

MAGAZINE

Eurhodip

www.eurhodip.com

MAY/MAI
2021

EURHODIP NEWS

HORIZONS 2021

**28th CONFERENCE
IN LEEUWARDEN**

SPECIAL REPORT

The New World of Hospitality and Tourism



THE LEADING HOTEL SCHOOLS IN EUROPE

MADRID, May 2021



D. Luis de Lezama
PRESIDENT
PRÉSIDENT

THE NEW ERA After COVID-19 LA NOUVELLE ÈRE Après la COVID-19



Even more than the digital gap, the COVID-19 gap has deepened the rupture between an old world and a new era that is being born. Like it or not, we are the generation in transit toward a new era, a new culture. This new culture has two dominant concepts:

1. Artificial Intelligence (AI).
2. Transhumanism.

We are living a reality of internal debate that is hard for us to bear. Scientific / technical knowledge accelerates and collides with classical learned experience.

In 2013, a survey was conducted in collaboration with the Future of Humanity Institute - University of Oxford about how and when AI would be able to surpass human intelligence (HI) with the following result:

- 2020 – Win the World Series of Poker.
- 2024 – Translate spoken language.
- 2026 – Write a high school essay.
- 2027 – Drive a vehicle and write a Top 40 song.
- 2049 – Write a New York Times Best Seller.
- 2053 – Perform surgical operations.
- 2061 – Surpass human beings.
- 2137 – Do any jobs.

All this seems to have been fulfilled or is in the process of being fulfilled. Ray Kurzweil makes fantastic forecasts with an 86% accuracy rate. Google put him in charge of its SINGULARITY UNIVERSITY. According to him, due to the rise of AI we will enter that explosive process of self-improvement that will lead us to be super-intelligent.

This performance raises certain suspicion:

- The biggest threat is to replace Homo Sapiens with Homo Gadget: "You are a host of a gadget" Lemon Lasier wrote.
- Triggering something usable for unjust and inhuman purposes.
- Stephen Hawkins: "Humans will be surpassed".
- Elon Musk: "AI is our greatest existential threat".
- Nick Bostrom: "Our destiny will depend on the actions of the machine".

American universities: MIT, Stanford, are reference centers that generate AI research.

AI is the most powerful spirit in the world in every way. China and the United States fight over it. But in 2030, according to Price Waterhouse Cooper, the increase in GDP linked to AI will be 26% in China and 15% in the US. Europe has not yet combined its efforts and strategies in this regard.

Transhumanism is the desire of the human being to reach all his allowed knowledge.

In the midst of that pandemic, that triggering paralysis that fires nonstop is ruining us. All AI, more than ever, AI has continued to work and tries to get ahead of our natural intelligence. Education has made a difference. How to unfold the old maps and re-point the cardinal points? This is what we ask ourselves now.

Do not be discouraged: the new era needs our reference maps, and the cardinal points remain the same: the sun rises every day

Encore plus que le fossé numérique, le fossé de la COVID-19 a approfondi la rupture entre un vieux monde et une nouvelle ère qui est en train de naître. Qu'on le veuille ou non, nous sommes la génération en transition vers une nouvelle ère, une nouvelle culture. Cette nouvelle culture a deux concepts dominants :

1. L'intelligence artificielle (IA).
 2. Le transhumanisme.
- Nous vivons une réalité de débat interne qui nous est difficile à supporter. Les connaissances scientifiques / techniques s'accélèrent et se heurtent à l'expérience classique acquise.
- En 2013, une enquête a été menée en collaboration avec le Future of Humanity Institute - Université d'Oxford sur quoi et quand l'IA pourrait surpasser l'intelligence humaine (HI). En voici les résultats :
- 2.020 - Gagner les World Series of Poker.
 - 2.024 - Traduire la langue parlée.
 - 2.026 - Rédiger un essai de lycée.
 - 2.027 - Conduire un véhicule et écrire une chanson pouvant entrer dans le Top 40.
 - 2.049 - Écrire un best-seller oublié dans New York Times.
 - 2.053 - Effectuer des opérations chirurgicales.
 - 2.061 - Surpasser l'être humain.
 - 2.137 - Remplir tous les emplois.

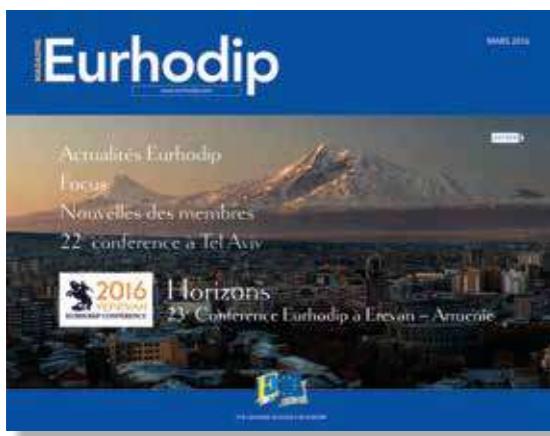
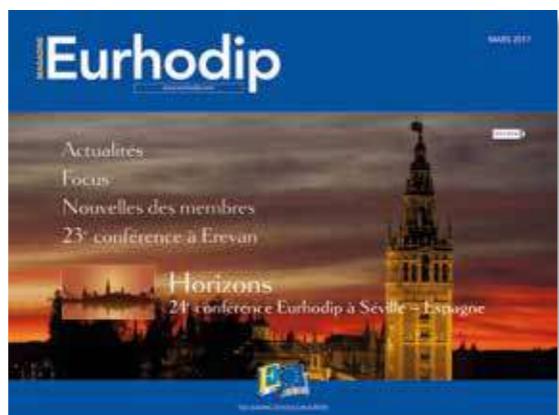
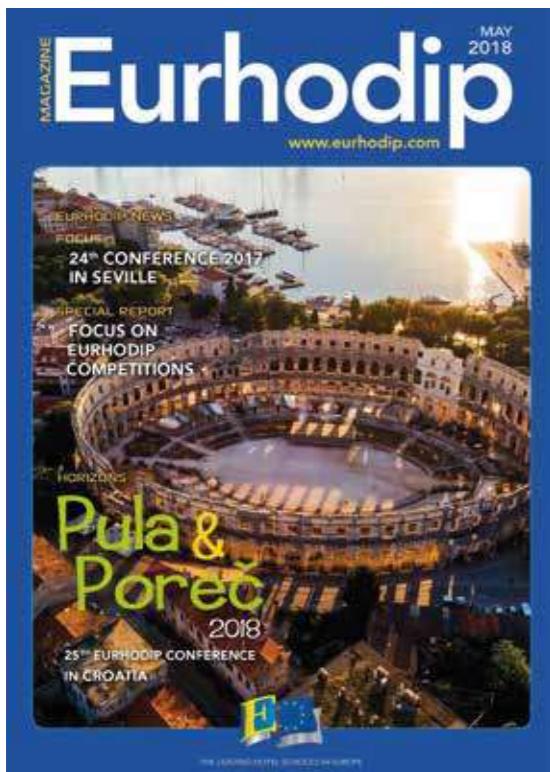


Tout cela semble avoir été accompli ou est en train de l'être. Ray Kurzweil fait des prévisions fantastiques avec un taux de précision de 86%. Google l'a chargé de son UNIVERSITÉ DE SINGULARITÉ. Selon lui, à partir de l'IA, nous entrerons dans ce processus explosif d'amélioration personnelle qui nous conduira à être super intelligents.

Cette performance soulève toutefois une certaine méfiance:

- La plus grande menace est de remplacer l'Homosapiens par l'Homogadget: «Vous êtes l'hôte d'un gadget», a écrit Lemon Lasier.
- Déclencher quelque chose utilisable à des fins injustes et inhumaines.
- Stephen Hawkins: «Les humains seront dépassés».
- Elon Musk: «L'IA est notre plus grande menace existentielle».
- Nick Bostrom: «Notre destin dépendra des actions de la machine»

Certaines universités américaines comme le MIT, Stanford, sont des centres de référence qui génèrent de la recherche en IA.





in the same place. The sun rises in the east and sets in the west.

The great unknown is what we should take from our old manuals to make teaching effective in new times. Discovering the secret between the past and the present is the key.

In a personalized education such as ours, only discovering the student's abilities can lead us to success. Now more than ever.

It is not the use of AI, and even less its misuse that will make our students effective in their time. Rather it is the domain of Human Intelligence which models AI. Progress will come from our research and from our responsibility that marks the OFF-ON of AI.

Universities and schools must create emotions to discover the abilities of each student. Only man gets emotional and with his reason is capable of creating. The machinery does not get excited. In emotion is creativity: joy, sadness, fear, anger, and disgust. All this perceived by the five senses makes us the future of innovation.

To have creative emotion, you must be surprised. Only the inquirer, the curious, is ready for surprise.

In our European culture, we penetrate beyond AI. We do this through:

1. Beliefs: faith in the human being more than in his laboratory.
2. The transmission of philosophy in which we include ethics.
3. The cultural movement of the various civilizations.
4. The history of the world, the history of Europe, the history of each country and of each people is essential to maintain our identity.

We are not an AI junkyard. At most we will be a cemetery. Cemeteries also transmit culture, thought, philosophy, and myth.

All this has passion that is typical of the human being. Sometimes it blinds us and we do not see that we are a bridge and a path to the future: The New Era!

L'IA est l'esprit le plus puissant du monde à tous égards. La Chine et les États-Unis se disputent. Mais en 2.030, selon le Price Waterhouse Cooper, l'augmentation du PIB liée à l'IA sera de 26% en Chine et de 15% aux États-Unis. L'Europe n'a pas encore conjugué ses efforts et ses stratégies à cet égard.

Le transhumanisme est le désir de l'être humain d'atteindre toutes ses connaissances autorisées.

Au milieu de cette pandémie, cette paralysie déclencheuse qui se déclenche sans arrêt nous ruine. Toute l'IA, plus que jamais, a continué à fonctionner et tente de devancer notre intelligence naturelle. L'éducation a fait une différence. Comment déplier les anciennes cartes et re-définir les points cardinaux? C'est ce que nous nous demandons maintenant.

Ne vous découragez pas: la nouvelle ère a besoin de nos cartes de référence, et les points cardinaux restent les mêmes: le soleil se lève tous les jours au même endroit. Le soleil se lève à l'est et se couche à l'ouest.

La grande inconnue est ce que nous devrions tirer de nos anciens manuels pour rendre l'enseignement efficace dans les temps nouveaux. Découvrir le secret entre le passé et le présent est la clé.

Dans une éducation personnalisée comme la nôtre, seule la découverte des capacités de l'élève peut nous conduire au succès. Maintenant plus que jamais.

Ce n'est pas l'utilisation de l'IA, et encore moins les abus, qui rendront nos étudiants efficaces en leur temps. Mais c'est le domaine de l'IH qui modélise l'IA. Les progrès viendront de nos recherches et de notre responsabilité qui marque le OFF-ON de l'IA.

L'université, l'école, doit créer des émotions pour découvrir les capacités de chaque étudiant. Seul l'homme devient émotif et avec sa raison est capable de créer. La machine n'est pas excitée. Dans l'émotion se trouve la créativité: la joie, la tristesse, la peur, la colère et le dégoût. Tout cela perçu par les cinq sens fait de nous l'avenir de l'innovation.

Pour avoir une émotion créative, vous devez être surpris. Seul le chercheur, le curieux, est prêt pour la surprise.

Dans notre culture européenne, nous pénétrons au-delà de l'IA. Nous faisons cela à travers:

1. Les croyances: la foi en l'homme plus qu'en son laboratoire.
2. La transmission de la philosophie dans laquelle nous intégrons l'éthique.
3. Le mouvement culturel des différentes civilisations.
4. L'histoire du monde, l'histoire de l'Europe, l'histoire de chaque pays et de chaque peuple sont essentielles pour maintenir notre identité.

Nous ne sommes pas un dépotoir d'IA. Au plus nous serons un cimetière. Les cimetières transmettent également la culture, la pensée, la philosophie et le mythe.

Tout cela est une passion typique de l'être humain. Parfois, cela nous aveugle et nous ne voyons pas que nous sommes un pont et un chemin vers le futur: la nouvelle ère!



luisdelezama

Luis de Lezama.

President.

luisdelezama@grupolezama.es

Content

Sommaire



6 NEWS ACTUALITÉS

- New Members 6
- Board of Directors Meetings 7
- EURHODIP in action 8
- EURHODIP Teachers 9
- Euroqual 12
- EURHODIP Qualifications 14



16 NEWS FROM OUR MEMBERS

- Opportunities we cannot waste or postpone. 16
Ana Moreira.
Turismo de Portugal – Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa
- A Fresh Start. 18
Dr Erwin Losekoot
Stenden Hotel Management School
- The People's Revolution. 20
Irina Naranjo
Higher School of Hospitality of Seville
- When International Rhymes with Societal Responsibility. 22
Vatel. Hotel & Tourism Business School
- Embracing the New "Normal" in the Tourism Industry. 26
Assist. Prof. Dr. Nafiya Güden
Assist. Prof. Dr. Mürrüde Ertac
Assist. Prof. Dr. Mete Ünal Girgen
Final International University
- Hospitality without Interns. 28
Kevin Hemsworth
Turismo de Portugal – Escola do Porto
- The World Pandemic as a Start towards Renovation of International Tourism. 30
Arega Mikhaylovna Akopyants
Tatyana Anatoljevna Kolchugina
- Rebuilding Global Tourism Starts with Education. 32
42nd Plenary Session of the UNWTO Affiliate Members.
Peter Maliszewski.
Fundación Iruaritz-Lezama.
- The Challenge of University Teaching in the Context of the Covid-19 Pandemic. 34
Dr. Julián Romero Paredes.
Mr. Samuel Ruiz de Martín.
Universidad Francisco de Vitoria.
- Effect of Covid-19 on CSR Sector Commitment and Turnover Intention. 37
Orhan Uludag.
Cyprus International University.
- Resetting the Hospitality Education 38
dr. Tanja Angleitner
Director VSGT Maribor



42 ONLINE 2020 CONFERENCE

- Eurhodip 2020 online Student Competition 42
- Eurhodip 2020 online Online Conference 44



45 CONFERENCE 2021 IN LEEUWARDEN

- November 10th – 14th 2021 45
Theme:
"Game changers! Be part of it"

EURHODIP
Siège social / Head Office
Eurhodip AISBL
40 rue Washington
B1050 Bruxelles – Belgique



Contact: Guilhaume GARCIA
Tel: +34 673 83 25 19
bruxelles@eurhodip.com

40 SUCCESS STORY

- Long-Term success only comes with fair play - Martin Jezeršek
Mojca Polak
Vocational College of Hospitality and Tourism Maribor 40

NEW CANDIDATE MEMBERS

In 2020, the Board of Directors of Eurhodip studied several applications for membership.

En 2020 le conseil d'administration d'Eurhodip a étudié différentes candidatures.



Shanghai Institute of Tourism.
Shanghai, China.

CANDIDATE MEMBER FOR ASSOCIATE MEMBER

Founded in 1979, Shanghai Institute of Tourism (上海旅游高等专科学校, SIT) incorporated with Urban Science & Tourism College of Shanghai Normal University (SHNU) in 2003. SIT boasts one of the nation's leading tourism institutions of higher education. SIT owes its flourishing development to its educational philosophy of cultivating professional tour talents for the nation, its contribution to tourism research, and its tradition of excellently balancing present considerations with future concerns.

<https://www.sitsh.edu.cn/cms/>



Wine Travellers Club
“Şarap kültürünü en iyi öğrenebileceğiniz tek yer”

Wine Travellers Club .
Gazimağusa, North Cyprus.

CANDIDATE MEMBER FOR ASSOCIATE MEMBER

Wine Travellers Club offers wine education at different levels in both Turkish and English, targeting individual wine enthusiasts and hospitality/service industry employees as well as wine retailers.

<https://www.facebook.com/winetravellersclub>



HOTEL & TOURISM
BUSINESS SCHOOL

Vatel Martinique.
Fort-de-France, France.

CANDIDATE MEMBER FOR FULL MEMBER

A management school on the Isle of Flowers. The Vatel Martinique school is located in Fort de France within the Hotel Valmenière.

In the heart of the capital, this establishment has a privileged location and will allow students to enjoy quality infrastructure with a breath-taking view of the famous bay of Fort-de-France. Vatel Martinique offers a complete training course with a Level II course (Bachelor-license) then the possibility of continuing at Level I (MBA-Master). From Levels 2 to 7 in international standards (ISCED 2011).

<https://www.vatel.mq/>



DOWNLOAD EURHODIP
APPLICATION FORM



Hotel Training.
ONLINE, Greece.

CANDIDATE MEMBER FOR ASSOCIATE MEMBER from the Industry

The online seminars Hoteltraining provide represent an innovative step forward in quality education and the development of the hotel industry. They are also useful right now for those who wish to advance their professional involvement with tourism. By attending seminars, you become competitive in the job market and invest in a successful professional future. Hoteltraining welcomes hotel workers as well as those who wish to take the next or first step in their professional career in tourism to take part in an exciting educational experience. The value of the seminar has been checked to ensure integrity and quality.

<https://hoteltraining.gr/>



If you are interested in being a member of Eurhodip, you will find all the information on our website, <http://www.eurhodip.com/membership/> or email to bruxelles@eurhodip.com

Si vous aussi vous souhaitez devenir membre d'Eurhodip, vous trouverez toutes les informations sur notre site internet, <http://www.eurhodip.com/membership/> ou bien par email à bruxelles@eurhodip.com

BOARD OF DIRECTORS' MEETINGS LES RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

For obvious reasons, the meetings of the Board of Directors initially scheduled were not held face-to-face.

However, the Executive Board has met on a virtual monthly basis as it has for over three years now. These monthly meetings make it possible to be more responsive and to be able to follow more closely all the activities in progress.

At the same time, the Board of Directors which was scheduled for spring 2020 at the Vatel Nîmes school under the direction of Mrs. Benzazon has been replaced by an Activity Report sent to all members of the Board of Directors so that they can follow everything that is going on.

Finally, the traditional Board of Directors' meeting which is held each year during the conference took place online in November, during the Online Conference organized by Stenden Hotel Management School, making it possible to approve important topics such as the budget, new membership requests, among other things.



Executive Board Meeting

Pour des raisons évidentes, les réunions du Conseil d'administration initialement planifiées n'ont pas pu avoir lieu en présentiel.

Cependant, le Bureau s'est réuni tous les mois de manière virtuelle comme depuis plus de trois ans maintenant. Ces réunions mensuelles permettent d'être plus réactif et de pouvoir suivre de plus près toutes les actions en cours.



Board of Directors' Meeting

En parallèle, le Conseil d'administration qui était prévu pour le printemps 2020 à l'école Vatel Nîmes sous la direction de Madame Benzazon a été remplacé par un Compte-rendu d'activité envoyé à tous les membres du Conseil d'administration afin que ceux-ci puissent suivre les différents dossiers.

Enfin, le traditionnel Conseil d'Administration qui se tient chaque année durant la conférence a eu lieu de manière télématique, permettant de valider des thèmes importants comme le budget et les nouvelles demandes d'adhésion, entre autres choses.

NEXT BOARD OF DIRECTORS' MEETING “PROCHAIN CONSEIL D'ADMINISTRATION”

November 10th, 2021
Leeuwarden – The Netherlands

Marco TEN HOOR
Stenden Hotel Management School.



NEXT CONFERENCE PROCHAINE CONFÉRENCE

November 10th – 14th 2021
Leeuwarden – The Netherlands

Marco TEN HOOR
Stenden Hotel Management School
Theme: "Game changers, be part of it!"



Eurhodip in action in the times of COVID-19



**Benjamin
GARCIA**

Academic Director,
Vatel Group

On Thursday, February 18, 2021, the directors of Eurhodip member schools gathered for a webinar organized by the association: **How can my school function during the COVID-19 pandemic.**

This webinar, led by the academic director of the Vatel Group and member of the Eurhodip Executive Board, Mr. Benjamin Garcia, was intended for Eurhodip members only.

Although all the participants came from different countries, from Russia to Uruguay via Portugal, Switzerland, and Armenia, all were faced with the same situation. Indeed, the health situation affects each country differently and the measures taken by each government are not the same but managing a school in times of crisis is a more than sufficient common denominator.

Therefore, the directors of the schools were invited to debate and exchange experiences around 3 main themes:

- The school (teachers and staff)
- The parents
- The students

For our first topic, the school, beyond the aspects relating to health protocols and other applications of the regulations in force, the participants were able to discuss the implementation of new teaching techniques by means of new technologies, their advantages, and their drawbacks. This moment was above all an opportunity to discuss team management: how to track and monitor the activity of your school, its teachers, how to continue to federate and maintain the link between its employers and employees.

