden via online platforms. COVID-19 heeft deze platforms enorm populair gemaakt, maar heeft ook een gebrek aan vaardigheden van veel professionals aan het licht gebracht.

Hier is een lijst met dingen om in gedachten te houden bij communicatie via een online platform (Hammond & Moseley, 2018):

1. Houd oogcontact met de camera, op deze manier kan de kijker oogcontact houden met uw digitale projectie. Dit is vaak een punt dat door de meeste mensen wordt gemist. De bron van het beeld is de lens van de camera, dus behandel het als de ogen van je kijker.



2. Behoud een neutrale of specifieke achtergrond in alle communicatie. Het handhaaft professionaliteit en wekt de indruk dat de communicatie professioneel en serieus wordt afgehandeld, zelfs als u vanuit huis werkt.
3. Houd uw romp, ellebogen en volledige gezicht op het scherm, op die manier kunt u een echt kantoorbeeld simuleren. Afhankelijk van de instelling kun je ook staand op het scherm verschijnen (bijvoorbeeld als je een virtuele rondleiding geeft), maar het is belangrijk om altijd te bedenken hoe je op het scherm zal verschijnen.
4. Houd een gestage en uitgebreide toespraak. Wanneer onze stem door digitalisering gaat, kan het moeilijker worden om te begrijpen. Aangezien de mensen met wie u communiceert ook verschillende talen kunnen spreken, is het belangrijk ervoor te zorgen dat ze kunnen begrijpen wat u zegt.

**Virtuele en Augmented Reality-interacties:** zoals hierboven vermeld, kan het zijn dat u rondleidingen moet uitvoeren in Virtual of Augmented Reality-omgevingen. We hebben eerder besproken wat de suspension of disbelief is, maar we gaan niet kijken hoe je deze kunt behouden:

1. Behandel echte en virtuele activa hetzelfde. Of je nu iets geheel virtueel of iets digitaals presenteert, het is belangrijk om de kijkers en aanwezigen het gevoel te geven dat ze worden ondergedompeld in de ervaring. Een voorbeeld zou zijn als een erfgoedsite digitaal wordt uitgebreid door mensen uit de oudheid toe te voegen die rondlopen en interactie hebben met bezoekers. In dit geval moet u deze virtuele mensen behandelen als een normaal en natuurlijk onderdeel van de tentoonstelling, zo niet als echte mensen.
2. Neem de virtuele of uitgebreide middelen actief op in presentaties of rondleidingen. Dit is vooral belangrijk voor augmented reality. Het doel van augmented reality is om een omgeving en ervaring te verbeteren. Om dat te doen, moet u het in hetzelfde licht behandelen als een natuurlijk goed. Naast



het handhaven van de opschorting van ongelooft, zal het ervoor zorgen dat mensen de digitale middelen geleidelijk accepteren als een integraal onderdeel van de ervaring en niet alleen als smaakmaker.

3. Behoud uw verbale en non-verbale vaardigheden in een gesimuleerde omgeving. Als u een rondleiding of een soortgelijke interactie in een virtuele wereld uitvoert, besteed dan tijd aan het oefenen van lichaamsbewegingen en presentatiemethoden (ervan uitgaande dat u in deze omgeving kunt bewegen).

### 3. Taalvaardigheid

Taalvaardigheden zijn een bijzonder pluspunt in de horeca omdat ze iemands waarde als werknemer vergroten. Door de taal van de klant te spreken, kan men een intiemere relatie met hen opbouwen, wat de klanttevredenheid en loyaliteit bevordert.

Als klassieke vaardigheid kan taal worden gehybridiseerd door een andere versie ervan toe te voegen aan je arsenaal - codering.

Coderen is zelf een taal, met regels, uitzonderingen en vooral het opnemen van communicatie. Tijdens je training zullen we AI bespreken, maar AI is alleen zo goed als de mensen die ze maken en onderwijzen. Het ontwikkelen van codeervaardigheden is een eerste stap om te begrijpen hoe AI werkt. Bij het bespreken van hybride taalvaardigheden, zullen we echter ook bespreken hoe AI te begrijpen, zelfs zonder codeervaardigheden.

