

# NEWSLETTER #2

Come procede il progetto InterCultural Hotel?



## InterCultural Hotel

### A che punto siamo arrivati?

Per finalizzare l'analisi dei bisogni prevista dal nostro [primo risultato](#), abbiamo coinvolto il gruppo target di InterCultural Hotel (ospiti e personale degli hotel) chiedendo loro di aiutarci a identificare le sfide interculturali più significative che si presentano nei contesti alberghieri in tutti i Paesi partner. I dati raccolti sono stati utilizzati per delineare una panoramica completa del settore in ciascun Paese e sviluppare un elenco degli incidenti interculturali più comuni che si verificano nel settore dell'ospitalità. Sono stati creati tre prototipi per ciascuno dei seguenti dipartimenti alberghieri:

- Front desk
- Food & Beverage
- Housekeeping
- Management

Tutti i prototipi sono corredati di dialoghi che danno un'idea molto precisa delle sfide interculturali che possono presentarsi nel settore alberghiero.

Per procedere con lo sviluppo del [secondo risultato](#) abbiamo chiesto al gruppo target un feedback sugli incidenti critici attraverso un sondaggio online e delle interviste. Abbiamo poi analizzato i codici di comportamento, le tradizioni e le abitudini più diffuse nei nostri Paesi, sulla base del feedback ottenuto da entrambe le analisi. Abbiamo riesaminato gli episodi e proseguito con la contestualizzazione e la localizzazione. Attualmente stiamo lavorando alla traduzione dei prototipi in greco, olandese, bulgaro, lituano, italiano e sloveno. Seguiteci su Facebook e tenete d'occhio il nostro sito web per scoprire il risultato finale!



## Alcune testimonianze tratte dalle survey condotte dai partner su ospiti e personale alberghiero

"Ci dovrebbe essere più comunicazione tra i diversi reparti dell'Hotel" (ospite di un Hotel in Irlanda)

"Una volta è arrivata una principessa araba che ha mangiato al bar dell'hotel. Ci è stato chiesto gentilmente di non guardarla negli occhi mentre le parlavamo" (membro del personale di un Hotel in Slovenia)

## Quali saranno i prossimi passi?

### Cosa aspettarvi da noi nel prossimo futuro?

#### Risultato #2 - Lingue di destinazione e localizzazione/contestualizzazione

Questo risultato intende fornire un set di parole/frasi chiave di base in cinese e russo per i settori più importanti dell'ospitalità, nonché informazioni culturali rilevanti sui visitatori provenienti da questi due Paesi (Cina e Federazione Russa). L'Università di Plovdiv, il partner responsabile di questi risultati, è attualmente all'opera. Sono state condivise le idee iniziali e alcuni campioni di materiali su cui il team sta già lavorando.

In più, nel gennaio 2023, una parte del team dell'Università di Plovdiv, specializzata in cinese, si è incontrata a Belgrado con i colleghi dell'Istituto Confucio e ha presentato loro i risultati conseguiti nell'ambito del progetto fino a quel momento. Al di là dell'aspetto divulgativo, l'incontro è stato importante per discutere della possibilità di utilizzare l'esperienza degli specialisti dell'Istituto Confucio di Belgrado per raccogliere feedback e suggerimenti preziosi per supportare lo sviluppo della parte cinese dei materiali formativi.

Il progetto InterCultural Hotel è stato presentato anche durante il Forum slavo annuale dell'Università di Belgrado, che si è svolto a gennaio 2023. Una parte dei partecipanti, che hanno avuto esperienze di accoglienza con visitatori russi, ha espresso le proprie opinioni e condiviso le proprie osservazioni nel sondaggio organizzato dai partner dell'Università di Plovdiv, fornendo così spunti e indicazioni utili per raccogliere idee e iniziare a lavorare sui materiali di formazione in russo.

#### Risultato #3 - Moduli formativi InterCultural Hotel (web and mobile)

Stiamo lavorando alla creazione di scene virtuali a 360 gradi, riprese con una telecamera speciale, che consentirà di simulare un luogo di lavoro reale. Ecco un primo esempio del lavoro svolto fino ad ora:



Nel frattempo, i partner stanno lavorando al completamento dei moduli di formazione che saranno accessibili online, non solo attraverso PC ma anche attraverso dispositivi mobili.

#### Risultato #4 - Perfezionamento dei materiali didattici

I risultati del progetto saranno testati dai rappresentanti dei gruppi target. Tutti i feedback saranno accuratamente registrati e integrati. Una prima fase di test si svolgerà a breve a Limassol, a Cipro: per saperne di più, leggete la prossima pagina!

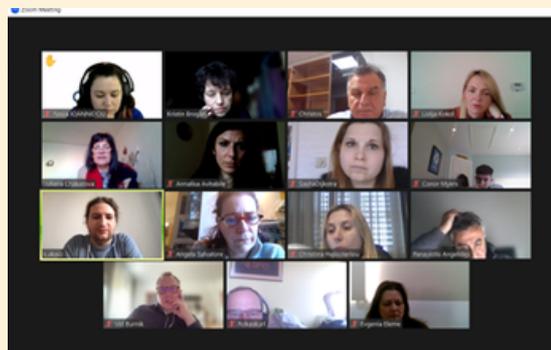


# I nostri meeting online e l'imminente formazione a Cipro!

## Uno sguardo agli incontri online e al prossimo programma di formazione a Cipro, per testare i materiali prodotti

### Anche online, i nostri meeting sono un grande successo!

Vista l'impossibilità di organizzare con regolarità incontri in presenza, ogni mese la partnership di InterCultural Hotel si è riunita online per discutere lo stato di avanzamento del progetto e verificare insieme le attività necessarie per assicurare ai gruppi target materiali di grande qualità! Anche se a distanza, questi incontri mensili si sono rivelati molto efficaci, e un'ottima opportunità per condividere idee, ridefinire le priorità e pianificare le diverse attività su base mensile.



### Attività di formazione a Limassol, Cipro

Nella seconda metà di maggio un gruppo selezionato di formatori esperti potrà testare i nostri moduli di formazione e gli strumenti didattici online (nella versione web e mobile), frutto del terzo risultato. Il contenuto della formazione sarà incentrato sui settori del Front Desk, del Food and Beverage, dell' Housekeeping e del Management dell'industria alberghiera. In agenda anche il test dei materiali prodotti in lingua cinese e russa. I partecipanti ai test verificheranno il livello di efficienza degli strumenti sviluppati, ma anche le prestazioni dell'applicazione web e mobile. Dopo aver apportato i dovuti miglioramenti in base ai feedback ricevuti, i materiali saranno tradotti nelle lingue nazionali e testati all'interno del gruppo target del progetto.

Volete saperne di più su InterCultural Hotel?

Visitate il nostro sito [web](#)

e la nostra pagina [Facebook](#)!



Co-funded by  
the European Union