The discussions regarding the parents made it possible to examine the possibilities and necessary models to implement to reassure the parents of the students in this complicated period both for the registration of their children in hotel schools, and for their professional future in a sector hit harder than others by the crisis at a local, European, and global level. It is obvious that the role of schools is to instill confidence in parents, who must know that their children are in good sanitary conditions but also that they are not wasting their grade.

Finally, the exchanges concerning the students themselves aimed to pool solutions regarding the problems encountered in terms of internships, practical teaching, but also, and above all, to find the necessary arrangements to be put in place for the good mental health of the students. Indeed, it is fundamental to find the resources and means to be able to avoid academic failure and student dropouts.

Here is a summary of the highlights of this hour-long webinar, which showed, if it was still necessary, that Eurhodip draws its strength from the exchange of ideas between its members. Borders no longer exist, and the pandemic is not hampering the goodwill of our member schools.

Beyond the exchange per se, many members appreciated the fact that they did not feel alone in this situation. Indeed, even if the situation is not easy, it is a relief to know that we are not isolated alone in a corner of the world and that many schools are facing the same crisis, whether they are public, private, technical, or higher.

Since then, Eurhodip has decided to develop the setting up of Webinars for its members to provide a space for discussion on various topics of common interest.

If you were unable to attend our webinar, you can find the recording on our Website:

<https://www.eurhodip.com/webinars/>



EURHODIP TEACHERS, LECTURERS AND INSTRUCTORS

YOU ARE STARS! ★



CREATIVE TEACHER COMPETITION

How did Eurhodip come up with this competition idea?

The Eurhodip Executive Board and Directors of the schools and faculties were very proud of the hard work put in by their teachers during these unprecedented times of the Covid-19 Pandemic. This was how the Creative Teacher Competition was born, with the aim of acknowledging the creative teaching carried out by Eurhodip member schools in these extraordinary times.

Since the Covid-19 virus breakout and lockdown, Eurhodip school members have been very creative in developing curriculums and changing the way they are teaching the practical and theoretical skills and knowledge in the subject of tourism and hospitality. Many schools have developed online teaching material and systems; however, it came to our attention that some teachers have been very creative in teaching and learning with their students. With this recognition, Eurhodip Executive Board invited school directors to enter their teacher's in to this competition.

What were the competition rules:

The rules were quite straightforward, to allow all our schools to participate:

- Teacher must be teaching on Tourism, Hospitality or Culinary related themes.
- The teacher must be from a Eurhodip member school.
- The Contest was based on the teacher's curriculum during the Covid-19 period.

Criteria for contents of the competition:

- Creative and different to standard teaching styles,
- Interesting
- Subject must be related to tourism, hospitality or cooking
- Have European standards in focus.

Who were the judges of the competition?

The Executive Board of Eurhodip.

What was the Award?

- 300€ Amazon gift card
- Certificate
- Promotion of school

How were teachers entered in to the competition?

- School Director or Dean entered the teacher/s by email
- A form of Registration was attached
- Evidence of the creative teaching was provided with the application,
- A payment of 15€ per teacher to Eurhodip (or 30€ for 3 teachers from the same school)

Will this competition continue in the future?

The Executive Board has decided that this competition will continue and not be limited to the Covid-19 Pandemic. It will be an annual competition to encourage creativity and acknowledge teachers that work hard in this respect.

Comment Eurhodip en est-elle arrivée à ce concours?

Le Bureau d'Eurhodip et les directeurs des écoles et des facultés étaient très fiers du travail acharné de leurs enseignants pendant ces périodes sans présence de la pandémie de Covid-19. C'est ainsi que le Creative Teacher Competition est né, dans le but de reconnaître l'enseignement créatif mené par les écoles membres d'Eurhodip en ces temps extraordinaires.

Depuis l'élosion et le confinement du virus Covid-19, les membres de l'école Eurhodip ont été très créatifs en développant des programmes et en changeant la façon dont ils enseignent les compétences et les connaissances pratiques et théoriques dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie. De nombreuses écoles ont développé du matériel et des systèmes d'enseignement en ligne; cependant, nous avons remarqué que certains enseignants ont été tout particulièrement créatifs dans l'enseignement et l'apprentissage avec leurs élèves. Fort de cette reconnaissance, le Bureau d'Eurhodip a invité les directeurs d'écoles à inscrire leurs enseignants à ce concours.

Quelles étaient les règles du concours:

Les règles étaient assez simples pour permettre à toutes nos écoles de participer:

- L'enseignant doit enseigner sur des thèmes liés au tourisme, à l'hôtellerie ou à la cuisine.
- L'enseignant doit être issu d'une école membre d'Eurhodip.
- Le concours était basé sur le programme de l'enseignant pendant la période Covid-19.

Critères pour le contenu du concours:

- Créatif et différent des styles d'enseignement standard,
- Intéressant
- Le sujet doit être lié au tourisme, à l'hôtellerie ou à la cuisine
- Mettre l'accent sur le côté européen.

Qui était le jury du concours?

Le Bureau d'Eurhodip.

Quel était le prix?

- Un chèque cadeau Amazon de 300 €
- Certificat pour les 5 premiers
- Promotion de l'école

Comment les enseignants ont-ils été inscrits au concours?

- Le directeur d'école ou le doyen a inscrit ses professeurs par e-mail
- Un formulaire d'inscription était joint
- La preuve de l'enseignement créatif a été fournie avec l'inscription,
- Un versement de 15 € par enseignant à Eurhodip (ou 30 € pour 3 enseignants de la même école)

Cette compétition se poursuivra-t-elle à l'avenir?

Le Conseil exécutif a décidé que ce concours se poursuivrait et ne se limiterait pas à la pandémie de Covid-19. Ce sera un concours annuel pour encourager la créativité et reconnaître les enseignants qui traillent dur à cet égard.

THE WINNERS

Over 20 teachers participated in the 1st Eurhodip Creative Teachers Competition, showing excellent teaching skills with talent and creativity which is very well suited to the standards of Eurhodip Schools. While it was very competitive and difficult for the jury, with just a small variance in the score results, the winners were announced at the online Conference hosted by the Stenden Hotel Management School Leeuwarden, The Netherlands.



5th Place: Dr. Mete Unal Girgen,

Final International University, North Cyprus

Gave projects to students for his Housekeeping Management course, by first developing an example video prepared in his home and asking students to develop a short video demonstrating the process of a full service and management of a room.



4th Place: Jose Manuel Cabello,

Universidad Europea de Canarias, Spain.

A virtual channel with 30 short videos with recipes, developed by students worked from their home, putting into practice the knowledge learnt, defining the elaboration process, and calculating the real cost of each recipe.



4th Place: Shane de Bruijin,

Stenden Hotel Management School Leeuwarden, The Netherlands.

Wine classes were planned by sending wine-taster tubes, filled at his home, from where he sent them to 30 students in Holland and abroad. Also classes were designed in a student-centred way, most classes were prepared and given by the students in small groups.



3rd Place: Vasco David

ISEC Lisboa – Portugal.

The teacher transferred all the hotel equipment to his home and recorded practices from his own living-room with his family (and wife)! Students took on the challenge to perform the technical procedures and demonstrate that they had really learnt.



2nd Place: Ruper Illianes

Escuela Superior de Hostelería de Sevilla – Spain.

Kitchen technology students were asked to investigate, compare and obtain their own conclusions about the different culinary families. His video shows the exhibition of students' work on seafood, by developing a recipe, using new techniques and ingredients.

★ And first place...

And first place goes to **Mrs. Patricia Bekkema-Dijkstra** from ROC Friesland College, Middelbare Hotelschool Friesland, Leeuwarden, The Netherlands.

She did hugely creative work to give a new dimension to her classes and even to her application.

Watch her application <https://www.youtube.com/watch?v=FbUyLWaRFBw&feature=youtu.be>

Et la première place revient à **Mme Patricia Bekkema-Dijkstra** du ROC Friesland College, Middelbare Hotelschool Friesland, Leeuwarden, Pays-Bas.

Elle a fait un énorme travail de créativité pour donner une nouvelle dimension à ses cours et même à sa candidature.

Regardez sa candidature <https://www.youtube.com/watch?v=FbUyLWaRFBw&feature=youtu.be>



View Application

THIS IS THE TIME TO TRY NEW THINGS!

Mrs. Patricia Bekkema-Dijkstra

ROC Friesland College,
Middelbare Hotelschool Friesland, Leeuwarden, The Netherlands.



Almost a year ago, in March 2020, the world was turned upside down for our students, my colleagues and myself as a teacher at the Hotel School Friesland | ROC Friesland College. A pandemic meant that we had to switch to new forms of education. A digital revolution in the world of education. Now we are almost a year further on and I look back on perhaps the most educational, dynamic and most turbulent year in my teaching career. But even for a "Most Creative Teacher", it is hard work to keep (online) education going in a period when so much changes every day and the future is uncertain.

I took full advantage of this turbulent period to learn and try all kinds of new things, together with colleagues and students. With everything I do, I try to make education even better, more beautiful and more challenging for the students. I would like to take you along in my approach and how to inspire you with it. And don't worry, not everything went right the first time for me either. Fortunately, when you do new things you learn quickly.

Working together for better education

At the beginning of the crisis, I worked a lot in pairs with my closest colleagues. This worked very well, we were able to give each other feedback about the lessons and help each other if things did not quite go as intended in class. Certainly, in the beginning there is a lot to discover in the digital teaching environment and a lot can go wrong. I really experienced that as a "good practice" of how teachers can work together to improve the quality of online lessons. This is also easier to organize online than physically. Would you like to exchange ideas with me about improving your online education? Feel free to contact me at p.bekkema@fcroc.nl

Online education requires a different strategy

In a year, I learned a lot about teaching online. It is clearly very different from physical teaching. Everything revolves around good preparation, interaction and variety. I make extensive use of guest teachers in my lessons. I asked people from my network in our industry to make a short contribution to the lesson from their own company. This was easy to achieve with video calling. Not only do students appreciate these quick visits from professionals from the field, but the professionals themselves do too. It has strengthened the relationship we have as a school with the professional world. Even in times of crisis.

Near-experience education

In our school, practice-based learning is an important part of the vision in learning. You prefer to do this with real practice in practical lessons or internships, but also in theory lessons by connecting theory to real practice. During the lockdown, the "execution in practice", an important motor in the learning process, was dropped because everything was online. One of my themes was about stock management in the kitchen. I digitized this material through Thinglink, whereby I still gave the students the feeling of being "in practice". View it here, get inspired and feel free to use it too!

Attractive and varied lessons, but above all structure

But in addition to the assignments that are close to experience, I do more to keep my lessons attractive and varied. This is sometimes due to very small things: setting an energizer or my background differently, but above all I offer structure. I always start with 'really' seeing and hearing each other (for a while), a check-in question and then I give a short instruction about what the lesson is going to look like. After that, I try to speak as briefly as possible and get students to work as quickly as possible. They will always stay in my lesson, but may - if they are working independently - turn off the camera and microphone. Finally, we always close out the lesson together. Trusting the students and 'real' contact with the students are essential to be able to work like this.

Profile

Patricia Bekkema-Dijkstra teaches the training Culinary arts education – cooking class year 1, 2 and 3 in Middelbare Hotelschool Friesland, ROC Friesland College.

She studied mbo4 Restaurateur, teaching qualification in Pedagogy and Didactics, bachelor teacher Health Care and Welfare (2nd degree), master Learning & Innovation.

Il y a presque un an, en mars 2020, le monde était bouleversé pour nos étudiants, mes collègues et moi-même en tant que professeur à l'Hotel School Friesland | ROC Friesland College. Une pandémie nous a obligé à passer à de nouvelles formes d'éducation. Une révolution numérique dans le monde de l'éducation. Cela fait maintenant un an de tout ça et je repense à l'année peut-être la plus éducative, la plus dynamique et la plus mouvementée de ma carrière d'enseignante. Mais même pour un «enseignant super créatif», il est difficile de maintenir l'éducation (en ligne) dans une période où tant de changements surviennent chaque jour et où l'avenir est incertain.

J'ai profité pleinement de cette période mouvementée pour apprendre et essayer toutes sortes de nouvelles choses, avec des collègues et des étudiants. Avec tout ce que je fais, j'essaie de rendre l'éducation encore meilleure, plus belle et plus stimulante pour les étudiants. Je voudrais vous accompagner dans ma démarche et j'espère vous en inspirer. Et ne vous inquiétez pas, tout ne s'est pas bien passé non plus la première fois pour moi. Heureusement, lorsque vous faites de nouvelles choses, vous apprenez rapidement.

Travailler ensemble pour une meilleure éducation

Au début de la crise, j'ai beaucoup travaillé en binôme avec mes plus proches collègues. Cela a très bien fonctionné, nous avons pu nous donner des commentaires sur les leçons et nous entraîner si les choses ne se déroulaient pas comme prévu en classe. Certes, au début, il y a beaucoup à découvrir dans l'environnement d'enseignement numérique et beaucoup de choses peuvent mal tourner. J'ai vraiment vécu cela comme une «bonne pratique» de la façon dont les enseignants peuvent travailler ensemble pour améliorer la qualité des cours en ligne. C'est aussi plus facile à organiser en ligne que physiquement. Souhaitez-vous échanger avec moi des idées sur l'amélioration de votre formation en ligne? N'hésitez pas à me contacter à p.bekkema@fcroc.nl

La formation en ligne nécessite une stratégie différente

En un an, j'ai beaucoup appris sur l'enseignement en ligne. C'est clairement très différent de l'enseignement physique. Tout tourne autour d'une bonne préparation, de l'interaction et de la variété. Je fais largement appel à des professeurs invités dans mes cours. J'ai demandé aux gens de mon réseau dans notre industrie de faire une brève contribution à la leçon de leur propre entreprise. C'était facile à réaliser avec les appels vidéo. Non seulement les étudiants apprécient ces visites rapides de professionnels du terrain, mais aussi les professionnels eux-mêmes. Cela a renforcé la relation que nous entretenons en tant qu'école avec le monde professionnel. Même en temps de crise.

Éducation proche de l'expérience

Dans notre école, l'apprentissage basé sur la pratique est une partie importante de la vision de l'apprentissage. Vous préférez le faire avec de la pratique réelle en cours pratiques ou en stages, mais aussi en cours théoriques en reliant la théorie à la pratique réelle. Lors du confinement, «la mise en pratique», un moteur important dans le processus d'apprentissage, a été abandonnée car tout était en ligne. L'un de mes thèmes portait sur la gestion des stocks dans la cuisine. J'ai numérisé ce matériel via Thinglink, ce qui me donnait toujours le sentiment d'être «en pratique». Regardez-le ici, inspirez-vous et n'hésitez pas à l'utiliser aussi!

Des cours attractifs et variés, mais surtout structurés

Mais en plus des missions proches de l'expérience, je fais plus pour garder mes cours attractifs et variés. Cela est parfois dû à de très petites choses: définir un dynamisant ou mon plan de classe différemment, mais surtout j'offre de la structure. Je commence toujours par «vraiment» se voir et s'entendre (pendant un moment), une question de vérification, puis je donne une brève instruction sur ce à quoi la leçon va ressembler. Après cela, j'essaie de parler le plus brièvement possible et de faire travailler les étudiants le plus rapidement possible. Ils resteront toujours dans ma leçon, mais peuvent - s'ils travaillent indépendamment - éteindre la caméra et le microphone. Enfin, nous clôturons toujours la leçon ensemble. Faire confiance aux étudiants et un contact «réel» avec les étudiants sont essentiels pour pouvoir travailler ainsi.

Profil

Patricia Bekkema-Dijkstra enseigne la formation Enseignement des arts culinaires - cours de cuisine année 1, 2 et 3 à Middelbare Hotelschool Friesland, ROC Friesland College.

Elle a fait un mbo4 Restaurateur, un diplôme d'enseignant en pédagogie et didactique, suivi d'une Licence Santé et Bien-être social (2e degré), et d'un Master en Apprentissage et Innovation





A totally sovereign and independent association, EURHODIP *The Leading Hotel Schools in Europe*, remains true to its main mission, which is to bring a European dimension to Hotel Education based on European hospitality values.

Eight years ago, EURHODIP set up a quality European label, called EURHOQUAL, to certify:

- that the recipient carries out its mission with the utmost respect for the traditional ethical and professional rules of European hospitality.
- the very high quality of the diplomas it issues in the Hotel and Tourism sector,
- the level of general organization and governance of hotel schools, members, or non-members of Eurhodip,
- the role played by their Hotel and Restaurant Partners in their apprenticeship, internship, and employment missions.

What is the new EURHOQUAL Certification?

EURHOQUAL has recently carried out a major review of its organization and evaluation criteria to meet the new quality standards of the European Union and technical and higher education in the hospitality and tourism sectors.

Today, it has a team of experts from the EURHODIP Board of Directors ("Peers") as well as independent personalities ("Specialists") in technical or higher education and professionals from the Tourism and Hospitality industry.

To engage in the EURHOQUAL Quality Certification process is, on the one hand, to have the best organization for the management of your school validated by an external audit and, on the other hand, to certify the quality of the teaching that is delivered. In a nutshell, it is about getting a better reputation for students, guardianship authorities and the professional sector.

The quality assessment criteria scrupulously comply with the criteria EFTQM (Eurhodip Framework for Total Quality Management) adapted to hotel and Tourism Education.

There are now six EURHOQUAL Quality Labels, covering all aspects of Certification:

1. Academic Quality at Technical Education (levels: Certificate, Diploma)
2. Academic Quality at Higher Education (levels: Bachelor, Master)
3. Total Quality Management in Professional Education (general organization + academic)
4. Total Quality Management in Higher Education (general organization + academic)
5. Quality of Professional Facilities Integrated with Schools (practical education)
6. Quality of Professional Facilities at Hotel & Restaurant Partners (practical education, internships, jobs)

The EURHOQUAL Quality labels are awarded to each recipient for a period of **5 years** subject to being declared fit to take advantage of it by the EURHOQUAL Certification Committee. It can be renewed, as many times as necessary, subject to successful quality reassessment.

Association totalement souveraine et indépendante, EURHODIP *The Leading Hotel Schools in Europe*, reste fidèle à sa mission principale qui est d'apporter une dimension européenne aux formations hôtelières basée sur les valeurs européennes de l'hospitalité.

Parmi ses missions, EURHODIP a mis en place, il y a huit ans déjà, un label européen de qualité, dénommé EURHOQUAL, dont le but est de certifier :

- que le récipiendaire exerce sa mission dans le plus grand respect des règles déontologiques et professionnelles traditionnelles de l'hospitalité européenne.
- de la très grande qualité des diplômes qu'il délivre dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme,
- du niveau de l'organisation générale et de la gouvernance des écoles hôtelières, membres ou non membres d'Eurhodip,
- du rôle joué par leurs partenaires hôteliers et restaurateurs, dans leurs missions d'apprentissage, de stage et d'emploi.

Qu'est-ce que la nouvelle Certification EURHOQUAL ?

EURHOQUAL vient tout récemment de procéder à une profonde révision de son organisation et de ses critères d'évaluation afin de respecter les nouvelles normes qualité de l'Union Européenne et de l'enseignement technique et supérieur dans les métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme.

Il s'est doté aujourd'hui d'une équipe d'experts issus du Conseil d'Administration d'EURHODIP (les pairs) ainsi que des personnalités indépendantes (les spécialistes) de l'enseignement technique et supérieur et des professionnels de l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie.

S'engager dans la démarche de Certification de la qualité EURHOQUAL c'est, d'une part, faire valider par un regard extérieur la meilleure organisation pour la gestion de son école et, d'autre part, certifier la qualité des enseignements qui sont délivrés. En un mot, c'est s'assurer une plus grande réputation auprès des étudiants, des administrations de tutelles et du secteur professionnel.

Les critères d'évaluation de la qualité respectent scrupuleusement les critères EFTQME (Eurhodip Framework for Total Quality Management) adaptés à l'enseignement hôtelier et touristique.

Il existe aujourd'hui six labels qualité EURHOQUAL recouvrant tous les aspects de la Certification:

1. Qualité Académique en Enseignement Technique (niveaux : Certificat, Diplôme)
2. Qualité Académique en Enseignement Supérieur (niveaux : Bachelor, Master)
3. Qualité Totale en Enseignement Technique et Professionnel (organisation générale + académique)
4. Qualité Totale en Enseignement Supérieur et Professionnel (organisation générale + académique)
5. Qualité des Installations Professionnelles Intégrées aux Ecoles (enseignements pratiques)
6. Qualité des Installations Professionnelles chez les Partenaires hôteliers et les restaurateurs (enseignements pratiques, stages, emplois)

Le label qualité EURHOQUAL est attribué à chaque récipiendaire pour une durée de **5 ans** sous réserve d'être reconnu apte à s'en prévaloir par la commission d'expert d'EURHOQUAL et par le Conseil d'Administration d'EURHODIP. Il peut être renouvelé, au tant de fois que nécessaire, sous réserve de réussir la réévaluation qualité.