#### Codeervaardigheden en taal

Door taal- en codeervaardigheden te combineren, ben je bijzonder waardevol in virtual en augmented reality-omgevingen, omdat je input kunt geven over hoe deze omgevingen te creëren voor mensen met verschillende talen. Bovendien kun je input leveren over het gebruik van kunstmatige intelligentie in alledaagse situaties, zoals receptionisten en chatbots. (Mitchell, 2019)



**Kunstmatige intelligentie en chatbots:** Kunstmatige intelligentie aanleren hoe te spreken en zich te gedragen, is een groeiend veld, dat nog dagelijks wordt ontwikkeld. AI is alleen in staat om gedrag te imiteren dat het van mensen heeft geleerd, en verschillende talen omvatten zeer verschillende culturele en gedragsaspecten die moeten worden opgenomen. Dus bij het ontwerpen van een AI of bij het leren communiceren, moet het de spraakpatronen en culturele gewoonten van elke taal afzonderlijk leren - het kan niet simpelweg een bestaande taal in een andere vertalen. De mogelijkheid om te coderen geeft u inzicht in hoe u kunstmatige intelligentie op de juiste manier kunt "trainen", waardoor u toegang krijgt tot een geheel nieuw werkveld.

Zelfs zonder codeerkennis kun je helpen als je andere talen kent, vooral als je over de juiste culturele vaardigheden beschikt (hieronder verder besproken).

#### 4. Cultureel bewustzijn

Horeca- en toerismebedrijven hebben meer dan de meeste te maken met klanten van verschillende nationaliteiten en culturele achtergronden. Het vermogen om cultureel bewust te zijn en voorbij de eigen culturele normen te komen is cruciaal voor het opbouwen van een succesvolle carrière in deze sector.

Doorgaans zullen klanten niet altijd dezelfde waarden, overtuigingen en percepties delen, dus het is belangrijk om los te komen van culturele barrières. Cultureel bewustzijn is een essentiële sociale vaardigheid die ervoor zorgt dat klanten zich prettig en thuis voelen in hun omgeving. Het doel is om aan hun behoeften en wensen te voldoen, zodat ze terugkerende klanten worden.

Het overbrengen van deze vaardigheden naar een digitale omgeving kan behoorlijk uitdagend zijn, maar het is essentieel bij het bespreken van virtual/augmented reality en kunstmatige intelligentie.



**Virtuele/Augmented Realities:** In fysieke erfgoedsites impliceert de implicatie dat bezoekers passieve waarnemers van de site zullen zijn. Ze zullen het kunnen verkennen, maar de algehele erfgoedsite verandert niet afhankelijk van de bezoeker. Dit verandert met virtual en augmented reality. U kunt niet alleen bepaalde aspecten van de site herstellen en verbeteren, maar u kunt deze ook actief uitbreiden met de juiste middelen, waardoor een bezoeker meer te weten kan komen over het tijdperk waarin de site is gebouwd of de mensen die er vroeger omheen leefden. Maar het sleutelwoord hier is "passend".

Wanneer u activa aan een erfgoedsite toevoegt, moet u op uw hoede zijn voor de cultuur van mensen die ze bezoeken. Bijvoorbeeld, het toevoegen van halfnaakte augmented reality-mensen aan een oude erfgoedsite om te simuleren hoe het eruit zou zien in de oudheid, kan bijvoorbeeld ongepast zijn voor bepaalde mensen.

Het kan ook ongepast zijn om historische veldslagen in een digitale omgeving voor te stellen, vooral als mensen uit de landen die hebben gevochten aanwezig zijn. De geschiedenis is voor verschillende mensen anders, de helden van het ene land zijn de schurken van het andere land, maar in plaats van een obstakel, kan dit een kans zijn. Sociale kwesties worden in dergelijke gevallen ook belangrijk, en sommige historische onderwerpen en gedragingen kunnen schadelijk zijn voor sommige mensen.