What are the benefits of the new EURHOQUAL Certification and Quality Labels?

For schools, either members or non-members of EURHODIP:

- Augmenter leur notoriété auprès des étudiants, des familles et des employeurs.
- Améliorer les programmes grâce à une évaluation régulière qui permet de repérer les dysfonctionnements, de trouver des solutions, de réactualiser les contenus et les méthodes et donc d'obtenir une plus grande efficacité des formations.
- Optimiser l'organisation générale de l'établissement.
- Afficher sur tous leurs outils de communication la Certification Qualité EURHOQUAL.

Pour les Restaurants et les Hôtels d'application intégrés à l'école ou chez les partenaires :

- Valoriser les infrastructures et les équipements qui concourent à la formation des étudiants et des stagiaires,
- Attester de la grande qualification des personnels dans leur rôle d'enseignant, d'éducateur et de maître d'apprentissage
- Confirmer la valeur de l'enseignement des réalités professionnelles dans un cadre approprié de qualité et la mise en situation réelle des étudiants et des stagiaires.

Pour les Qualifications délivrées par EURHODIP

- Attester du haut niveau des compétences professionnelles acquises.
- Valider la bonne organisation des examens et le processus d'attribution des diplômes.
- Attester de la qualité du corps enseignant.

Comment obtenir une Certification EURHOQUAL et les Labels Qualité ?

Après avoir fait une demande écrite auprès du EURHOQUAL Certification Committee, l'école postulante reçoit le Certification Submission File accompagné du Certification Handbook.

Une fois le Certification Submission File renvoyé rempli, l'équipe des « pairs » procède à une première évaluation et rédige le Preliminary Report concluant soit à une demande d'informations complémentaires, soit à la poursuite du processus par l'organisation de la visite sur site de la seconde équipe d'experts (les spécialistes).

A l'issue de la visite sur site, un Final Report est établi, présenté au EURHOQUAL Certification Committee pour décision finale. L'école postulante peut alors prendre connaissance de cette décision.

La remise de la Certification EURHOQUAL et des Labels Qualité a lieu lors d'une cérémonie Officielle à l'occasion de la Conférence annuelle d'EURHODIP.



★ EURHODIP ★ PROFESSIONAL SKILLS QUALIFICATIONS

Available in English,
French & Spanish

3 qualifications for 2 types of member schools: technical level & management level.

Qualifications based on EQF, anchored on the European values of Hospitality and Tourism and mostly accessible online.

European Diploma in Hotel and Restaurant Management of Hotels and Catering (level EQF 5)

European Bachelor of Management in Hospitality & Tourism (level EQF 6)

European MBA in Hospitality & Tourism (level EQF 7)

Offered to students of our schools, alumni, as well as young professionals who want to gain recognition of their professional skills

Entry requirements :

-DIPLOMA : to be enrolled in an EQF 5 training course or have the same level of professional experience or hold a National Diploma in Hospitality or Restaurant Management.

-BACHELOR : to be enrolled in an EQF 6 training course or have the same level of professional experience or hold a National Bachelor's degree in Hospitality or Tourism.

-MBA : to be enrolled in an EQF7 training course or have the same level of professional experience or hold a National Master's degree in Hospitality or Tourism.

Registrations are managed both by the Schools and the Eurhodip Examination Center.

Schools : promotion, enrolment process, organise the examination sessions.

Eurhodip Exam Center : valid enrolment process, fix the dates of exams, provide ID number and Access Code to tests, control the results and award the qualifications.

Examinations are taken with an oral in front of juries

a. Diploma : 80 online multiple-choice questions + Personality Test

b. Bachelor : 140 multiple-choice questions + Oral examination (Online + with a local jury)

c. MBA : 140 multiple-choice questions + Personality Test + Grand Oral with an International Jury chaired by a EURHODIP member (Eurhodip Day)

For more information concerning EURHODIP Qualifications, do not hesitate to contact the EURHODIP Secretary at **bruxelles@eurhodip.com** for a meeting in order to study the best way to integrate those certifications into your academic program.

Disponibles en anglais,
en français et en espagnol

3 diplômes pour 2 types d'écoles-membres : enseignement technique, enseignement supérieur,

Ancrés dans le Cadre Européen des Qualifications (EQF), basés sur les valeurs européennes de l'hospitalité et du tourisme, largement accessibles sur Internet.

Diplôme Européen d'Hôtellerie et de Restauration (niveau EQF 5)

Bachelor Européen de Management de l'Hôtellerie et du Tourisme (niveau EQF 6)

MBA Européen de l'Hôtellerie et du Tourisme (niveau EQF 7)

Proposés à tous les étudiants des écoles-membres, aux alumni, ainsi qu'aux jeunes professionnels désireux de valider leurs compétences professionnelles par un diplôme européen.

Conditions d'accès :

-DIPLOME : être inscrit dans un programme de formation de niveau EQF 5 ou avoir une expérience professionnelle de même niveau ou être titulaire d'un diplôme national d'hôtellerie ou de restauration.

-BACHELOR : être inscrit dans un programme de formation de niveau EQF 6 ou avoir une expérience professionnelle de même niveau ou être titulaire d'un Bachelor national d'hôtellerie ou de tourisme,

-MBA : être inscrit dans un programme de formation de niveau EQF 7 ou avoir une expérience professionnelle de même niveau ou être titulaire d'un Master national d'hôtellerie ou de tourisme

Les inscriptions sont gérées par les écoles-membres et le Centre d'Examen Eurhodip.

Ecole : promotion, inscriptions, organisation des cessions d'exams.

Centre Examen Eurhodip : approuve les dossiers inscriptions, fixe les dates d'exams, affecte un numéro individuel d'identification et un code d'accès aux tests, contrôle les résultats et délivre les diplômes.

Les examens se font soit en ligne soit en présentiel face à un jury :

-DIPLOME : QCM 80 questions en ligne + Test de Personnalité

-BACHELOR : QCM 140 questions en ligne + Oral (en ligne + devant un jury)

-MBA : QCM 140 questions et Test de Personnalité en ligne + Grand Oral devant un jury international présidé par un membre d'Eurhodip à l'occasion de l'Eurhodip Day.

Pour de plus amples informations sur les diplômes EURHODIP, veuillez contacter le secrétariat à **bruxelles@eurhodip.com** pour une réunion afin d'étudier la meilleure manière d'intégrer ces qualifications à vos programmes d'études.



★ European Diploma in Hotel & Restaurant (level EQF 5)

★ European Bachelor of Management in Hospitality & Tourism (level EQF 6)

★ European MBA in Hotel & Tourism (level EQF 7)

Value European skills in the industry
Facilitate integration into real-world work
Be part of an international alumni network
Do you want to give your training the European touch?



EURHODIP QUALIFICATIONS MAKE THE DIFFERENCE!

Be part of it !

eurhodip.com

bruxelles@eurhodip.com

NEWS FROM OUR MEMBERS



escola de
Lisboa

OPPORTUNITIES WE CANNOT WASTE OR POSTPONE A POSITIVE OUTLOOK ON LIFE

DES OPPORTUNITÉS QUE NOUS NE POUVONS NI GÂCHER NI REPORTER - UNE VISION POSITIVE DE LA VIE



**Ana
MOREIRA**

School Director|Turismo
de Portugal – Escola de
Hotelaria e Turismo de
Lisboa.

[www.linkedin.com/in/
ana-moreira-5a621043.](https://www.linkedin.com/in/ana-moreira-5a621043/)

As Darwin stated so many years ago: "Adaptation is the key to the survival of species."

The pandemic-induced lockdowns and global recession have accelerated the arrival of the future of work in our society and in our schools and created a highly uncertain and volatile outlook for the labour market.

For two years, we tried to implement the use of a management software in our academic community, with very little success, and in the 48 hours that followed March 13th of 2020, the date when presential teaching activity was suspended, the entire school community began using their individual account.

This is just one example of the impact generated, we cannot underestimate the impact the pandemic had on the way we perceive the world and on the skills we develop during long periods of confinement.

Those who maintained a positive attitude and took action, the schools which adapted and transformed, from one day to another, all their activity until then presential to online activity, due to the circumstances, have not yet become aware of the new skills they have developed, and I am not only referring to digital skills, which are obvious, but also to a very relevant set of transversal skills: adaptability, resilience, problem solving, learning autonomy.

Let us do the following exercise: How many hours have you dedicated to watching tutorials to understand the basic use of collaborative tools adopted by your school, by your friends or partners to be able to communicate with other colleagues, with your students and ensure the flow of activity? How many webinars have you attended from the most recognized universities and organizations? How many books have you read? How many press articles? How many interviews have you watched? How many study reports published online were you curious to search and analyze?

The intense search for information to be able to understand what we have been and are still experi-

Comme Darwin l'a déclaré il y a tant d'années: «L'adaptation est la clé de la survie des espèces.»

Les confinements induits par la pandémie et la récession mondiale ont accéléré l'arrivée de l'avenir du travail dans notre société et dans nos écoles et ont créé des perspectives très incertaines et volatiles pour le marché du travail.

Pendant deux ans, nous avons essayé de mettre en place l'utilisation d'un logiciel de gestion dans notre communauté académique, avec très peu de succès, et dans les 48 heures qui ont suivi le 13 mars 2020, date de suspension de l'activité pédagogique présentielle, toute la communauté scolaire a commencé à utiliser son compte individuel.

Ceci n'est qu'un exemple de l'impact généré, nous ne pouvons sous-estimer l'impact de la pandémie sur la façon dont nous percevons le monde et sur les compétences développées au cours de longues périodes d'enfermement.

Ceux qui ont maintenu une attitude positive et ont agi, les écoles qui ont adapté et transformé, du jour au lendemain, toute leur activité présentielle en activité en ligne, en raison des circonstances, n'ont pas encore pris conscience des nouvelles compétences qu'elles ont développées. Et je ne parle pas seulement des compétences numériques, qui sont évidentes, mais aussi d'un ensemble très pertinent de compétences transversales: capacité d'adaptation, résilience, résolution de problèmes, autonomie d'apprentissage.

Faisons l'exercice suivant: Combien d'heures avez-vous consacrées à regarder des tutoriels pour comprendre l'utilisation basique des outils collaboratifs adoptés par votre école, par vos amis ou partenaires pour pouvoir communiquer avec d'autres collègues, avec vos élèves et assurer le flux d'activité? À combien de webinaires avez-vous assisté dans les universités et organisations les plus reconnues? Combien de livres avez-vous lus? Combien d'articles de presse? Combien d'interviews avez-vous regardées?

encing: enhanced learning. The intensity of learning in this period was exponential for many of us.

It is not yet possible to have a clear perception of the real impact of the pandemic on the organization of work and on the skills which will be most relevant in the new organization. But we already have some clues, and many of them were already a trend, however, what the pandemic brought us was the acceleration of these same trends.

Adapting to change, solving problems, managing time, managing stress, thinking proactively, teamwork, autonomy (working independently) were already the most requested transversal skills in online job offers for the tourism, hospitality and catering sector.

Cross-cutting skills have become more relevant and are decisive when hiring, as digital skills are also getting more important and will be even more valued in the near future.

Are we going to be able to integrate in our curricula, in a consistent manner, the transversal skills that gain ground on technical ones, which obviously continue to be the basis, but do not, per se, meet the current needs?

One of the dilemmas facing us is that the skills that are easiest to teach and evaluate are the ones that are most easily automated, and schools, teachers and students tend to focus on what is most tangible and measurable, that is, on technical skills.

Today's teaching tends towards the development of critical thinking, complex problem solving, creativity, collaboration, decision making, communication and negotiation, and, in the current context, we will also have to learn to trust even more our exclusively human skills (until now) that encompass creativity, responsibility and above all "learn to learn" throughout life.

The ethnic, cultural and linguistic diversity that we encounter today in our schools and in our society and that tends to intensify, evidences social and emotional competences, such as empathy, self-knowledge, respect for others, collaboration, communication, perseverance, effectiveness, responsibility, curiosity and emotional stability.

Being aware that there have been many learning losses in this last year, and that the opportunities differ a lot depending on the socio-economic context of each one, there is no doubt that when we have the possibility to return to school and to develop our work in person, something that we really want, and that will allow us to enjoy the fluidity of human interactions and the subtleness of non-verbal communication, "hidden" in the micro expressions which we cannot read/ perceive when communicating through a screen, we will be able to guarantee a much broader quality of learning and 360° training.

However, we will have to keep in mind that digital literacy or even digital fluency will be a decisive competence for most of us, especially for those connected with education. It does not make sense to devalue everything we have built and learned during this period, and not to use it in the relationship with our students. It would be a huge waste not to use the collaborative platforms, which we were all somehow forced to use during this period.

In addition, what we believe is imperative is that we integrate the concept of phygital – the combination of the physical and the digital – in the learning process. That is our current challenge.



Combien de rapports d'études publiés en ligne étiez-vous curieux de rechercher et d'analyser?

La recherche intense d'informations pour être en mesure de comprendre ce que nous avons vécu, et vivons encore un apprentissage amélioré. L'intensité de l'apprentissage au cours de cette période a été exponentielle pour beaucoup d'entre nous.

Il n'est pas encore possible d'avoir une perception claire de l'impact réel de la pandémie sur l'organisation du travail et sur les compétences qui seront les plus pertinentes dans la nouvelle organisation. Mais nous avons déjà quelques indices, et beaucoup d'entre eux étaient déjà une tendance, cependant, ce que la pandémie nous a apporté, c'est l'accélération de ces mêmes tendances.

S'adapter au changement, résoudre des problèmes, gérer son temps, gérer son stress, penser de manière proactive, travailler en équipe, l'autonomie étaient déjà les compétences transversales les plus demandées dans les offres d'emploi en ligne pour le secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Les compétences transversales sont devenues plus pertinentes et sont déterminantes lors de l'embauche, car les compétences numériques prennent également de plus en plus d'importance et seront encore plus valorisées dans un proche avenir.

Va-t-on pouvoir intégrer dans nos cursus, de manière cohérente, les compétences transversales qui gagnent du terrain sur les compétences techniques, qui restent évidemment à la base, mais ne répondent pas en elles-mêmes aux besoins actuels?

L'un des dilemmes auxquels nous sommes confrontés est que les compétences les plus faciles à enseigner et à évaluer sont celles qui sont le plus facilement automatisées, et les écoles, les enseignants et les élèves ont tendance à se concentrer sur ce qui est le plus tangible et mesurable, c'est-à-dire les compétences techniques.

L'enseignement d'aujourd'hui tend vers le développement de la pensée critique, de la résolution de problèmes complexes, de la créativité, de la collaboration, de la prise de décision, de la communication et de la négociation et dans le contexte actuel, nous devrons également apprendre à faire encore plus confiance à nos compétences exclusivement humaines (jusqu'à présent) qui englobent la créativité, la responsabilité et surtout «apprendre à apprendre» tout au long de la vie.

La diversité ethnique, culturelle et linguistique que nous rencontrons aujourd'hui dans nos écoles et dans notre société et qui tend à s'intensifier, met en évidence des compétences sociales et émotionnelles, telles que l'empathie, la connaissance de soi, le respect d'autrui, la collaboration, la communication, la persévérance, l'efficacité, la responsabilité, la curiosité et la stabilité émotionnelle.

Conscient qu'il y a eu beaucoup de pertes d'apprentissage au cours de cette dernière année, et que les opportunités diffèrent beaucoup selon le contexte socio-économique de chacun, il ne fait aucun doute que lorsque nous aurons la possibilité de retourner à l'école et de travailler de manière présentielle, quelque chose que nous voulons vraiment, et qui nous permettra de profiter de la fluidité des interactions humaines et de la subtilité de la communication non verbale, «cachée» dans les micro expressions que nous ne pouvons pas lire / percevoir en communiquant à travers un écran, nous allons être en mesure de garantir une qualité d'apprentissage et une formation à 360° beaucoup plus large.

Cependant, nous devrons garder à l'esprit que la littératie numérique ou même la maîtrise du numérique sera une compétence décisive pour la plupart d'entre nous, en particulier pour ceux qui sont liés à l'éducation. Cela n'a pas de sens de dévaloriser tout ce que nous avons construit et appris pendant cette période, et de ne pas l'utiliser dans la relation avec nos étudiants. Ce serait un énorme gaspillage de ne pas utiliser les plateformes collaboratives, que nous avons tous été en quelque sorte obligés d'utiliser pendant cette période.

De plus, ce que nous croyons impératif, c'est d'intégrer le concept de phygital - la combinaison du physique et du digital - dans le processus d'apprentissage. Tel est notre défi actuel.

A FRESH START

UN NOUVEAU DÉPART.



**Dr Erwin
LOSEKOOT**

Professor of Hospitality Studies.

Stenden Hotel
Management School.

NHLStenden University of
Applied Sciences. Leeuwarden,
The Netherlands.

erwin.losekoot@nhlstenden.com

Covid-19. Much has been written on this topic in the past year, and research papers on the topic are starting to appear in respected academic, peer-reviewed journals (Jones & Comfort, 2020), including by colleagues here at Stenden Hotel Management School (StendenHMS) in Leeuwarden, The Netherlands (Tomassini & Cavagnaro, 2020). These publications include studies on specific regions (such as India, China or Bangladesh), new business models and compliance with regulations, the impact on sustainability, the research agendas we should develop, impact on the labour market, customer purchasing during and post Covid19, survival strategies and new opportunities, human rights, disaster management and how we can create and survive in a new normal of 'contactless hospitality'.

What has not been so evident is research and planning around the critical topic of hospitality education. When the first wave hit, over 600 of our 3000 undergraduate students were overseas on our international campuses in Bali, Qatar, Thailand and South Africa, and it took a dedicated crisis team to get them all home safely (we managed!). Then we were faced with the overnight move to online teaching, leading most of us to learn more about MSTeams than we ever thought possible. What many of us thought might last to the summer holidays in July 2020 is still ongoing as I write this in January 2021. Over the course of the past year (almost) we have taken many initiatives to ensure that students are still able to learn, to work in groups, to take assessments demonstrating their learning and to receive feedback. Avoiding or minimizing study delays has even led to the development of online courses which students would otherwise complete on our international campuses or in our training restaurants and hotel. In short, as typical of hospitality managers, we have done some excellent crisis management and kept most of our customers happy most of the time!

Yet there has been a quiet seismic shift for hospitality educators, one that is only now starting to be discussed on campuses across the world. It could be argued that the enforced shift to online teaching has opened Pandora's Box, and this will force all of us to ask some hard questions. While some employers and internship companies have continued to support us and recruit students (a recent StendenHMS online career fair attracted 200 employers

HOTEL MANAGEMENT
SCHOOL
NHL STENDEN

and over 1000 students based in 38 different countries), the speed and callousness with which some hospitality organisations jettisoned their future workforce by email was quite shocking and will inevitably lead to a review of whom we want to build partnerships with in the future. The importance of building relationships with and between students is not the same for every year – Year 1 students cannot really function without it, but Years 2 – 4 seem to manage very well with much less contact. The traditional 1 – 2 hour lecture was unsustainable as an online ordeal, but perhaps we should not aim to go back to that format face to face either. Knowledge testing has proven to be very hard to run online despite clever software and cameras to reduce cheating, but should we really ever have put so much emphasis on 'learn and repeat' assessments? As we have sought to find alternatives to practical education, we have learned that many students are already demonstrating these skills in part-time and voluntary work situations, and welcomed their ability to prove their knowledge and skills through reflections, diaries and workplace portfolios. Nor has there been the expected crash in student numbers – in September 2020, StendenHMS welcomed 800 new first year students, some 150 more than in any previous year. While the hospitality industry is clearly suffering and in need of short-term government support, businesses which knew their customers and developed their staff have a bright future – as was the case after September 11th, the SARS epidemic and the Global Financial Crisis (all of which were reported as being the death-knell of hospitality as we know it). Our record intake of students is testament to the creativity of our marketing team, but also of the confidence that students have in our industry to provide worthwhile and enjoyable careers, and of people who want to travel and meet again as soon as it is safe and responsible to do so.

This Covid-19 crisis provides us with an opportunity to take stock, to build stronger and more supportive relationships between industry and academia, to reflect on what we teach and how we assess it, and to make connections and meet people across the world while sitting in our living rooms. Many positive things can come out of the current situation if we are brave enough to consider doing things differently. If you are working on research in this field, please consider our journal 'Research in Hospitality Management' as a peer-reviewed output for your work. Do please get in touch if you want to join the conversation.



Stenden Hotel Management School students during their minor Advanced Wine Studies in South Africa

changement qui commence seulement à être discuté sur les campus du monde entier. On pourrait soutenir que le passage forcé à l'enseignement en ligne a ouvert la boîte de Pandore, ce qui nous obligera tous à poser des questions difficiles. Alors que certains employeurs et sociétés de stages ont continué à nous soutenir et à recruter des étudiants (un récent salon des carrières en ligne StendenHMS a attiré 200 employeurs et plus de 1000 étudiants basés dans 38 pays différents), la rapidité et la dureté avec lesquelles certaines organisations hôtelières ont largué leurs futurs employés par courrier électronique était assez choquante et mènera inévitablement à un examen des personnes avec lesquelles nous voulons nouer des partenariats à l'avenir. L'importance d'établir des relations avec et entre les étudiants n'est pas la même pour chaque année - les étudiants de première année ne peuvent pas vraiment fonctionner sans cela, mais les 2ème à 4ème années semblent très bien se débrouiller avec beaucoup moins de contacts. La conférence traditionnelle de 1 à 2 heures n'était pas viable en tant qu'épreuve en ligne, mais peut-être ne devrions-nous pas non plus tenter de revenir à ce format en personne. Les tests de connaissances se sont avérés très difficiles à exécuter en ligne malgré des logiciels et des caméras intelligentes pour réduire la triche, mais aurions-nous vraiment dû mettre autant d'accent sur les évaluations «apprendre et répéter»? Alors que nous cherchions des alternatives à la formation pratique, nous avons appris que de nombreux étudiants démontrent déjà ces compétences dans des situations de travail à temps partiel et bénévole, et nous nous félicitons de leur capacité à prouver leurs connaissances et leurs compétences par le biais de réflexions, de journaux et de portfolios sur le lieu de travail. Il n'y a pas eu non plus de chute attendue du nombre d'étudiants - en septembre 2020, StendenHMS a accueilli 800 nouveaux étudiants de première année, environ 150 de plus que l'année précédente. Alors que l'industrie hôtelière souffre clairement et a besoin d'un soutien gouvernemental à court terme, les entreprises qui connaissaient leurs clients et ont développé leur personnel ont un avenir radieux - comme ce fut le cas après le 11 septembre, l'épidémie de SARS et la crise financière mondiale (toutes ayant été supposées sonner le glas de l'hospitalité telle que nous la connaissons). Notre nombre record d'étudiants témoigne de la créativité de notre équipe marketing, mais aussi de la confiance que les étudiants ont dans notre industrie pour offrir des carrières intéressantes et agréables, et des personnes qui veulent voyager et se revoir dès que ce sera sûr et responsable de le faire.

Cette crise de Covid19 nous donne l'occasion de faire le point, de construire des relations plus solides et plus solidaires entre l'industrie et le monde universitaire, de réfléchir à ce que nous enseignons et à la façon dont nous l'évaluons, et d'établir des liens et de rencontrer des gens du monde entier tout en étant assis dans notre salon. Beaucoup de choses positives peuvent sortir de la situation actuelle si nous sommes assez courageux pour envisager de faire les choses différemment. Si vous travaillez sur des recherches dans ce domaine, veuillez considérer notre revue «Research in Hospitality Management» comme un résultat évalué par des pairs pour votre travail. Veuillez nous contacter si vous souhaitez participer à la conversation.

References

- Jones, P. & Comfort, D. (2020). The COVID-19 crisis and sustainability in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(10), 3037-3050. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0357>
- Tomassini, L. & Cavagnaro, E. (2020). The novel spaces and power-geometries in tourism and hospitality after 2020 will belong to the 'local'. *Tourism Geographies*, 22(3), 713-719, <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1757747>

THE PEOPLE'S REVOLUTION

LA REVOLUTION DES PERSONNES



**Irina
NARANJO**

Academic Director
of the Higher School
of Hospitality of Seville
(Spain).

Professor of Business
Management and Quality
Management.

<https://es.linkedin.com/in/irina-naranjo-fernandez-a6a75640>



Grup
o LEZAMA



Dear friends,
Inevitably, any speech we make today will try, with greater or lesser success, to analyze the situation generated by the pandemic. The consequences of COVID-19 are presented to us from all areas with a certain pessimism, based on the loss of everything that we have achieved so far as a society; But many others also venture to offer us the positive side, telling us about the opportunities for recovery, the birth of new opportunities, or the construction of a new and better future.

Whatever the approach that tries to explain what is happening, what is an absolute truth right now is that this reality in which we currently live has risen unexpectedly and is destroying our "modus vivendi". Just a year ago we could not even imagine that our entire social, educational, business, and economic system was going to change so quickly and unexpectedly, and that we ourselves were going to question the values that we commonly accepted and deemed acceptable and that organized us as a society, with our defects and our virtues: for human being of the 21st century, what more is to come after this, if we had already achieved everything?

Like any change in the history of our humanity, when a situation of global crisis has occurred, we have responded first with surprise, then with denial, then with anger, and finally we have accepted it with sadness, preparing ourselves to reflect, to learn and to assume that we must adapt to a new order. As individuals, many of us are already in this phase of reflection and acceptance, but is society as a whole ready? Are our leaders? Our business and economic structures?

It seems that, for the "big guys"- companies, politicians, those who manage our economy-, accepting and adapting to change must necessarily, almost exclusively, go through TECHNOLOGICAL CHANGE. In recent months we have not stopped hearing about TECHNOLOGICAL DISRUPTION. We believed that what we had never heard before had to be something good, because changes are good if they are necessary and serve to improve. But disruption does not mean change, if not the sudden interruption of the way something was being done: they ask us to forget the before and to install ourselves in the after without question, and this is truly scary.

And although I do not intend to anticipate the future like Jules Verne, the first steps towards transhumanism are being taken, which some have insistently advocated years ago, and which aims to transform the human condition using technologies that improve and modify human capacities, but not only the physical ones - it would be great to become superhumans thanks to technology - but also the psychological and intellectual ones. So suddenly, in just a few months.

In our current surprised society, we are understanding the well-known technological disruption as an innocent and necessary adaptation to new circumstances: the ways of relating to each other have changed because we cannot touch, or smile, or hear each other out loud. We cannot teach in close proximities, we cannot sit together at a conference table, or seal an agreement with a handshake. Thus, we are losing what characterizes us as human beings: that we need to be together. Futurama's "machines" now allow us to interact through video calls, learn in Classroom, meet on Zoom, buy on online platforms, attend a congress on Instagram, collect a university degree in a virtual lecture hall, or find out what the world offers us through a QR code.

But in Futurama, the protagonists are people, some supermen, yes, but people; even Bender the robot represents many of our human virtues and suffers from all our vices and defects. And there, as it should be here, technology is nothing more than a tool at our service.

Cher Amis,

Inévitablement, tout discours que nous prononçons aujourd'hui tentera, avec plus ou moins de succès, d'analyser la situation engendrée par la pandémie. Les conséquences de la COVID-19 nous sont présentées de tous côtés avec un certain pessimisme, basé sur la perte de tout ce que nous avons accompli jusqu'à présent en tant que société; Mais beaucoup d'autres s'aventurent également à nous offrir le côté positif, nous parlant des opportunités de reprise, de la naissance de nouvelles opportunités ou de la construction d'un avenir nouveau et meilleur.

Quelle que soit l'approche qui tente d'expliquer ce qui se passe, ce qui est une vérité absolue en ce moment est que cette réalité dans laquelle nous vivons est apparue de manière inattendue et détruit notre «modus vivendi». Il y a à peine un an, nous ne pouvions même pas imaginer que, si rapidement et de manière inattendue, tout notre système social, éducatif, commercial et économique allait changer, et que nous allions nous-mêmes remettre en question les valeurs que nous considérons comme communément acceptées et acceptables et qui nous organisaient en société, avec nos défauts et nos vertus: l'être humain du 21ème siècle, que pouvait-il y avoir après cela, si nous avions déjà tout fait?

Comme tout changement dans l'histoire de notre humanité, lorsqu'une situation de crise mondiale s'est produite, nous avons répondu d'abord par la surprise, puis par le déni, puis par la colère, et enfin nous l'avons accepté avec tristesse, en nous préparant à réfléchir, à apprendre. Tout en supposant que nous devions nous adapter à un nouvel ordre. En tant qu'individus, nous sommes nombreux à être déjà dans cette phase de réflexion et d'acceptation, mais est-ce que la société dans son ensemble l'est ? Qu'en est-il de nos dirigeants ? Qu'en est-il de nos structures commerciales et économiques ?

Il semble que, pour les «grandes» entreprises, les politiques, ceux qui gèrent notre économie, accepter et s'adapter au changement doit nécessairement, presque exclusivement, passer par le CHANGEMENT TECHNOLOGIQUE. Ces derniers mois, nous n'avons cessé d'entendre parler de DISRUPTION TECHNOLOGIQUE et nous avons cru que ce que nous n'avions jamais entendu auparavant devait être bon, car les changements sont bons s'ils sont nécessaires et servent à s'améliorer. Mais c'est que la perturbation ne signifie pas le changement, mais une interruption soudaine de la façon dont quelque chose était fait: ils nous demandent d'oublier l'avant et de nous installer dans l'après sans question, et c'est vraiment effrayant.

Et même si je n'ai pas l'intention d'anticiper l'avenir comme Jules Verne, les premiers pas vers le transhumanisme sont en cours, que certains ont insisté il y a des années, et qui vise à transformer la condition humaine à l'aide de technologies qui améliorent et modifient les capacités humaines, mais seulement les capacités physiques - ce serait formidable de devenir des surhommes grâce à la technologie - mais aussi les capacités psychologiques et intellectuelles. Comme ça, soudain, en à peine quelques mois.

Dans notre société surprise actuelle, nous comprenons le bouleversement technologique bien connu comme une adaptation innocente et nécessaire à de nouvelles circonstances: les modes de relation les uns avec les autres ont changé parce que nous ne pouvons pas nous toucher, ni sourire, ni nous entendre à haute voix. Nous ne pouvons pas enseigner de près, ni nous asseoir ensemble à une table de conférence, ni conclure un accord par une poignée de main. Ainsi, nous perdons ce qui nous caractérise en tant qu'êtres humains: nous devons être ensemble. Les «machines» de Futurama nous permettent désormais d'interagir via des appels vidéo, d'apprendre en classe, de se rencontrer sur Zoom, d'acheter sur des plateformes en ligne, d'assister à un congrès sur Instagram, de récupérer un diplôme universitaire dans une salle virtuelle ou de découvrir ce que le monde a à nous offrir dans un code QR.

Et maintenant pour nous: en tant qu'éducateurs, nous sommes le principe à partir duquel cette révolution doit émerger, puisque nous sommes responsables de la vie et des projets futurs de milliers, de centaines de milliers de personnes, et c'est à nous de modeler l'argile maintenant afin que les professionnels du futur maintiennent vivants et reproduisent chez d'autres les principes de ce manifeste.



sitaire dans une salle virtuelle ou de découvrir ce que le monde a à nous offrir dans un code QR.

Mais à Futurama, les protagonistes sont des personnes, des surhommes, oui, mais des personnes quand même; même le robot Bender représente plusieurs de nos vertus humaines et souffre de tous nos vices et défauts. Et là, comme il se doit ici, la technologie n'est rien de plus qu'un outil à notre service.

C'est pourquoi, pour ceux qui centrent leurs espoirs des temps nouveaux sur l'interruption, sur l'irruption de la technologie, permettez-moi de vous dire que vous vous trompez: le changement sera opéré par les gens et non pas par la technologie. Alors, pour tant d'aveugles actuels qui nous poussent vers des conséquences que nous ne connaissons pas, mettons l'humain au centre de tout et faisons la RÉVOLUTION DES PERSONNES.

Dans notre manifeste, nous réclamerons des entreprises, des administrations, des politiciens et aussi de nous-mêmes que le changement et la promesse d'un avenir où nous pouvons sauvegarder ce que nous avons accompli au cours des millénaires ne sont qu'entre les mains du peuple. Signalons les erreurs qui ont été commises jusqu'à présent et faisons-leur comprendre:

1. Cette individualité ne doit jamais être récompensée: l'individualité conduit à l'arrogance, et donc à l'incompétence. L'erreur est de favoriser l'isolement des personnes, notamment au travail, pour que leurs mérites ne soient que les leurs, et non pas tous ceux qui, nécessairement, doivent contribuer au développement de la communauté, qu'elle soit éducative, sociale ou communautaire.

2. La reconnaissance du talent, des capacités, des mérites, des avantages ou des situations n'a rien à voir avec le fait d'être un homme ou une femme. Pour cela, nous oublions le nom de la personne en face de nous. Le cerveau ne comprend pas le genre, pas plus que les résultats du travail.

3. Cet échange est nécessaire: je donne, vous donnez. Valorisons à tous égards - avec une meilleure organisation du temps de travail, un équilibre entre le travail et la vie personnelle, en favorisant le développement professionnel, en fournissant des ressources à vos ressources humaines - ceux qui travaillent avec nous et nous donnent car, sûrement, leur engagement va au-delà de ce qui est un travail requis et professionnel. Nous ne savons jamais combien quelqu'un a laissé de sa personne au travail; Ce sera sûrement bien plus qu'on ne l'imagine, car la personne n'est pas une machine qui s'éteint à la fin de la journée de travail.

4. Ce travail, dans tous les domaines, est une chaîne qui concerne chacune des personnes qui influencent le résultat final. La personne qui conçoit ou génère une idée est aussi importante que la personne qui serre une vis ou nettoie une assiette dans un restaurant. Chaque activité est essentielle et tout aussi importante.

5. Bien sûr, dans tous les secteurs, mais surtout dans le nôtre, dans le secteur des services, nous sommes des gens qui travaillons pour les gens, et au-delà il n'y a rien d'autre: le produit tangible n'a pas d'importance, car la seule chose tangible est la personne qui s'occupe de moi, qui m'écoute, qui écoute avec moi. Cette personne, et non le produit, est ce qui fait de moi son client.

6. Il faut motiver, écouter, ne pas imposer, sympathiser, communiquer et convertir toutes les personnes avec lesquelles nous travaillons en sujets des objectifs de l'entreprise, de la structure, du projet. Si nous comprenons pourquoi nous faisons les choses, nous les ferons, nous générerons des idées, nous contribuerons à l'amélioration, nous avancerons.

7. Enfin, aidons-nous de la technologie, mais pas à la place des gens et n'en faisons pas le centre d'attention; la technologie est un outil, jamais une fin en soi. Les gens doivent maîtriser la technologie, l'utiliser, l'améliorer, mais toujours pour remplir des buts humains: assurer notre existence, ne pas oublier notre patrimoine et préserver ce que nous avons pour l'avenir.

La véritable révolution humaine est déjà lancée par des entreprises qui croient aux personnes qui la composent, des intra-entrepreneurs qui ajoutent de la valeur et sont capables de changer radicalement les modèles de gestion de leurs organisations, en focalisant leur stratégie sur les talents et pas tant sur la technologie. Facilitons un nouveau modèle d'organisation, un modèle dans lequel tout tourne autour de l'humain, pour accepter de nouveaux défis et faire face à de nouveaux risques.

Et maintenant pour nous: en tant qu'éducateurs, nous sommes le principe à partir duquel cette révolution doit émerger, puisque nous sommes responsables de la vie et des projets futurs de milliers, de centaines de milliers de personnes, et c'est à nous de modeler l'argile maintenant afin que les professionnels du futur maintiennent vivants et reproduisent chez d'autres les principes de ce manifeste.

À l'Escuela Superior de Hostelería de Sevilla, nous avons bien compris cet engagement et nous travaillons toujours avec la personne à l'esprit: de nous en tant que formateurs vers eux, nos étudiants, et d'eux vers l'avenir.

Alors, vous vous joignez à la révolution?



WHEN INTERNATIONAL RHYMES WITH SOCIETAL RESPONSIBILITY

QUAND INTERNATIONAL RIME AVEC RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

The tourism sector, one that now attracts millions of young students throughout the world, is in tune with the globalization that is currently being overturned by inequalities and environmental threats. By launching campuses all over the world, Vatel exports its unique courses in the hospitality and tourism management industries. Our school prepares professionals for whom "sustainable development in responsible hotels doesn't mean greenwashing, but real actions."

Vatel's model is based on one hand, on its educational methods adapted to the hotel and tourism industries, on the other, on an educational program that matches specific and local requirements. Contrary to many business schools that try to attract foreign students to attend school on their prestigious campuses, in a way that often leaves many of them behind, Vatel has multiplied its schools over the past twenty years. Our Group opens campuses in all countries that have a strong potential in tourism and need to train their future managers and executives. "Vatel has democratized international hospitality management courses so that many more young students can be trained without having been uprooted, using tried and tested methods," explains Alain Sebban, the President and Founder of Vatel Group.

He admits though that Vatel imitated other schools, trying to attract international students to their French campuses: "But I quickly became aware that it was both expensive for families to have their children go abroad, and actually counterproductive. Students felt uprooted in Europe. And when they returned back home, they were no longer in line with the population. Consequently, we decided to open schools in developing countries where we could train more young professionals. In some countries, we even have partnerships that help fund this cost." This is the case in Rwanda, and this new type of convention signed with Mastercard Foundation will probably spread to other African countries.

IDENTICAL COURSES ON ALL VATEL CAMPUSES

Each of the 50 Vatel schools has an identical high-quality content: the same curriculum, the same rules, and the same values. And we've just set up a shared and joint final exam for everyone! "To perpetuate this educational model, which must be consistently applied, we had to put in place an efficient grading system, one where the network director and the head of studies both play a key role," said Alain Sebban. Discussions between faculty members have increased, strengthening this uniformity and consistency and especially this international culture, which is inherent to the hospitality and tourism universe. Each school puts students in real managerial situations, with older students managing younger ones. All students can access the same educational tools, for example, the Vatel International Business Game or the virtual library. The most motivated ones can join the Marco Polo program, where they study for a year in another Vatel school, sometimes assisted by Vatel Group, as is the case for the school on Rodrigues Island.

Each year, a worldwide convention brings together the Vatel Group directors and heads of study, at least one participant per campus. The agenda always has a transversal theme, one that concerns universal expectations of young students, wherever they may be throughout the world. The subject is announced in advance, so that each school can prepare it upstream. These international conventions allow us to question ourselves and change the content of the curriculum.

Le secteur du tourisme, qui attire des millions de jeunes partout dans le monde, est au diapason d'une mondialisation aujourd'hui bousculée par les inégalités et les menaces sur notre environnement. En ouvrant des campus aux quatre coins du monde, Vatel exporte son enseignement unique du management de l'hôtellerie-tourisme. L'école prépare des professionnels pour qui "le développement durable dans une hôtellerie responsable, ce n'est pas faire du green washing, mais poser des actes".

Le modèle Vatel repose d'une part sur sa pédagogie spécifiquement adaptée à l'univers de l'hôtellerie tourisme, d'autre part sur une offre de formation au plus près des besoins locaux. A l'inverse de nombreuses écoles de management qui cherchent à attirer des étudiants internationaux vers leurs prestigieux campus, de manière forcément très sélective, Vatel multiplie depuis vingt ans les implantations. L'école ouvre des campus dans tous les pays qui misent sur le tourisme et doivent former leurs futurs cadres. «Vatel démocratise l'enseignement du management de l'hôtellerie internationale de manière à former beaucoup plus de jeunes sans les déraciner, selon des méthodes qui ont largement fait leurs preuves», explique le président-fondateur, Alain Sebban. Il reconnaît que Vatel a fait comme les autres, cherchant à attirer des étudiants internationaux dans ses campus en France : «Mais je me suis aperçu qu'il fallait un tel déplacement aux jeunes, c'est non seulement coûteux pour les familles, mais finalement contre-productif. En Europe, ils se sentent déracinés. Puis à leur retour, c'est dans leur pays qu'ils trouvent décalés. Nous avons donc fait le choix de créer des écoles dans les pays en développement et de former ainsi beaucoup plus de jeunes professionnels. Dans certains pays, des partenariats permettent même d'aider financièrement les étudiants.» C'est le cas au Rwanda, en attendant probablement l'extension à d'autres pays du continent africain d'une convention inédite signée avec la Mastercard Foundation.

UN ENSEIGNEMENT IDENTIQUE SUR CHACUN DES CAMPUS VATEL

Chacun des 50 établissements Vatel délivre un contenu et une qualité de formation identiques : le même cursus, les mêmes règles et les mêmes valeurs. Et même, depuis peu, un examen commun à tous ! «Pour pérenniser ce modèle pédagogique, qui doit être appliquée à la lettre, il nous a fallu mettre



Through this type of dialogue, Vatel prepares committed and responsible professionals all over the globe, ones that want to have successful personal and professional lives.

"HANGA AHAZAZA": CREATING THE FUTURE

Vatel Rwanda is one of Vatel's recently opened campuses. In 2016, we began to prepare the first intake for 2018, headed by Nicole Bamukunde, a Rwandese who graduated from Vatel Lyon, and who has worked in startups in her country, which is totally renewing itself.