**Op maat gemaakte ervaringen voor verschillende culturen:** De kans die zich hier aandient, is het creëren van op maat gemaakte ervaringen voor verschillende culturen. In plaats van een uniforme rondleiding of presentatie van een erfgoedsite te geven, kun je activa toevoegen en verwijderen (vergroot of virtueel) op basis van de mensen die kijken. U kunt mogelijk aspecten toevoegen die dichterbij hun eigen cultuur liggen (zoals hoe hun land omging met de erfgoedsite), of gevoelige onderwerpen vermijden (zoals een afbeelding





van hoe hun land de erfgoedsite bijvoorbeeld gedeeltelijk vernietigde). Dat wil niet zeggen dat je de informatie volledig moet weglaten, maar je kunt wijzigen wat er daadwerkelijk wordt opgenomen in de vergroting van de digitalisering van een erfgoedsite. (Lee et al., 2020)





## 3. Beoordeling

### 3.1 Kennisbeoordeling

Quiz-achtige beoordeling op basis van de hoofdinhoud. Markeer het juiste antwoord indien nodig vet. Voeg 10 vragen toe voor uw module. Verhoog geleidelijk de moeilijkheidsgraad.

Vraag 1 (meerkeuze of waar/onwaar): Alle digitale valuta zijn vergelijkbaar in termen van snelheid en transactiekosten

[Waar] [**onwaar**]

Vraag 2 (meerkeuze of waar/onwaar): Voor digitale valuta is het essentieel om een transactie te kunnen verifiëren via:

[**Een betalingsbewijs van de klant**] [De klant het laten doen in het bijzijn van een medewerker] [Een melding met de identiteit van de klant op de digitale portemonnee]

Vraag 3 (meerkeuze of waar/onwaar): Tijdens een virtuele rondleiding moet u:

[**behandel virtuele middelen op dezelfde manier als echte middelen**] [neem virtuele middelen op, maar zorg ervoor dat het publiek weet dat ze niet echt zijn] [negeer virtuele middelen]

Vraag 4 (meerdere antwoorden goed): Digital Environment Tours verwijst naar:

[**Tours door fysieke sites met Augmented Reality**] [**Tours door volledig Virtual Reality-sites**] [Tours door digitale galerijen] [Tours met audio-assistentie]



Vraag 5 (meerdere antwoorden goed): Afhankelijk van de instelling moet u bij deelname aan een online communicatiesessie:

**[laat uw romp, ellebogen en volledige gezicht op het scherm verschijnen]**

[laat een close-up van uw gezicht op het scherm zien] [heb liever het logo van

uw bedrijf/site op het scherm in plaats van uzelf] **[volledig op het scherm**

**verschijnen] , zoals in je hele lichaam]**

Vraag 6 (meerdere antwoorden goed): Kunstmatige intelligentie is momenteel:

[in staat om zelfstandig te leren zonder menselijke inbreng] [in staat om taal en

verbale inbreng rechtstreeks in andere talen te vertalen] **[afhankelijk van**

**menselijke training en inbreng] [niet in staat om taalkundige en culturele**

**verschillen te verwerken zonder inbreng]**

Vraag 7 (meerdere antwoorden goed): Bij het ontwerpen van een virtuele of augmented tour:

[Het moet uniform zijn voor alle mensen] [bepaalde mensen moeten worden

uitgesloten om meer controversiële onderwerpen te kunnen opnemen]

**[specifieke onderwerpen moeten worden vermeden voor specifieke**

**groepen, op basis van de culturele identiteit van de bezoekers]**

**[bezoekers moeten de mogelijkheid hebben om op maat gemaakte**

**ervaringen te ontvangen op basis van hun culturele identiteit]**

Vraag 8 (matching): Verbind de termen met hun definities.

**Hybride vaardigheden:** Dergelijke vaardigheden verwijzen naar de combinatie van zachte vaardigheden en technische vaardigheden. Want of een vaardigheid als hybride wordt beschouwd, hangt af van verschillende factoren, waaronder de eigenlijke baan, de organisatie, de branche, enz. (MyComputerCareer, 2021).