As is the case in other African countries, (a continent where 80% of international groups are currently investing), Rwanda relies heavily on tourism. But a type of tourism that respects the beautiful landscapes that populate this country with "a thousand hills," paying special attention to its nature reserves and one that strives to protect endangered species. "Vatel's model works because it associates theoretical courses and practical experience. Our budding tourist industry needs employees who bring in added value as soon as they begin working, meaning young people who have hospitality skill sets as well as being able to manage a team," the director said. Young Rwandese students can apply for scholarships from Mastercard Foundation. This foundation was created in 2006 by Mastercard International. It is an independent body and works nearly exclusively in Africa.

Helen White, its spokesperson in East Africa, tells us more about this commitment: "The Mastercard Foundation dreams of a world where everyone has the opportunity to learn and thrive. In 2018, we launched the Hanga Ahazaza project in Rwanda. With a 50-million-dollar budget, it aims to allow 30 million young Africans, especially young ladies, find decent jobs where they will prosper by 2030. Hanga Ahazaza, means "creating your future," and it brings together partners from educational developmental and private sectors. For our first partnership stage, Vatel was chosen, for the key role it plays in education, its internationally recognized degrees in hotel management and the value of its professional development programs aimed at young pro-



Nicole Bamukunde,
Head of Vatel Rwanda.

en place un système de contrôle efficace, avec le rôle pivot du directeur du réseau et du directeur académique.», souligne Alain Sebban.

Les échanges d'enseignants se sont développés, renforçant cette homogénéité et surtout cette culture de l'international, inhérente au monde de l'hôtellerie et du tourisme. Partout, les étudiants sont mis en situation de management réel, les aînés encadrant les plus jeunes. Tous ont accès aux mêmes outils pédagogiques, comme par exemple le Vatel International Business Game ou la bibliothèque virtuelle. Les plus motivés ont la possibilité d'intégrer le programme Marco Polo qui permet d'effectuer une année dans un autre établissement Vatel, parfois avec l'aide du groupe Vatel, comme pour l'école sur l'île de Rodrigues.

Chaque année, une convention mondiale réunit l'ensemble des directeurs et directeurs des études du groupe Vatel, soit au moins un participant par campus. L'ordre du jour concerne toujours une thématique transversale, touchant aux attentes universelles des jeunes, partout dans le monde. Le sujet retenu est annoncé longtemps à l'avance de manière à ce que chaque école puisse le préparer en amont. Ces conventions débouchent sur des remises en cause et font évoluer le contenu des programmes. Grâce à cette concertation, Vatel prépare partout dans le monde des professionnels engagés et responsables, qui veulent autant réussir leur vie que réussir dans la vie.

«HANGA AHAZAZA» : CRÉER L'AVENIR

Vatel Rwanda est l'un des campus Vatel ouverts récemment dans le monde. Préparée dès 2016, la première rentrée a pu s'effectuer en 2018 sous la direction de Nicole Bamukunde, une Rwandaise diplômée de Vatel Lyon, qui a connu l'expérience des startups dans son pays en plein renouveau.

Comme de nombreux autres pays d'Afrique (continent où 80 % des groupes internationaux investissent aujourd'hui), le Rwanda mise fortement sur le tourisme. Mais un tourisme respectueux de la splendide nature qui façonne le paysage du pays aux «mille collines», portant un soin tout particulier aux parcs naturels et à la préservation des espèces animales menacées.

«Le modèle Vatel s'impose de toute évidence parce qu'il associe la théorie et la pratique. Notre jeune industrie touristique a besoin de salariés qui apportent de la valeur ajoutée dès le premier jour, donc des jeunes disposant de toutes les compétences hôtelières en plus de pouvoir encadrer des équipes.», témoigne la directrice.

Pour accéder à l'école Vatel, les jeunes Rwandais peuvent disposer de bourses proposées par la

Mastercard Foundation. Cette dernière, créée en 2006 par Mastercard International, fonctionne de manière indépendante et travaille presque exclusivement en Afrique. Helen White, sa porte-parole en Afrique Orientale, précise le sens de cet engagement : «La Fondation Mastercard rêve d'un monde où chacun aurait la possibilité d'apprendre et de prospérer. Le projet Hanga Ahazaza a été lancé au Rwanda en 2018. Doté de 50 millions de dollars, son but est de permettre





à 30 millions de jeunes Africains, en particulier de jeunes femmes, d'accéder à un travail digne et épanouissant d'ici 2030. Hanga Ahazaza, qui signifie «créer l'avenir», réunit des partenaires des secteurs de l'éducation, du développement et du secteur privé. Vatel a été sélectionné, dans le cadre de notre première phase de partenariat, pour son rôle essentiel dans la pédagogie, ses diplômes internationalement reconnus en gestion hôtelière et la valeur significative des programmes de développement professionnel proposés à des jeunes, déjà employés dans l'industrie hôtelière, qui souhaitent améliorer leurs compétences.» Notre objectif avec la Mastercard Foundation est d'aider plus de deux mille jeunes en cinq ans afin qu'ils soient employables dans leur pays, sans délai, explique Nicole Bamukunde, résumant d'un mot son engagement : «Le tourisme est un gage et un signe de paix, au Rwanda, en Afrique comme ailleurs.»

SE FORMER À MADAGASCAR ET DÉCOUVRIR UN NOUVEAU MONDE

«Pour me préparer à travailler partout dans le monde, j'ai choisi le dépassement total !» Étudiant à Vatel Nîmes, Martin Rousset a pris l'avion pour Antananarivo afin de suivre la spécialisation management de l'écotourisme proposée par Vatel Madagascar en dernière année de MBA. Quel saut pour ce jeune Rhônalpin qui, de son propre aveu, ignorait à peu près tout de cette grande île de la côte sud-est africaine. Sur place, il découvre des gens dont les qualités d'accueil sont innées. «Bien sûr, Antananarivo est une ville tentaculaire, pleine de bouchons, qui fait un peu peur. Mais les habitants parlent notre langue et ont le sens de l'hospitalité chevillé au corps.»

Les voyages d'études dans des réserves naturelles motivent particulièrement Martin et ses camarades malgaches et français qui voient naître et grandir des établissements hôteliers d'un nouveau type, des écolodges respectueux de la nature et en recherche de liens harmonieux avec les habitants alentour. En dehors de ces explorations, les étudiants voient leurs cours organisés en séminaires, avec des intervenants malgaches et internationaux, experts de l'écotourisme. C'est aujourd'hui décidé : Martin effectuera son stage de fin d'études à Madagascar. «Ici, les structures hôtelières ont besoin de cadres et les jeunes Malgaches ne sont pas encore suffisamment nombreux à être formés. Je me suis adapté à ce pays, j'ai gagné en maturité, je ressortirai grandi de cette belle expérience,» conclut-il.



Martin and his Madagascan and French friends especially appreciate field trips to nature reserves where they see a new type of hotel being built or expanded, ecolodges that are eco-friendly and strive to blend in with the surrounding inhabitants and landscapes. When they are not exploring these reserves, students have courses consisting of seminars with Madagascan and international speakers, all experts in ecotourism. Martin made a major decision: He'll do his final internship in Madagascar. "Hotels here need managers and there are not yet enough young Madagascan professionals who are trained to do these jobs. I've gotten used to this country, I'm now more mature, and I've gained so much from this fantastic experience," he concludes.

professionals who already work in the hospitality industry and who want to improve their skills." "With Mastercard Foundation, our goal is to help over two thousand young Africans in the next five years so they can find quality jobs in their own countries, Nicole Bamukunde explains, summing up her commitment: "Tourism guarantees peace, in Rwanda, in Africa, and elsewhere."

GO TO SCHOOL IN MADAGASCAR AND DISCOVER A WHOLE NEW WORLD

"To prepare myself to work any place in the world, I chose a complete change of scenery!" Martin Rousset, a Vatel Nîmes student, flew to Antananarivo for Vatel Madagascar's ecotourism management specialization for his last MBA year. Quite a change for this young man from the south of France, who admitted that he knew almost nothing about this large island on Africa's south-eastern coast. When he arrived, he discovered people with innate hospitality. "Of course, Antananarivo is a huge city, full of traffic jams, it can be scary at times. But its inhabitants speak French and they were born with a sense of hospitality."

Martin and his Madagascan and French friends especially appreciate field trips to nature reserves where they see a new type of hotel being built or expanded, ecolodges that are eco-friendly and strive to blend in with the surrounding inhabitants and landscapes. When they are not exploring these reserves, students have courses consisting of seminars with Madagascan and international speakers, all experts in ecotourism. Martin made a major decision: He'll do his final internship in Madagascar. "Hotels here need managers and there are not yet enough young Madagascan professionals who are trained to do these jobs. I've gotten used to this country, I'm now more mature, and I've gained so much from this fantastic experience," he concludes.



What is normal is to continue doing what's important to you

At Iberia, we continue working as if it were the first day to create a new way to fly, in which you feel as safe and calm as always.

The new way to fly is to fly again





**FINAL INTERNATIONAL
UNIVERSITY**



**Assist. Prof.
Dr. Nafiya
GÜDEN**

<https://www.linkedin.com/in/nafiya-guden-64734733>

EMBRACING THE NEW 'NORMAL' IN THE TOURISM INDUSTRY

INTÉGRER LA NOUVELLE «NORMALITÉ» DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME



**Assist. Prof.
Dr. Mürude
ERTAC**

<https://www.linkedin.com/in/murude-ertac-2a73156a>



**Assist. Prof.
Dr. Mete Ünal
GIRGEN**

<https://www.linkedin.com/in/mete-ünal-girgen-5691191b3>

The tourism sector suffered the biggest wound during the Covid-19 pandemic process. In order to prevent the spread of the disease, many countries have limited travel, tourism and hospitality. This situation caused a decrease in demand in the sector. The World Tourism Organization (UNWTO) stated that countries that properly implement hygiene rules may enter a normalization process in the field of tourism in 2021. The tourism sector is one of the most important sectors which contributes to many countries' economies. In these uncertain times, the rules that must be followed by businesses have brought additional burdens and expenses to operating in the tourism sector, and have deeply damaged the sustainability of the businesses. The fact that the enterprises operating in the sector have to comply with the social distancing and hygiene rules and strengthen their technological infrastructure has caused both a decrease in service capacities and an increase in costs.

There have been several measures identified during this time and recommendations for special promotions which will play an important role in the sustainable development of the tourism and hospitality industry. It is vital that the domestic tourism market, as well as international visitors are considered and attracted in this equation. Governments and authorities are under pressure to delegate and monitor regulations that must be in line with the World Health Organization's recommendations. Inspections need to be increased; incentives given by the authorities to tourism enterprises should be increased, economic support packages should be promoted and these funds should be accessible to small and medium-sized enterprises. It should be

L e secteur du tourisme a subi la plus grande blessure lors du processus de pandémie de Covid-19. Afin de prévenir la propagation de la maladie, de nombreux pays ont en conséquence limité les voyages, le tourisme et l'hôtellerie. Cette situation a entraîné une baisse de la demande dans le secteur. L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) a déclaré que les pays qui appliquent correctement les règles d'hygiène pourraient entrer dans un processus de normalisation dans le domaine du tourisme en 2021. Le secteur du tourisme est l'un des secteurs les plus importants qui contribuent à l'économie de nombreux pays. En ces temps incertains, les règles qui doivent être suivies par les entreprises ont entraîné des charges et des dépenses supplémentaires pour opérer dans le secteur du tourisme et ont profondément nui à la durabilité des entreprises. Le fait que les entreprises opérant dans le secteur doivent respecter les règles de distance sociale et d'hygiène et renforcer leur infrastructure technologique a entraîné à la fois une diminution des capacités de service et une augmentation des coûts.

Il y a eu plusieurs mesures identifiées pendant cette période et des recommandations pour des promotions spéciales pour ceux qui joueront un rôle important dans le développement durable de l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie. Il est essentiel que le marché du tourisme intérieur, ainsi que les visiteurs internationaux soient pris en compte et attirés dans cette équation. Les gouvernements et les autorités sont sous pression pour déléguer et surveiller les réglementations qui doivent être conformes aux recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé. Les inspections doivent être intensifiées ; les incitations accordées par les autorités aux entreprises touristiques devraient être renforcées, les programmes de soutien économique devraient être encouragés et ces fonds devraient être accessibles aux petites et moyennes entreprises. Il devrait être obligatoire pour les entreprises d'obtenir des certificats par le biais de formations telles que la formation à l'hygiène et à l'assainissement «Covid-19 Safe Enterprise», et des straté-



obligatory for enterprises to obtain training certificates such as "Covid-19 Safe Enterprise" Hygiene and Sanitation Training, and overall strategies and planning should be undertaken for swift openings in the tourism and hospitality industry worldwide.

As academics of the School of Tourism and Culinary Arts, Final International University which has country-wide agreements and many international memberships, we aim to train future tourism professionals and develop projects for this purpose. In this context, we work to bring a sustainable tourism model that should be created in tourism-reliant destinations worldwide under the context of "the new normal" and by giving graduates knowledge in managing crises as such, like having empathy for a sector that is sensitive to fluctuations, and having global cultural awareness attitudes and perspectives, that provide contemporary contributions is essential at this time.

Attracting local tourists, focusing on sustainable tourism models such as ecotourism and heritage tourism should be considered while we are creating a 'new normal' in the tourism industry.

We are passing through an unprecedented time, which wearing a mask with a logo of our enterprises, having Covid-19 Safety certificates, monitoring kitchens from a different perspective, social distancing even in fast food restaurants is all a part of the 'new normal'. As academics we must revise our curriculums to incorporate these ideas, train in real crisis situations and develop skills to manage under the existing pressures of the nature of our industry as well as the 'new normal' ones, since it is questionable if tourism will ever return to its former way!

gies et une planification globales devraient être entreprises pour des ouvertures rapides dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans le monde entier.

En tant qu'universitaires de l'École du tourisme et des arts culinaires, Final International University, qui a des accords nationaux et de nombreuses adhésions internationales, nous visons à former de futurs professionnels du tourisme et à développer des projets à cet effet. Dans ce contexte, nous travaillons pour apporter un modèle de tourisme durable qui devrait être créé dans les destinations touristiques du monde entier dans le contexte de la «nouvelle normalité» et en donnant aux diplômés des connaissances sur la gestion des crises en tant que telles, pour avoir de l'empathie pour un secteur sensible aux fluctuations, et avoir des attitudes et des perspectives de sensibilisation culturelle mondiale, qui fournissent des contributions contemporaines est essentielle à ce moment.

Attirer les touristes locaux, en se concentrant sur des modèles de tourisme durable tels que l'écotourisme et le tourisme patrimonial, devrait être envisagé pendant que nous créons une « nouvelle normalité » dans l'industrie du tourisme.

Nous traversons une période sans précédent, où porter un masque avec le logo de nos entreprises, avoir des certificats de sécurité Covid-19, surveiller les cuisines sous un angle différent, distancer socialement même dans les restaurants de restauration rapide font partie de la « nouvelle normalité ». En tant qu'universitaires, nous devons réviser nos programmes pour incorporer ces idées, nous former dans des situations de crise réelles et développer des compétences pour gérer sous les pressions existantes de la nature de notre industrie ainsi que la « nouvelle normalité », car il est peu probable que le tourisme revienne à ce qu'il était !





Hospitality WITHOUT INTERNS

UNE HOSPITALITÉ SANS STAGIAIRES



**Kevin
HEMWORTH**

<https://www.linkedin.com/in/kevin-hemsworth-b01b98/>

In the teaching of Hotel Management, the institutions define that the industry is composed mainly by three Stakeholders:

(i) Hoteliers - investors, directors, operational teams, i.e., those who transform well-equipped bright buildings into services that not only satisfy their customers, but also surprise them in order to attract and retain them;

(ii) Customers - people looking for destinations where they enjoy these conditions at fair prices or inflated by the popularity of a date and place;

(iii) Tourist agents - investors who promote the destination with tourist entertainment, leisure or business facilities, and progressively develop it.

These stakeholders depend on each other, united by financial complicity.

There are, however, two more Stakeholders with less prominence, but equally important and, obviously, determinant for the future of the various segments of what constitutes the Hospitality industry, the disciples of today and the pioneers of tomorrow:

(iv) Hotel Management teaching institutions - they prepare teaching programs that are more appropriate to the future area of work of their students, engage in investigation and promote the most current and creative trends in the hospitality market, interacting with all Stakeholders, looking for internships to integrate students and future professionals in the working environment.

(v) Students - they look for a future, a personality, the knowledge to be able to belong to this trade, knowledge some of which they do not always consider necessary for their active work life, but that they value as messages transmitted by invited professors and professionals. In their illustrations and sharing, they seduce us to believe that the quality of their performance lies the answer to success (which is not wrong).

It would therefore be important for these two additional stakeholders to have a voice and to be heard and further be integrated with the same strength as the others, in order to achieve greater success and continually innovate in a field that increasingly feels the effects of technology.

Let us imagine the hotel industry without professionals prepared for the challenges of hospitality and without the institutions that prepare them, just as we can imagine hospitals without health professionals or medical universities. Furthermore, let us imagine that these future doctors were loosely prepared in the practical aspect of their training, which would prevent them from mastering any type of situation essential to any professional in the field. Certainly, our confidence in these professionals would be considerably lower.

In the devaluation of students and interns with a voice and an active presence in hotels, we allow them to be elements without any motivation to

Dans l'enseignement de la gestion hôtelière, les institutions définissent que l'industrie est composée principalement de trois parties prenantes :

(i) Les hôteliers - investisseurs, directeurs, équipes opérationnelles, c'est-à-dire ceux qui transforment des bâtiments lumineux bien équipés en services qui non seulement satisfont leurs clients, mais les surprennent également pour les attirer et les fidéliser ;

(ii) Clients - personnes à la recherche de destinations où elles bénéficient de ces conditions à des prix équitables ou gonflés par la popularité d'une date et d'un lieu ;

(iii) Agents touristiques - investisseurs qui font la promotion de la destination avec des installations touristiques, de loisirs ou d'affaires et qui la développent progressivement.

Ces acteurs dépendent les uns des autres, unis par une complicité financière.

Il y a, cependant, deux autres parties prenantes avec moins d'importance, mais tout aussi importantes et, évidemment, déterminantes pour l'avenir des différents segments de ce qui constitue l'industrie hôtelière, les disciples d'aujourd'hui et les pionniers de demain :

(iv) Les établissements d'enseignement de la gestion hôtelière - ils préparent des programmes d'enseignement les plus adaptés au futur domaine de travail de leurs étudiants, s'engagent dans les enquêtes et promeuvent les tendances les plus actuelles et créatives du marché de l'hôtellerie, interagissent avec toutes les parties prenantes, recherchent des stages pour intégrer les étudiants et futurs professionnels dans l'environnement de travail.

(v) Les étudiants - ils recherchent un avenir, une personnalité, les connaissances pour pouvoir appartenir à ce métier, des connaissances dont certains qu'ils ne considèrent pas toujours nécessaires à leur vie professionnelle active, mais qu'ils valorisent en tant que messages transmis par des invités professeurs et professionnels. Dans leurs illustrations et leurs partages, ils nous séduisent à croire que la qualité de leur performance est la réponse au succès (ce qui n'est pas faux).

Il serait donc important que ces deux parties prenantes supplémentaires aient une voix, soient entendues et soient davantage intégrées avec la même force que les autres, afin d'obtenir plus de succès et d'innover continuellement dans un domaine qui ressent de plus en plus les effets de la technologie.

Imaginons l'hôtellerie sans professionnels préparés aux défis de l'hôtellerie et sans les institutions qui les préparent, tout comme on peut imaginer des hôpitaux sans professionnels de santé ni universités médicales. Par ailleurs, imaginons que ces futurs médecins soient peu préparés à l'aspect pratique de leur formation, ce qui les empêcherait de maîtriser tout type de situation indispensable à tout professionnel du domaine. Certes, notre confiance en ces professionnels serait considérablement réduite.

Dans la dévalorisation des étudiants et des stagiaires avec une voix et une présence active dans les hôtels, nous leur permettons d'être des éléments sans aucune motivation pour matérialiser avec excellence le meilleur de ce qu'ils-mêmes et leur éducation peuvent offrir aux clients du tourisme et du tourisme en général. En réalité, le client



d'aujourd'hui ne distingue pas s'il interagit avec un stagiaire ou un professionnel expérimenté - cela est dû à la formation reçue dans les écoles et à la motivation « injectée » par les établissements d'enseignement. Ces établissements préparent leurs étudiants (techniquement et psychologiquement) à des périodes de stage non rémunéré, parfois sans avoir fourni logement et repas. Ils n'auront dans de nombreux cas pas un accueil digne dans l'hôtel qui les accueille et pour lequel ils travailleront, et seront privés du soutien direct d'un tuteur qui les enseignera, les accompagnera et les guidera dans ce qui est pour certains leur premier contact avec la réalité du monde du travail. La réalité, qui devrait être précaire pour les étudiants d'aujourd'hui, notamment en raison des conditions décrites ci-dessus, diminuera encore davantage celles qui peuvent être les justes attentes d'un salaire décent pour un professionnel spécifiquement formé pour exercer une certaine fonction.

Il faut penser aux retombées de cette stratégie financière, qui accepte des stagiaires en haute saison dans un hôtel - des étudiants démotivés, qui confirment qu'être stagiaire est le maillon le plus faible d'une chaîne hiérarchique. C'est à ces stagiaires que tout peut être exigé et à qui aucune réponse n'est attendue, qui reçoivent des commandes déconnectées de tous, et soulagent les plus paresseux des tâches qu'ils n'aiment pas accomplir. Et le seul but est de respecter un emploi du temps qui leur est imposé pour qu'ils puissent terminer leur diplôme, un calendrier qui, par ce qui précède, ne parviendra pas à séduire les étudiants à poursuivre une telle carrière.

Cependant, pour les stages qui sont productifs, il faut savoir que le stagiaire correctement orienté, qui voit sa créativité et sa capacité d'initiative être valorisées et mises en œuvre, cela devient motivant, et peut en effet confirmer qu'il aura trouvé sa vocation. Cela le stimulera en outre à faire de son mieux pour que cette opportunité puisse être une porte d'entrée vers un emploi qui l'attend après l'obtention de son diplôme. Ce sera également une source de main-d'œuvre bien préparée pour les hôtels qui les accueillent et les nourrissent, ayant ainsi un retour sur investissement en recrutant des professionnels dédiés, malléables aux valeurs d'une entreprise spécifique.



materialize with excellence the best of what themselves and their education can provide to tourism customers and tourism in general. In reality, the today's client does not distinguish between whether he is interacting with an intern or an experienced professional - this is due to the training received in schools and the motivation "injected" by educational institutions. These institutions prepare their students (technically and psychologically) for periods of unpaid internship, sometimes without having provided accommodation and meals. They will in many cases not have a dignified welcome at the hotel that receives them and for which they will work, and will be deprived of direct support from a tutor that will teach, accompany and guide them in what for some is their first contact with the reality of the world of work. The reality, which is predicted to be precarious for today's students, namely due to the conditions described above, will further lower those that may be the just expectations of a decent salary for a professional specifically trained to perform a certain function.

We must think about the repercussions of this financial strategy, which is accepting interns in high season in a hotel - unmotivated students, who confirm that being an intern is being the weakest link in a hierarchical chain. It is from these interns that everything can be demanded and from whom no response is expected, that receive disconnected orders from everyone, and to do the least pleasant tasks. And the sole purpose is to fulfil a timetable that is imposed on them in order they can complete their degree, a calendar that, by the above described, will fail to seduce students to pursue such a career.

However, for the internships that are productive, it is necessary to know that the properly oriented trainee, who sees his creativity and capacity for initiative being valued and put in use, it becomes motivating, and can indeed confirm that they will have found their calling. It will further stimulate them to give their best to ensure that the opportunity can be a gateway to a job that awaits them after graduation. It will also be a source of well-prepared man-power for the hotels that receive and nourish them, thus having a return on their investment by recruiting dedicated professionals, mouldable to the values of a specific enterprise.

When a student is encouraged during his internship, they will make the hotel industry an area where investment will make sense and touristic destinations will benefit the most of it. For this reason, educational institutions and students of Hotel Management are essential Stakeholders for the growth and future of Hospitality in the world. Those who do not understand this will be the weakest links, as they will accept, year after year, unpaid trainees to make up for any shortcomings of their own staff and to endure high seasons from which they retrieve most of their profits. The industry has been fortunate to have relied on capable and resilient students, despite a daunting future ahead of them, who, due to their competence (despite the natural lack of experience), contribute with new and innovative approaches to our market.

We reflect in order to encourage this market, these Stakeholders, so that this complicity builds hope and does not destroy these newcomers, because we do not give due recognition to the important role that each one plays towards individual and collective success. In a new era that must be a productive one, Stakeholders should now value each other's role and importance, and not miss the opportunity of becoming renewed with their youth and their "freshness".

To reflect, just imagine the hospitality industry without interns!

Lorsqu'un étudiant est encouragé pendant son stage, il fera de l'hôtellerie un domaine où l'investissement aura du sens et les destinations touristiques en profitent le plus. Pour cette raison, les établissements d'enseignement et les étudiants en gestion hôtelière sont des parties prenantes essentielles pour la croissance et l'avenir de l'hôtellerie dans le monde. Ceux qui ne le comprendront pas seront les maillons les plus faibles, car ils accepteront, année après année, des stagiaires non rémunérés pour combler les lacunes de leur propre personnel et endurer les hautes saisons pendant lesquelles ils récupéreront l'essentiel de leurs bénéfices. L'industrie a eu la chance de s'appuyer sur des étudiants capables et résilients, malgré un avenir difficile devant eux, qui, en raison de leurs compétences (malgré le manque naturel d'expérience), contribuent avec des approches nouvelles et innovantes de notre marché.

Réfléchissons pour encourager ce marché, ces Acteurs, pour que cette complicité fonde l'espoir et ne détruit pas ces nouveaux arrivants, car nous ne reconnaissions pas le rôle important que chacun joue envers l'individu et le collectif. Succès. Dans une nouvelle ère qui doit être productive, les parties prenantes doivent désormais valoriser le rôle et l'importance de l'autre et ne pas rater l'occasion de se renouveler avec leur jeunesse et leur « fraîcheur ».

En guise de réflexion, imaginez l'hospitalité sans les stagiaires !

THE GLOBAL PANDEMIC AS A START TOWARDS RENOVATION OF INTERNATIONAL TOURISM



**Arega
Mikhaylovna
AKOPYANTS**

Pyatigorsk State University,
Russia.

Director of the Institute
of Foreign Languages and
International Tourism,

Doctor of Pedagogic
Sciences,
Professor.
imadean@yandex.ru



**Tatyana
Anatoljevna
KOLCHUGINA**

Pyatigorsk State University,
Russia.

Head of the Chair of
Tourism and Hotel
Service of the Institute of
Foreign Languages and
International Tourism,

Candidate of Philosophical
Sciences

Associate Professor
kta987@rambler.ru

LA PANDÉMIE MONDIALE COMME DÉBUT DE RÉNOVATION DU TOURISME INTERNATIONAL

The world has changed. The phenomena of the global crises of our time associated with a worldwide pandemic, commercialization of culture and political contradictions jeopardize intercultural communication. At the same time, tourism continues to be one of the main engines of cultural exchanges, providing tourists with the opportunity to immerse themselves in the cultural environment of people speaking another language, preferring a different cuisine, a different style of life and behavior, which is the main global meaning of tourism. In turn, familiarization with the cultures and achievements of other peoples is a powerful stimulus for the development of world culture, allowing travelers to find a true authentic experience.

The tourism industry was the first to be hit by the coronavirus infection. According to experts in the early months of the pandemic, consumer demand in all outbound destinations decreased by 20-25% and after international borders had been closed it dropped to zero. In these conditions, the tourism market participants suffered serious losses, and the development of the tourist business was under threat. Realizing that the tourism industry would not be able to cope with the difficulties encountered on its own, the state has taken a number of unprecedented support measures towards domestic entrepreneurs. Tour operators were provided with subsidies to recover losses associated with air transportation alongside access to the tour operator's personal liability fund. They were also provided with a postponement of the provision of accounting and industry reporting and were offered interest-free loans to pay salaries. In May 2020, the State Duma adopted the law empowering the Government of the Russian Federation with the right to reduce the amount of the annual contribution of tour operators to the personal responsibility fund, to establish features of cancellation or transfer of hotel reservations and temporarily suspend the obligation of tour operators to return moneys paid to the tourists.

However, as world history shows, any crisis situation gives a person the opportunity to rethink it and bring it to a new progressive level. It is not a coincidence that in such situations many researchers offer a Chinese interpretation of the concept "crisis" consisting of two hieroglyphs one of which means "danger" and the other one means "opportunity". So the difficult situation with the outbound tourists allowed domestic tourism businesses to turn to domestic tourism. As a result, according to statistics from VTB Bank Acquiring Business, Russian tour package expenses increased by 1.5 times throughout the country in the second half of the summer. The Russians have increased the cost of hotels, rental transport, restaurants and entertainment up to

Le monde a changé. Les phénomènes de crise mondiale de notre temps associés à une pandémie mondiale, la commercialisation de la culture et les contradictions politiques mettent en péril la communication interculturelle. Dans le même temps, le tourisme continue d'être l'un des principaux moteurs des échanges culturels, offrant aux touristes la possibilité de s'immerger dans l'environnement culturel de personnes parlant une autre langue, préférant une cuisine différente, un style de vie et un comportement différents, comme constitue la principale signification planétaire du tourisme. À son tour, la familiarisation avec les cultures et les réalisations des autres peuples est un puissant stimulant du développement de la culture mondiale, permettant aux voyageurs de trouver une véritable expérience authentique.

L'industrie du tourisme a été la première à être touchée par le coronavirus. Selon les experts, dans les premiers mois de la pandémie, la demande des consommateurs dans toutes les destinations sortantes a diminué de 20 à 25% et après la fermeture des frontières internationales, elle est tombée à zéro. Dans ces conditions, les acteurs du marché du tourisme ont subi de lourdes pertes et le développement de l'activité touristique était menacé. Conscient que les entreprises touristiques ne seront pas en mesure de faire face à elles seules aux difficultés rencontrées, l'État a pris un certain nombre de mesures de soutien aux entrepreneurs nationaux sans précédent. Les voyageurs ont reçu des subventions pour recouvrir les pertes liées au transport aérien ainsi que l'accès au fonds de responsabilité personnelle du voyageur. Ils ont également eu droit à un report de la fourniture de la comptabilité et des rapports de l'industrie et ont obtenu des prêts sans intérêt pour payer les salaires. En mai 2020, la Douma d'État a adopté la loi habilitant le gouvernement de la Fédération de Russie à réduire le montant de la contribution annuelle des voyageurs au fonds de responsabilité personnelle, à établir les caractéristiques d'annulation ou de transfert des réservations d'hôtel et à suspendre temporairement le obligation des voyageurs de restituer les sommes d'argent versées aux touristes.

Cependant, comme le montre l'histoire du monde, toute situation de crise donne à une personne la possibilité de la repenser et de l'amener à un nouveau niveau progressif. Ce n'est pas un hasard si dans de telles situations de nombreux chercheurs proposent une interprétation chinoise du concept de «crise» consistant en deux hiéroglyphes dont l'un signifie «danger» et l'autre signifie «opportunité». Ainsi, la situation difficile avec les touristes émetteurs a permis aux entreprises touristiques nationales de se tourner vers le tourisme intérieur. En conséquence, selon les statistiques de VTB Bank Acquiring Business, les dépenses des voyages organisés des Russes ont été multipliées par 1,5 dans tout le pays au cours de la seconde moitié de l'été. Les Russes ont augmenté le coût des hôtels, des transports de location, des restaurants et des divertissements jusqu'à 9,5 milliards de roubles. Des chercheurs analytiques ont déclaré que l'un des facteurs de croissance des dépenses de voyage en Russie était un programme d'État avec remise en argent qui stimulait les voyages à travers la Russie, qui serait poursuivi et élargi en 2021. En outre, le Premier ministre a signé un ordre officiel pour en livrer un autre, 1,2 milliard de roubles à l'Agence fédérale du tourisme (Rostourisme) pour des subventions pour des projets innovants visant à développer le tourisme dans le pays.

9.5 billion rubles. Analytical researchers said that one of the factors of growth in spending on travel in Russia was a state program with cashback that stimulated trips across Russia, which would be continued and expanded in 2021. In addition, the Prime Minister signed an official order to deliver another 1.2 billion rubles to the Federal Tourism Agency (Rostourism) for grants for innovative projects to develop tourism in the country.

The recently established corporation "Tourism.RF" today leads the negotiations with investors on the possibility of launching projects for integrated development of a number of touristic areas. Now, discussions are being held with investors on the implementation of complex projects in the South of Russia, in the Far East, and in particular, Kamchatka, and the North of Russia. One of the key tasks within the framework of the national project is the discussion of creating new tourist clusters in the central part of the country and the conditions for the development of the modern year-round tourist infrastructure in the most popular regions. However, it must be understood that the difficult period of the pandemic will inevitably end. Then Russian tourists will have the ability to travel round the world, possibly reaching the pre-crisis level of outbound tourist flow of 32 million people a year, spending about \$35 billion. The tourists from other countries will come to Russia and they will definitely see the unique historical and cultural touristic resources, highly developed touristic infrastructure, and will experience the cordial hospitality of local residents. In particular, the rector of the Institute of Economics and Management, Professor of the International Academy of Tourism, Hanan Barabaner, called the international integration ties "the processes of convergence and interpenetration of cultures in a broad meaning of the concept, that is, the totality of art, technology, traditions, mentality, methods of communication, methods of transferring knowledge of different peoples and ethnic groups living in a particular territory".



La société nouvellement créée «Tourism.RF» mène aujourd'hui les négociations avec les investisseurs sur la possibilité de lancer des projets pour un développement intégré d'un certain nombre de zones touristiques. Aujourd'hui, des discussions ont lieu avec les investisseurs sur la mise en œuvre de projets complexes dans le sud de la Russie, en Extrême-Orient et en particulier au Kamtchatka et dans le nord de la Russie. L'une des tâches clés dans le cadre du projet national est la discussion sur la création de nouveaux pôles touristiques dans la partie centrale du pays et les conditions de développement de l'infrastructure touristique moderne toute l'année dans les régions les plus populaires. Cependant, il faut comprendre que la période difficile de la pandémie se terminera inévitablement. Ensuite, les touristes russes auront la possibilité de voyager à travers le monde, atteignant peut-être le niveau d'avant la crise du flux touristique sortant de 32 millions de personnes par an, dépensant environ 35 milliards de dollars. Les touristes d'autres pays viendront en Russie et ils verront certainement les ressources touristiques historiques et culturelles uniques, l'infrastructure touristique hautement développée et trouveront l'hospitalité cordiale des résidents locaux. En particulier, le recteur de l'Institut d'économie et de gestion, professeur de l'Académie internationale du tourisme Hanan Barabaner a appelé les liens d'intégration internationale «les processus de convergence et d'interénétration des cultures au sens large du concept, c'est-à-dire la totalité des arts, technologies, traditions, mentalités, méthodes de communication, méthodes de transfert des connaissances de différents peuples et groupes ethniques vivant sur un territoire particulier ».



REBUILDING GLOBAL TOURISM STARTS WITH EDUCATION

**42nd Plenary Session
of the UNWTO Affiliate Members**

RECONSTRUIRE LE TOURISME MONDIAL COMMENCE PAR L'ÉDUCATION

**42e session plénière
des membres affiliés de l'OMT**



**Peter
MALISZEWSKI**
Communications Officer at
Fundación
Iruaritz-Lezama.
<https://www.linkedin.com/in/peter-maliszewski-722561a5/>

The Spanish capital, Madrid, has been the home to the UNWTO's headquarters since its creation in 1976 and is the recent host of the 42nd UNWTO Affiliate Members Plenary Session this past 5th and 6th of November 2020. The Session was chaired by its Secretary General, Zurab Pololikashvili, and was also attended by José Luis Martínez Almeida, Mayor of Madrid; Martha Rivera de la Cruz, Regional Minister of Culture and Tourism from the Community of Madrid; and María Reyes Maroto, Minister of Economy, Trade and Tourism of Spain.

Despite the global pandemic, I had the opportunity to attend the Plenary sessions that the UNWTO was able to organize alongside Mr. Luis de Lezama, EURHODIP's President. This event brought together leaders from across the sector in a hybrid setting, both virtually and face-to-face, or better yet mask-to-mask, and consisted of two intense days of high-end conversations aimed at fortifying the relationships of its affiliate members and strengthening the cooperation between private and public sectors.

The theme of the event: "Recovering Tourism. Rebuilding Trust. Reinforcing Partnerships", focuses on the pressing matters of relaunching tourism and establishing long term actions for the continuity of the sector in line with sustainable development, and above all restoring confidence in international travel and promoting collaboration at every level. This was more than apparent given that practically all the keynote speakers highlighted similar key points under this message, which effectively addressed the challenges facing the tourism and travel industry in this new era and provided insight on to overcome the complex situation that is COVID-19. As part of this, the keynote speakers explored and debated the latest market trends, the importance of promoting

La capitale espagnole, Madrid, abrite le siège de l'OMT depuis sa création en 1976 et a accueilli récemment la 42e session plénière des Membres affiliés de l'OMT les 5 et 6 novembre 2020 derniers. La session était présidée par son Secrétaire général, M. Zurab Pololikashvili, en présence de José Luis Martínez Almeida, maire de Madrid; Martha Rivera de la Cruz, Ministre régionale de la culture et du tourisme de la Communauté de Madrid; et María Reyes Maroto, Ministre de l'économie, du commerce et du tourisme de l'Espagne.

Malgré la pandémie mondiale, j'ai eu l'occasion d'assister aux séances plénaires que l'OMT a pu organiser aux côtés de M. Luis de Lezama, président d'EURHODIP. Cet événement a réuni des leaders de tout le secteur dans un cadre hybride, à la fois virtuel et en face à face, ou plutôt dit de masque à masque, et consistait en deux jours intenses de conversations haut de gamme visant à fortifier les relations de ses membres affiliés et renforcement de la coopération entre les secteurs privé et public.

Le thème de l'événement : « Récupérer le tourisme. Reconstruire la confiance. Renforcer les partenariats », se concentre sur les enjeux urgents de la relance du tourisme et de la mise en place d'actions à long terme pour la continuité du secteur en lien avec le développement durable, et surtout la restauration de la confiance dans les voyages internationaux et la promotion de la collaboration à tous les niveaux. Cela était plus qu'apparent étant donné que pratiquement tous les orateurs principaux ont souligné des points clés similaires dans le cadre de ce message, qui a efficacement abordé les défis auxquels est confrontée l'industrie du tourisme et du voyage dans cette nouvelle ère et a fourni un aperçu pour surmonter la situation complexe qu'est le COVID-19. Dans ce cadre, les orateurs principaux ont exploré et débattu des dernières tendances du marché, de l'importance de promouvoir la collaboration public-privé et de la diffusion des bonnes pratiques dans le secteur. En outre, les diverses contributions des membres affiliés ont été annoncées, y compris des détails sur leurs efforts individuels pour relever les défis



public-private collaboration, and the dissemination of good practices in the sector. Additionally, the various contributions of the Affiliate Members were announced including specifics on their individual efforts addressing current challenges and creating new opportunities for an optimal relaunch for global tourism.

It was of great importance that our president attended the Plenary Sessions in person. Mr. Lezama provided a voice for the academic niche of the tourism industry, the voice for EURHODIP's 120 member schools and universities from 35 countries. Mr. Lezama had the distinguished opportunity to lecture the S.G., Mr. Zurab Pololikashvili, and the director of the UNWTO Affiliate Members, Mr. Ion Vilcu, as well as the other authorities that chaired the event and other affiliate members attending. In doing so, Mr. Lezama reminded them that as educators, we are the foundation of the tourism and hospitality industry and that rebuilding it starts with educating its human capital.

For over 30 years, EURHODIP has assessed and certified the knowledge and professional competencies of the education our members teach tourism to the industry's most qualified professionals. Our success as a transversal and border-crossing association has been made possible through the practice of sharing our knowledge and experience. Our transversality has permitted the school members to establish international alliances and collaborate on a global scale. Through promoting and contributing to global tourism by teaching good and sustainable practices, we help ensure the continuity of the industry. Education will rebuild tourism. Thus, EURHODIP provides added value to the Affiliate Members of the UNWTO.

During a one-on-one exchange with Minister María Reyes Maroto, Mr. Lezama directed her attention the fact that the industry suffers from focusing almost exclusively on immediate problems. In doing so, it forgets to identify and take measures to avoid future dilemmas preventable by paying more attention to tomorrow's human capital. Mr. Lezama emphasized that tourism and hospitality schools and universities need the support of public institutions, especially in these times while we suffer this global pandemic. The industry is inevitably evolving due to COVID-19 and all must collaborate and contribute resources, knowledge, and experience to adapt and guarantee safe and sustainable tourism practices. As an international network of tourism and hospitality educators, EURHODIP is constantly coming up with ideas, projects, and concepts to adapt to today's global trends, changes, and problems. In response, the Minister agreed to contact EURHODIP on this subject so we may identify how the Spanish government and public institutions can work together with the experts in tourism education to revitalize Spanish and international tourism and regain travelers' trust.