**Digitale valuta:** Een fiat-valuta met een vooraf bepaald bedrag dat kan worden ingewisseld voor diensten. Meestal zijn deze valuta gedecentraliseerd, wat betekent dat ze niet van een bank of land afkomstig zijn.

**Digitale omgevingen:** Een echte omgeving met digitale augmentaties, of een virtuele omgeving die geheel kunstmatig is gecreëerd.

**Opschorting van ongelooft:** het proces waarbij iemand gelooft dat wat hij ziet echt is, ook al is het niet zo.

**Coderen:** de kennis en het vermogen om programmeercode te schrijven - de taal waarop alle computerprogramma's en applicaties zijn geschreven.

Vraag 9 (matching): Verbind de begrippen met hun uitleg.

**AI-communicatievaardigheden:** Kunstmatige intelligentie aanleren hoe te spreken en zich te gedragen is niet in elke taal hetzelfde. AI is alleen in staat om gedrag te imiteren dat het van mensen heeft geleerd, en verschillende talen omvatten zeer verschillende culturele en gedragsaspecten die moeten worden opgenomen.

**Digitale rondleidingen:** met de ontwikkeling van 3D kunnen bezoekers rondlopen op deze sites en zelfs rondleidingen krijgen. Training om te bewegen in een 3D-omgeving is essentieel, net als de interactie met de middelen op de site.

**Cultureel bewustzijn:** Bezoekers zullen niet altijd dezelfde waarden, overtuigingen en percepties delen, dus het is belangrijk om los te komen van culturele barrières.



**Communicatieve vaardigheden:** omvat zowel verbale als non-verbale communicatie (zoals lichaamstaal). Bij de bespreking van communicatieve vaardigheden en technische vaardigheden leidt dit tot hybride communicatieve vaardigheden. Laten we eens kijken wat dat precies betekent

**Augmentaties op maat:** in plaats van een uniforme rondleiding of presentatie van een erfgoedplaats te geven, kunt u activa toevoegen en verwijderen (verhoogd of virtueel) op basis van de mensen die kijken.

Vraag 10 (matching): Verbind de problemen met hun oplossingen.

**Anonimiteit van digitale valuta:** vooraf overeengekomen ontvangstformulier zoals een unieke identificatiecode

**Mensen die bang zijn voor digitale activa:** Opschorting van ongeloof gebruiken om de bezoekers onder te dompelen in de ervaring, zowel echt als digitaal.

**Mensen uit verschillende culturen kunnen enorm verschillende meningen en voorkeuren hebben:** Beschikbare op maat gemaakte ervaringen op basis van gebruikersvoorkeuren.

**Het kan zijn dat u een rondleiding of presentatie volledig online moet uitvoeren:** Zorg ervoor dat uw algehele presentatie en beeld professioneel en interessant is voor de kijker door het gebruik van oogcontact, passende lichaamstaal en schermverhoudingen.

**Kunstmatige intelligentie kan niet direct efficiënt van de ene taal naar de andere vertalen:** zorg ervoor dat de kunstmatige intelligentie-bot goed is aangepast aan elke taal die hij spreekt, afzonderlijk.





### 3.2 Skills assessment

Nu is het tijd om deze hybride vaardigheden op de proef te stellen. Voor deze oefening zullen we ons concentreren op het gebruik van de juiste communicatieve vaardigheden voor een online tour. Je hebt de volgende taken gekregen:

Je zult een online tour moeten doen voor kijkers op afstand, die je op hun schermen zullen observeren. Je voert deze rondleiding uit voor een groen scherm dat een echt 3D-beeld van de erfgoedsite projecteert. De camera gaat verder het erfgoed in en je zult een rondleiding moeten geven, net zoals je zou doen als je er echt zou zijn.

Noem vijf dingen die je voorafgaand aan de opname gaat voorbereiden, voornamelijk gericht op communicatie en de identiteit van je kijkers.





## 4. Referenties

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.