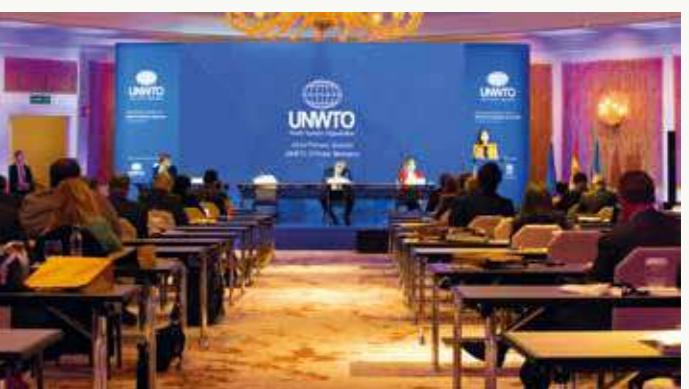
EURHODIP and UNWTO both have common objectives and values in prompting good, safe, innovative, and sustainable tourism. Echoing this, Mr. Lezama shared with S.G. Pololikashvili during the Session that EURHODIP is at the full disposal of the UNWTO and the world's global tourism industry.

As the S.G. stated, "It's time to start traveling again".

actuels et créer de nouvelles opportunités pour une relance optimale du tourisme mondial.

Il était très important que notre président assiste aux séances plénaires en personne. M. Lezama a donné une voix au créneau universitaire de l'industrie du tourisme, la voix des 120 écoles et universités membres d'EURHODIP de 35 pays. M. Lezama a eu l'occasion distinguée de donner une conférence au S.G., M. Zurab Pololikashvili, et le directeur des Membres affiliés de l'OMT, M. Ion Vilcu, ainsi qu'aux autres autorités qui ont présidé l'événement et d'autres membres affiliés présents. Ce faisant, M. Lezama leur a rappelé qu'en tant qu'éducateurs, nous sommes la base de l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie et que sa reconstruction commence par l'éducation de son capital humain.

Depuis plus de 30 ans, EURHODIP évalue et certifie les connaissances et les compétences professionnelles de la formation que nos membres enseignent au tourisme aux professionnels les plus qualifiés de l'industrie. Notre succès en tant qu'association transversale et transfrontalière a été rendu possible grâce à la pratique du partage de nos connaissances et de notre expérience. Notre transversalité a permis aux membres de l'école d'établir des alliances internationales et de collaborer à l'échelle mondiale. En promouvant et en contribuant au tourisme mondial en enseignant de bonnes pratiques durables, nous contribuons à assurer la continuité de l'industrie. L'éducation reconstruira le tourisme. Ainsi, EURHODIP est une valeur ajoutée pour les membres affiliés de l'OMT.



Lors d'un échange en tête-à-tête avec la ministre María Reyes Maroto, M. Lezama a attiré son attention sur le fait que l'industrie souffre de se concentrer presque et exclusivement sur les problèmes immédiats. Ce faisant, elle en oublie d'identifier et de prendre des mesures pour éviter de futurs dilemmes évitables en accordant plus d'attention au capital humain de demain. M. Lezama a souligné que les écoles de tourisme et d'hôtellerie et les universités ont besoin du soutien des institutions publiques, surtout en ces temps où nous souffrons de cette pandémie mondiale. L'industrie évolue inévitablement en raison du COVID-19 et tous doivent collaborer et apporter des ressources, des connaissances et de l'expérience pour s'adapter et garantir des pratiques touristiques sûres et durables. En tant que réseau international d'éducateurs en tourisme et en hôtellerie, EURHODIP est constamment en train de proposer des idées, des projets et des concepts pour s'adapter aux tendances, changements et problèmes mondiaux d'aujourd'hui. En réponse, le ministre a accepté de contacter EURHODIP à ce sujet afin que nous puissions identifier comment le gouvernement espagnol et les institutions publiques peuvent collaborer avec les experts en éducation touristique pour revitaliser le tourisme espagnol et international et regagner la confiance des voyageurs.

EURHODIP et l'OMT ont tous deux des objectifs et des valeurs communs pour encourager un tourisme de qualité, sûr, innovant et durable. Faisant écho à cela, M. Lezama a partagé avec S.G. Pololikashvili au cours de la session qu'EURHODIP est à la pleine disposition de l'OMT et de l'industrie mondiale du tourisme.

Comme l'a déclaré le S.G., « Il est temps de recommencer à voyager ».



THE CHALLENGE OF UNIVERSITY TEACHING IN THE CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC

LE DÉFI DE L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE DANS LE CONTEXTE DE LA PANDÉMIE COVID-19



**Dr. Julián
ROMERO PAREDES**

Director of the School
of Pharmacy, Faculty of
Experimental Sciences,
Universidad Francisco de
Vitoria - SPAIN.

j.romero.prof@ufv.es
<https://www.linkedin.com/in/juli%C3%A1n-romero-paredes-86838b72/>



**Mr. Samuel
RUIZ DE MARTÍN
ESTEBAN FRASQUET**

Predoctoral student and
Assistant Professor, Faculty
of Experimental Sciences,
Universidad Francisco de
Vitoria - SPAIN.

The current pandemic situation has precipitated many changes in teaching methodology at the university, the need for which has long been apparent. This real upheaval has forced the entire community (teachers and students) to be creative and daring, with the ultimate goal of ensuring that the training of students is not harmed (on the contrary, that it is benefited as much as possible) from the particular current conditions.

What follows is also based on a personal conviction:

*To investigate is to help God open our eyes.
To educate is to imitate God in this task.*

The **teaching renewal** to which we are invited at the Universidad Francisco de Vitoria (UFV, Pozuelo de Alarcón, Madrid, Spain) will significantly enhance the development of the UFV Mission and can take various forms, depending on multiple factors: the number of students per subject, their maturity, the characteristics of the discipline, the teaching load associated with each subject and reflected in the Degree curriculum, etc.

This new paradigm can be understood as a **new teaching method** in which the teacher becomes a guide, facilitator, accompanier and catalyst for the students' individual engagement with their learning process. A new process where each student regulates their own pace of learning and understanding of a subject and can use virtually unlimited resources through the Internet in order to acquire the skills they need.

Our starting point relies on two assumptions: i) that today's university teacher is not the repository of all the science in the shape-shifting teaching environment (that more and more often brings us students with

La situation pandémique actuelle a précipité de nombreux changements dans la méthodologie d'enseignement à l'université, dont la nécessité est apparue depuis longtemps. Ce véritable bouleversement a contraint toute la communauté (enseignants et étudiants) à être créative et audacieuse, dans le but ultime de faire en sorte que la formation des étudiants ne soit pas lésée (au contraire, qu'elle profite au maximum) du caractère on ne peut plus particulier des conditions actuelles.

Ce qui suit est également basé sur une conviction personnelle:

*Enquêter, c'est aider Dieu à ouvrir nos yeux.
Eduquer, c'est imiter Dieu dans cette tâche.*

Le **renouvellement de l'enseignement** auquel nous sommes invités à l'Universidad Francisco de Vitoria (UFV, Pozuelo de Alarcón, Madrid, Espagne) améliorera considérablement le développement de la mission UFV et peut prendre diverses formes, en fonction de multiples facteurs: le nombre d'étudiants par matière, leur maturité, les caractéristiques de la discipline, la charge d'enseignement associée à chaque matière et reflétée dans le cursus du diplôme, etc.

Ce nouveau paradigme peut être compris comme une **nouvelle méthode d'enseignement** dans laquelle l'enseignant devient un guide, un facilitateur, un accompagnateur et un catalyseur de l'engagement individuel des élèves dans leur processus d'apprentissage. Un nouveau processus où chaque étudiant régule son propre rythme dans l'apprentissage et la compréhension d'une matière et peut utiliser des ressources pratiquement illimitées via Internet afin d'acquérir les compétences dont il a besoin.

Notre point de départ repose sur deux hypothèses: i) que le professeur d'université d'aujourd'hui n'est pas le dépositaire de toute sa science dans un environnement pédagogique en mutation (qui fait de plus en plus souvent appel à des étudiants aux faibles capacités critiques, synthétiques et interprétatives); et ii) que les étudiants ont un accès généralisé à des sources illimitées d'infor-

poor critical, global and interpretative capacities); and ii) that students have a generalized access to unlimited sources of scientific information, but that frequently do not follow the rules of scientific rigor and confidence. With these concepts in mind, we move to propose a **new methodological approach**.

An approach that started with the acquisition of **basic and fundamental concepts** (through notes and teaching videos provided by the teacher) upon which each student, autonomously, built their own body of knowledge by means of **extension activities**. These activities allowed the student to go deeper into the aspects of the subject that most attracted their attention, always on the basis of the foundations built by reading the notes and watching the videos provided.

For the correct development of the subject-example alluded to in this essay (Pathophysiology in the third year of the Degree of Pharmacy), students received from day one all of the information regarding course structure, proposed schedule for the submission of activities, criteria of evaluation for the overall course and resources available for recommended use (and, most notably, Pubmed: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/>).

The course was divided into **several sections**, each of which comprised, in turn, several topics. There were 6 such sections, 4 of which involved the performance of activities to be submitted by the students (ranging from written essays to outline-summaries to explanatory videos).

The **work schedule and routine** forced the students to work from the first day of the term (not allowing them to leave everything to the end), with clear dates for the beginning and end of each section of the course. In addition, these activities, in variable number, also allowed each student to decide their own pace of work and demands that were, in themselves, of educational and formative value (self-knowledge). They also intended to compel the students to search for reliable sources of information, to read and synthesize them, as well as to present them in a simple and didactic way. These activities contributed 50% of the final grade.

Furthermore, for each section of the course, we proposed **3 different levels of work**, with level 1 being the lowest and level 3 the highest. Each student freely decided in each section to which level they were assigned (and, therefore, to which maximum grade they aspired). Level 1 was considered the basic level and its completion was mandatory for all students. The possibility of completing the activities of the other two levels required a degree of progressiveness: i.e., to be able to do level 2, it was mandatory to have done level 1 and to do level 3, it was mandatory to have done the activities of levels 1 and 2.

In addition, **classroom time** had 3 main purposes:

1. Raising and resolving any doubts or questions raised by the students.
2. Presentation of activities by the students; with the purpose of setting examples and mutual learning.
3. Personal work time.

Additionally, the teacher could use classroom time to explain, expand or highlight concepts as he deemed appropriate.

In the same way, we also implemented **mentorships** as a critical element in the correct development of this methodology, since they became an excellent tool to cover aspects of vital importance such as the creation of an atmosphere of trust be-

mations scientifiques, mais qui souvent ne suivent pas les règles de rigueur et de confiance scientifiques. Avec ces concepts à l'esprit, nous nous efforçons de proposer une **nouvelle approche méthodologique**.

Une approche qui a commencé par l'acquisition de **concepts de base et fondamentaux** (à travers des notes et des vidéos pédagogiques fournies par le professeur) sur lesquelles chaque étudiant, de manière autonome, a construit son propre corpus de connaissances au moyen **d'activités de vulgarisation**. Ces activités ont permis à l'étudiant d'approfondir les aspects du sujet qui ont le plus retenu son attention, toujours sur la base des fondations construites en lisant les notes et en regardant les vidéos fournies.

Pour le développement correct du sujet-exemple auquel il est fait allusion dans cet essai (Pathophysiology en troisième année du diplôme de pharmacie), les étudiants ont reçu dès le premier jour toutes les informations concernant la structure du cours, le calendrier proposé pour la soumission des activités, les critères de évaluation de l'ensemble du cours et des ressources disponibles pour une utilisation recommandée (et, plus particulièrement, Pubmed: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/>).

Le cours était divisé en **plusieurs sections**, chacune comprenant, à son tour, plusieurs sujets. Il y avait 6 de ces sections, dont 4 impliquaient la réalisation d'activités à soumettre par les étudiants (cela pourrait englober des essais écrits, des résumés ou bien encore des vidéos explicatives).

L'**horaire de travail et la routine** ont obligé l'étudiant à travailler dès le premier jour du trimestre (ne leur permettant pas de tout laisser pour la fin), avec des dates claires pour le début et la fin de chaque section du cours. De plus, ces activités, en nombre variable, permettaient également à chaque étudiant de décider de son rythme de travail et d'exigences qui avaient, en elles-mêmes, une valeur éducative et formative (connaissance de soi). Ils visaient également à contraindre l'étudiant à rechercher des sources d'information fiables, à les lire et à les synthétiser, ainsi qu'à les présenter de manière simple et didactique. Ces activités ont contribué à 50% de la note finale.

De plus, pour chaque section du cours, nous avons proposé **3 niveaux de travail différents**, le niveau 1 étant le plus bas et le niveau 3 le plus élevé. Chaque étudiant a librement décidé dans chaque section à quel niveau il / elle était assigné (et, par conséquent, à quelle note maximum il / elle aspirait). Le niveau 1 était considéré comme le niveau de base et son achèvement était obligatoire pour tous les élèves. La possibilité de compléter les activités des deux autres niveaux nécessitait une certaine progressivité: c'est-à-dire que pour pouvoir faire le niveau 2, il était obligatoire d'avoir fait le niveau 1 et pour faire le niveau 3, il était obligatoire d'avoir fait les activités de niveaux 1 et 2.

De plus, **le temps en classe** avait trois objectifs principaux:

1. Soulever et résoudre les doutes ou questions soulevés par les élèves.
2. Présentation des activités par les étudiants; dans le but de donner des exemples et d'apprendre mutuellement.
3. Temps de travail personnel.

De plus, l'enseignant peut utiliser le temps de la classe pour expliquer, développer ou mettre en évidence des concepts comme il le juge approprié.

De la même manière, nous avons également mis en place des **mentors** comme élément critique dans le bon développement de cette méthodologie, car ils sont devenus un excellent outil pour couvrir des

tween students and teacher, through mutual knowledge, and the possibility of sharing difficulties, progress or successes on a personalized basis as well as the individualized follow-up of students and the monitoring of their progress.

The characteristics of this new teaching proposal made the participation of an "assistant teacher" (who, it is recommended, should ideally be a predoctoral student) particularly useful. At present, the university teaching environment is sometimes not accessible to doctoral students, who are in the process of shaping their professional profile. The assistant teacher participated in a prominent way throughout several aspects of the subject, such as participating in the preparation of materials and development of activities and enriching further still the relationship between the teacher and students. We must consider that they are at a middle point in this scenario and getting to know the teaching profession firsthand being accompanied by an experienced teacher may be of outstanding value.

Some of the **characteristics of this new paradigm** can thus be summarized in the following bullet points:

1. A genuinely learner-centered approach to teaching.
2. A new concept of "presentability" in the classroom, that is characterized by giving continuity to the personal teacher-student relationship; allowing individualized and joint supervision and generating dynamism and openness, so that the growth of the student and the teacher can occur in a parallel and complementary way; all of it encouraging the creative autonomy of both the student and the teacher.
3. Unlimited growth and development of individual creativity on the part of the student body, in its task of acquiring skills and deepening its knowledge of the different disciplines as well as in the development and strengthening of their own personality.
4. The student as an active and dynamic actor in his/her own learning process.
5. The student as assessor of criteria about the quality of his/her own work.
6. Student-teacher and student-student collaborative work.
7. Decrease in the characteristic bias that each teacher imprints on the taught subject, for example, when selecting content, presenting it or assessing competences.
8. The possibility to work through a diversity of competences beyond those strictly related to the discipline under study (re-thinking, aesthetic dimension, public speaking...).

Overall, with the execution of this teaching experiment implemented in the classroom of university students, **we can conclude** that there is, in fact, an improvement in the quality of the work presented by the students as the term progressed, as well as higher scores in the students' final marks. In addition, the workload exerted on the teacher did not increase significantly compared to that of the classic teaching format.

Acknowledgements: authors are indebted to Miriam Romero Picó for helpful discussions during the writing of this manuscript.

aspects d'importance vitale tels que la création d'une atmosphère de confiance entre étudiants et professeur, grâce à la connaissance mutuelle, et la possibilité de partager les difficultés, les progrès ou les réussites sur une base personnalisée ainsi que le suivi individualisé des étudiants et le suivi de leurs progrès.

Les caractéristiques de cette nouvelle proposition d'enseignement ont rendu la **participation d'un «professeur assistant»** (qui, et c'est ce que nous recommandons, devrait idéalement être un étudiant pré-doctoral) particulièrement utile. Actuellement, l'environnement d'enseignement universitaire n'est parfois pas accessible aux doctorants, qui sont en train de façonner leur profil professionnel. Le professeur assistant a participé de manière proéminente à plusieurs aspects de la matière, comme participer à la préparation de matériels et au développement d'activités et enrichir encore la relation entre l'enseignant et les étudiants. Nous devons considérer qu'il / elle est à un point médian dans ce scénario et apprendre à connaître le métier d'enseignant de première main en étant accompagné par un professeur expérimenté peut être d'une valeur exceptionnelle.

Certaines des **caractéristiques de ce nouveau paradigme** peuvent donc être résumées comme il suit:

1. Une approche de l'enseignement véritablement centrée sur l'apprenant.
2. Un nouveau concept de «présentialité» en classe, qui se caractérise par la continuité de la relation personnelle enseignant-élève; permettre un encadrement individualisé et conjoint et générer dynamisme et ouverture, afin que la croissance de l'étudiant et du professeur puisse se faire de manière parallèle et complémentaire; tout cela encourageant l'autonomie créative de l'étudiant et du professeur.
3. Croissance et développement illimités de la créativité individuelle de la part du corps étudiant, dans sa tâche d'acquérir des compétences et d'approfondir sa connaissance des différentes disciplines ainsi que dans le développement et le renforcement de sa propre personnalité.
4. L'élève en tant qu'acteur actif et dynamique de son propre processus d'apprentissage.
5. L'étudiant en tant qu'évaluateur des critères de qualité de son propre travail.
6. Travail collaboratif étudiant-professeur et étudiant-étudiant.
7. Diminution du biais caractéristique que chaque enseignant imprime sur la matière enseignée, par exemple lors de la sélection du contenu, de sa présentation ou de l'évaluation des compétences.
8. La possibilité de travailler à travers une diversité de compétences au-delà de celles strictement liées à la discipline étudiée (repenser, dimension esthétique, prise de parole en public...).

Globalement, avec la réalisation de cette expérience pédagogique mise en œuvre en classe d'étudiants universitaires, **on peut conclure** qu'il y a, en fait, une amélioration de la qualité du travail présenté par les étudiants au fur et à mesure que le terme avançait, ainsi que des notes finales plus élevées. De plus, la charge de travail exercée sur le professeur n'a pas augmenté de manière significative par rapport à celle du format d'enseignement classique.

Remerciements: les auteurs sont redevables à Miriam Romero Picó pour les discussions utiles lors de la rédaction de ce manuscrit.

EFFECT OF COVID-19 ON CSR, SECTOR COMMITMENT AND TURNOVER INTENTION

LES EFFETS DE LA COVID-19 SUR LA RSE, L'ENGAGEMENT SECTORIEL ET L'INTENTION DE CHANGEMENT PROFESSIONNEL



**Orhan
ULUDAG**

<https://www.linkedin.com/in/orhan-uludag-b6357423/>



**Chidera Keren
NWANGUMA**



Cyprus International University,
School of Tourism and Hotel
Management, Lefkosa,
North Cyprus.

Regarding the outbreak of the dreadful Covid-19 pandemic, which has changed the cause of global activities and human life in general. Companies have been advised to maintain social distancing while performing activities in the Covid-19 period, until businesses bloom once again. The fear of Covid-19 infection is rated the highest with harmful effect both for the general public health, together with mental, emotional and social wellbeing. In a parallel vein, hospitality operations have suffered even higher business losses than other business models. Cyprus International University Tourism and Hotel Management School team has conducted research to address the issue of fear of COVID-19 with Corporate Social Responsibility (CSR). In addition, the study also tested relationships on sector commitment and turnover intentions of Nigerian Hotel Employees. This study on the 'effect of covid-19 on CSR, sector commitment and turnover intention', in the hotel industry has shed light on how hotel staff perceive the fear of covid-19 in their work environment and their reaction which is instigated by fear of contracting the deadly virus and hence there is a high impact on turnover intentions. There's a perceived belief that one finds safety only occurs in one's home when with loved ones. This study was carried out during the first wave of the global Covid-19 virus, most of the hotels were used as quarantine facilities for travelers coming in from other countries, social distancing was practiced, the use of protective gear was in full force, everyone went through the process of sanitizing and the compulsory use of face mask was in place. The researchers found facts about hotel employees' perceived fear of Covid-19 and how the fear of this virus has caused panic to employees switching behaviors. The results gathered by this study also reflect that corporate social responsibility has a positive effect on sector commitment, where higher CSR dictated higher sector commitment while negatively affecting employee loyalty indicating proper CSR policies reduced propensity to leave. On the other hand, the fear of Covid-19 has a positive effect on employee loyalty, which leads to a rise in workforce decline in the hospitality sector which is stated as the hub of tourism activities. The hospitality sector has suffered great decline during these times as a cause of the pandemic that originated from a city in Wuhan, China. The tourism sector just like other sectors has gone through very tough and struggling times as a result of this unprecedented virus which has changed the day-to-day operations of global activities and businesses. It is not difficult to state that tourism is at the forefront of struggling businesses globally. In conclusion, the fear of the virus has caused destructive outcomes on hotel employees. Immediate protective policies and assistive economic packages are sought to protect the sector in Nigeria.

Concernant l'élosion de la terrible pandémie de Covid-19, qui a changé la cause des activités mondiales et de la vie humaine en général. Il a été conseillé aux entreprises de maintenir leur distanciation sociale tout en effectuant des activités pendant la période Covid-19, en attendant que les entreprises fleurissent à nouveau. La peur de l'infection par Covid-19 est la plus élevée avec des effets néfastes à la fois pour la santé publique en général, ainsi que pour le bien-être mental, émotionnel et social. Parallèlement, les activités d'accueil ont subi des pertes commerciales encore plus importantes que d'autres modèles commerciaux. L'équipe de la Cyprus International University Tourism and Hotel Management School a mené une recherche pour résoudre le problème de la peur du COVID-19 avec la responsabilité sociale des entreprises (RSE). En outre, l'étude a également testé les relations sur l'engagement sectoriel et les intentions de changement professionnel des employés des hôtels nigérians. Cette étude sur « l'effet du covid-19 sur la RSE, l'engagement sectoriel et l'intention de chiffre d'affaires », dans l'hôtellerie a mis en lumière la façon dont le personnel hôtelier perçoit la peur du covid-19 dans son environnement de travail et sa réaction qui est provoquée par la peur de contracter le virus mortel et donc il y a un impact élevé sur les intentions de changement professionnel. Il existe une croyance perçue selon laquelle la sécurité n'existe que dans la maison et au milieu de ses proches. Cette étude a été réalisée lors de la première vague du virus mondial Covid-19, la plupart des hôtels ont été utilisés comme installations de quarantaine pour les voyageurs venant d'autres pays, la distance sociale a été pratiquée, l'utilisation d'équipement de protection était en vigueur, tout le monde est passé par le processus de désinfection et l'utilisation obligatoire d'un masque facial était en place. Les chercheurs ont découvert des faits sur la peur perçue par les employés de l'hôtel à l'égard de Covid-19 et sur la façon dont la peur de ce virus a semé la panique chez les employés qui changent de comportement. Les résultats recueillis par cette étude reflètent également que la responsabilité sociale des entreprises a un effet positif sur l'engagement du secteur, où une RSE plus élevée a dicté un engagement sectoriel plus élevé tout en affectant négativement les intentions de changement professionnel indiquant que des politiques de RSE appropriées ont réduit la propension au départ. En revanche, la crainte du Covid-19 a un effet positif sur l'intention de rotation des salariés, ce qui conduit à une augmentation de la baisse des effectifs dans le secteur de l'hôtellerie qui est déclaré comme le hub des activités touristiques. Le secteur de l'hôtellerie a subi un grand déclin pendant ces périodes en tant que cause de la pandémie originale d'une ville de Wuhan en Chine. Le secteur du tourisme, tout comme d'autres secteurs, a traversé une période très difficile et difficile en raison de ce virus sans précédent qui a changé les opérations quotidiennes des activités et des entreprises mondiales. Il n'est pas difficile d'affirmer que le tourisme est au premier rang des entreprises en difficulté à l'échelle mondiale. En conclusion, la peur du virus a entraîné des conséquences destructrices sur les employés de l'hôtel. Des politiques de protection immédiates et des paquets économiques d'assistance sont recherchés pour protéger le secteur au Nigéria.

RESETTING HOSPITALITY EDUCATION*

RÉINITIALISATION DE L'ÉDUCATION À L'HOSPITALITÉ *



**dr. Tanja
Angleitner
SAGADIN**

Director VSGT Maribor
tanja.angleitner-sagadin@vsgt.si

The new world of hospitality and Tourism has forced us, educators, to approach our learners differently at all levels. European Travel Commission, UNWTO and others talk about the slow path to recovery in Europe (and globally) and state that all of us, various stakeholders, will have to reassess our KPI's, implement new (educational) policies and engage in stronger commitment among society, businesses, and institutions (1). For us educators, the major focus will be on broadening our educational base to new segments through the upgrade of new skills and formation of networks, as stated in the Portuguese Presidency Programme 2021 (2). EURHODIP is undoubtedly one of such networks that can contribute to a faster recovery of hospitality education.

While Covid19 crisis partly stopped us in our endeavours, it created many opportunities for the hospitality and educational sector. One of the key messages for us is to become more innovative and quality-driven (3).

Assessing the situation as of end/2020 (UNWTO), 27% of all destinations worldwide keep their borders completely closed for international tourism (4). Short-haul arrivals are expected to pick-up and reach the 2019 levels by 2023, long-haul by 2025 (UWTO). We will thus in the meantime need to focus on domestic tourism.

Sustainable development goals – Agenda 2030 have quality education listed under Goal No. 4, emphasising "Acting together for education" as their motto (5). The challenge we are faced with at present, is the closure of schools. Towards the middle of the 1st lock-down, mid-May 2020, 1.6 bln young learners were affected by lock-down with about 500 mio having limited access to schools, and over 1.1 bln learning from home. This data is based on 150 country-wide closures. Mid-January 2021, 2nd (or perhaps 3rd) lock-down, the situation has not improved much. There are still 34 country-wide closures, including Slovenia, with a total of 320 mio learners still learning from home and some 600 mio with partial access (6). This is a huge obstacle for us, hospitality schools, where the teaching contents relies to a major extent on practical training.

Slovenian vocational higher education sees some 40% of all teaching content in the practical environment, specialised classrooms, and laboratories. Including 10 weeks of compulsory practice in businesses, that have in the last 10 months been closed for at least 6 months so far. And are still closed at the time this report is written (early February). According to statistics, out of 95,000 unemployed in Slovenia, over 1/3 are from the hospitality sector (7). Some have reskilled, some have gone abroad to find jobs in Austria. And once the country opens again, we will be faced with a shortage of skilled workers because they've left. Also, we will be left with a

Le nouveau monde de l'hôtellerie et du tourisme nous a obligés, nous les éducateurs, à aborder nos apprenants différemment à tous les niveaux. La Commission européenne du voyage, l'OMT et d'autres parlent de la lenteur de la reprise en Europe (et dans le monde) et déclarent que nous tous, diverses parties prenantes, devrons réévaluer nos indicateurs de performance clés, mettre en œuvre de nouvelles politiques (éducatives) et s'engager davantage dans la société, entreprises et institutions (1). Pour nous, en tant qu'éducateurs, l'objectif principal sera d'élargir notre base éducative à de nouveaux segments grâce à la mise à niveau de nouvelles compétences et à la formation de réseaux, comme indiqué dans le programme de la présidence portugaise 2021 (2). EURHODIP est sans aucun doute l'un de ces réseaux qui peuvent contribuer à une reprise plus rapide de l'éducation hôtelière.

Alors que la crise de Covid19 nous a en partie arrêtés dans nos efforts, elle a créé de nombreuses opportunités pour le secteur de l'hôtellerie et de l'éducation. L'un des messages pour nous est de devenir plus innovant et axé sur la qualité (3).

En évaluant la situation à la fin de 2020 (OMT), 27% de toutes les destinations dans le monde gardent leurs frontières complètement fermées au tourisme international (4). Les arrivées sur courte distance devraient reprendre et atteindre les niveaux de 2019 d'ici 2023, long-courrier d'ici 2025 (OMT). Nous devrons donc dans l'intervalle nous concentrer sur le tourisme intérieur.

Objectifs de développement durable - L'Agenda 2030 a une éducation de qualité répertoriée sous l'Objectif n° 4, mettant l'accent sur «Agir ensemble pour l'éducation» comme devise (5). Le défi auquel nous sommes actuellement confrontés est la fermeture des écoles. Vers le milieu du premier confinement, mi-mai 2020, 1,6 milliard de jeunes apprenants ont été affectés, environ 500 millions ayant un accès limité aux écoles et plus de 1,1 milliard d'apprentissage à domicile. Ces données sont basées sur 150 fermetures à l'échelle nationale. Mi-janvier 2021, 2ème (ou peut-être 3ème) confinement, la situation ne s'est pas beaucoup améliorée. Il y a encore 34 fermetures à l'échelle du pays, dont la Slovénie, avec un total de 320 millions d'apprenants qui apprennent toujours à domicile et quelque 600 millions avec un accès partiel (6). C'est un obstacle énorme pour nous, écoles hôtelières, où le contenu pédagogique repose en grande partie sur la formation pratique.

L'enseignement supérieur professionnel slovène voit environ 40% de tout le contenu de l'enseignement dans l'environnement pratique, les salles de classe spécialisées et les laboratoires. Y compris 10 semaines de stage obligatoire dans les entreprises, qui ont été suspendues depuis plus de 10 mois et pour encore 6 mois. Et c'était encore le cas au moment de la rédaction de cet article (début février). Selon les statistiques, sur 95 000 chômeurs en Slovénie, plus d'un tiers sont issus du secteur de l'hôtellerie (7). Certains se sont reconvertis, certains sont partis à l'étranger pour trouver un emploi en Autriche. Et une fois que le pays rouvrira, nous serons confrontés à une pénurie

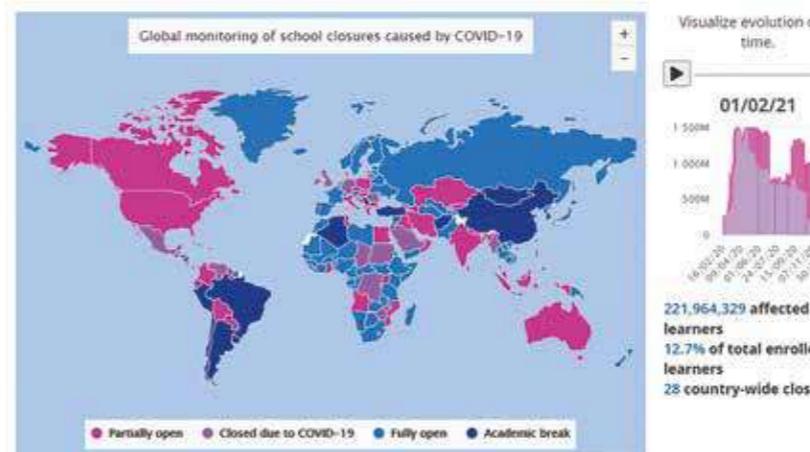


Figure 1: Young learners, affected by school closures (6)



Figure 2: New competences, required by the changing workplace (8):

shortage of skilled young learners and graduates, because by the end of spring 2021, they will have spent 10 out of the last 12 months studying and learning from home, from the couch, from Moodle, ZOOM and MS Teams platforms, without practical training, live-environment, and school experience.

Teaching and learning from home is still the norm in Slovenia. Vocational college of hospitality and tourism Maribor gave preference to selected culinary and service content when performing professional subjects online. This approach allows a large enough range of individual and group work from home. The key emphasis was on the preparation of sales products, the creation of new marketing concepts, optimisation, and digitization of work processes. For a more effective demonstration, the mentors recorded video content and at the same time invited interesting guest lecturers to their online classrooms, who highlighted individual learning content. Video material was made available to students in the MS Teams and Moodle online classrooms.

We, educators, are aware that to reset for the future and to face the upcoming challenges for educators, the focus of our resetting will need to revolve around new skills that will be required by the changing workplace. New skills and new competences. Professionals discuss the new needs and list a combination of analytical, creative, and social skills; advanced digital skills, problem solving, creativity and communication skills (8). While the companies will need to invest in upskilling, reskilling and innovation, the educators will have to provide more digital content, show high flexibility, engage in international networks to share cases of good practice, offer versatile communication (soft) skills in its courses and programmes, and focus intensively on digital marketing. Are we ready for this? Because I don't think we are!

de travailleurs qualifiés parce qu'ils seront partis. De plus, nous retrouverons avec une pénurie de jeunes apprenants et de diplômés qualifiés, car à la fin du printemps 2021, ils auront passé 10 des 12 derniers mois à étudier et à apprendre de chez eux, du canapé, de Moodle, ZOOM et Plateformes MS Teams, sans formation pratique, environnement en direct et expérience scolaire.

L'enseignement et l'apprentissage à domicile sont toujours la norme en Slovénie. Vocational college of hospitality and tourism Maribor a donné la préférence à certains contenus culinaires et de services lors de l'exécution de sujets professionnels en ligne. Cette approche permet une gamme suffisamment large de travail individuel et en groupe à domicile. L'accent était mis sur la préparation des produits de vente, la création de nouveaux concepts marketing, l'optimisation et la numérisation des processus de travail. Pour une démonstration plus efficace, les mentors ont enregistré du contenu vidéo et ont en même temps invité des conférenciers invités intéressants dans leurs salles de classe en ligne, qui ont mis en évidence le contenu d'apprentissage individuel. Du matériel vidéo a été mis à la disposition des étudiants des équipes MS et des salles de classe en ligne Moodle.

Nous, éducateurs, sommes conscients que pour se remettre à zéro pour l'avenir et pour faire face aux défis à venir pour les éducateurs, l'objectif de notre réinitialisation devra s'articuler autour de nouvelles compétences qui seront requises par l'évolution du milieu de travail. De nouvelles aptitudes et de nouvelles compétences. Les professionnels discutent des nouveaux besoins et énumèrent une combinaison de compétences analytiques, créatives et sociales ; compétences numériques avancées, résolution de problèmes, créativité et compétences en communication (8). Alors que les entreprises devront investir dans l'amélioration des compétences, la requalification et l'innovation, les éducateurs devront fournir plus de contenu numérique, faire preuve d'une grande flexibilité, s'engager dans des réseaux internationaux pour partager des cas de bonnes pratiques, offrir des compétences polyvalentes en communication (soft) dans leurs cours et programmes et se concentrer intensivement sur le marketing numérique. Sommes-nous prêts pour cela ? Je n'en suis pas si sûre !

*The content with this title was presented at the International Forum – Education, Employment and Training in Tourism (link to presentations).

* Le contenu de cet article a été présenté au Forum International "Éducation, Emploi et Formation en Tourisme" (lien vers les présentations)

(http://institucional.turismodeportugal.pt/pt/turismo-ppue-2021/Paginas/forum-internacional-educacao-emprego-formacao-turismo.aspx)

(1) https://etc-corporate.org/uploads/2020/11/ETC-Quarterly-Report-Q3-2020-Final-Public.pdf-(J. Iduh, pg. 6)

(2) https://www.2021portugal.eu/media/e0rjnvdj/programme-for-the-portuguese-presidency-of-the-council-of-the-european-union-en.pdf

(3) https://etc-corporate.org/uploads/2020/06/TourMIS-2020-Programme-new-1.pdf

(4) https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020

(5) https://www.sdg4education2030.org/

(6) https://en.unesco.org/

(7) https://www.ess.gov.si/trg_dela/trg_dela_v_stevilkah

(8) http://skills4industry.eu/sites/default/files/2019-06/Pres%2020004%20Jan%20Sturesson%20-%202020%20June%202019_Corrections.pdf

LONG-TERM SUCCESS ONLY COMES WITH FAIR PLAY

Martin Jezeršek

Alumni, Vocational college of hospitality and tourism Maribor

Abstracted from:
the-slovenia.com

Mojca Polak, Vocational college of hospitality and tourism Maribor

Vocational college of hospitality and tourism Maribor is one of the leading schools in the field of gastronomy and tourism in Slovenia. This article is about our successful alumni, Martin Jezeršek.

Martin Jezeršek began his career in hospitality and tourism in his family business working with his parents and his three brothers. After primary school and secondary school for catering and tourism, Martin enrolled in Vocational college of hospitality and tourism Maribor. Throughout his study he had been very active and participated in numerous projects. One of many successes was his participation at the Eurhodip competition Marianne Mueller Award that took place in Casablanca, Morocco. He and his colleague Vanja Vujišić presented the idea for protecting the traditional Slovene pub and won silver medal. Their idea launched a comprehensive project which successfully protected and promoted the trademark Gostilna Slovenija.

Following the graduation at Vocational college of hospitality and tourism Maribor, he continued his study at the ECOLE HOTELIERE LAUSANNE acquiring the title Bachelor of Science in International Hospitality Management. Then he became the general manager at Jezeršek catering which is one of the biggest privat owned catering enterprises in Slovenia. The Jezeršek family is without a doubt one of the most known families in Slovenia, especially in the culinary scene. At Jezeršek catering, the whole family is involved in the business, that has been handed down from Franci (the father) who started the Jezeršek business over four decades ago to his four sons.

Jezeršek catering includes several renowned catering facilities in important tourist places of Slovenia. They have also been awarded with the Michelin plate. Family owned business Jezeršek catering still plays an important role in catering projects in Slovenia as well as in international environment. Martin and his family are persistent initiators of longlife learning and sustainable development. They are also initiators and producers of visited and esteemed annual international professional meeting: European food summit which encourages sustainable and innovative development of gastronomy within the destination.

Martin explains their culinary philosophy as:

"We want to deliver traditional flavors, modern interpretation and excellent guest experience. It's as simple as that. However excellent guest experience is a very personal thing. You need to understand the expectations and you need to be able to exceed those expectations. We try to understand the individual expectations of our guests and we try to adapt to them with the level of service. We work hard to learn our staff that for example a couple having a romantic



dinner needs a different service approach, compared to a group having a business lunch or a tourist spontaneously stopping by. This is where we want to make a difference." "I am the managing director of the company. My job is to align everything and everyone with our long-term vision and mission. Therefore, most of my work is on the strategic level, however, I want to stay in touch with our everyday business and I try to be involved at different levels of our company."

Love for gastronomy and cookery was laid in his cradle:

"Personally, I love to cook. I cook every day for my family. I bake our sourdough breakfast bread daily and I cook at least a couple of meals a week. We often visit our local market on Saturdays and our menu for the week is based on what we get there. If you came for lunch tomorrow? I don't have too much time tomorrow so I would probably serve you "vampi po tržaško" I still have in the freezer since last weekend."

Family business means a great challenge for Martin. Personal and business relationships intertwine on a daily basis which can be intense also because their family business is run in equal shares by all 4 brothers. However, Martin claims that:

"We are able to maintain great relationship and because of that it's mostly sweet. We are first of all friends, then brothers and business partners. We respect each other strengths and we excuse each other's weaknesses. This makes us the best team in the world and I wouldn't change that for anything. Of course, we have arguments, but we always try to solve them through a conversation. Important business decisions are usually taken together. Rarely but sometimes we don't share the same view on important decisions. In those cases, I take the decision as the managing director. The hierarchy has to be clear and everyone needs to be responsible for his decisions."

What Martin thinks about managing and motivating coworkers?

"We try to have a fair and open relationship with everyone, I think this is the key. It is getting harder to lead when the company is growing and lately, we all had to go through some changes in leadership. Last year we established an HR department responsible also for human development and leadership. It is not enough to have the owners who can be good leaders, every department needs a leader."

What is the most important lesson life has taught you over the years?

"I learned that the long-term success only comes with fair play, healthy relationships and team work."

What is your personal motto or philosophy in life?

"I don't have a motto. There are a couple of things I value lot. My family, relationships with people around me, gathering around food and wine. These are the most important ones."

TRUST IN LIFE



COFFEE FOR LIFE



Life is made up of small certainties. The morning espresso, the americano after lunch or the extra strong afternoon ristretto that keeps you on your toes. In life you need a coffee you can trust. That coffee is Delta.



SINCE 1961

EURHODIP 2020 ONLINE

★ STUDENT COMPETITION ★

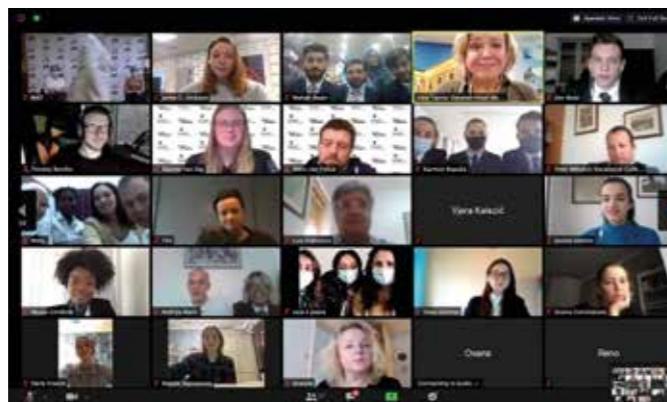
After two intense days of new experiences, we received 11 films and pitches. We must say that the quality of the videos was high and almost of a professional quality. We were overwhelmed with how much enthusiasm and gusto the 10 teams took this challenge on. Congratulations are in order for all of you.

As you know, we were looking for a solution to the design challenge:

How can a digital influencer help the Postillion hotel brand to promote itself amongst hotel school students as future employees?

And we were also looking for the following:

1. How applicable is the solution for the industry/Postillion
2. Does the video radiate energy?
3. Is there a budget or cost guideline (and is it realistic)?
4. Does the concept resonate with the target group?
5. Have all facets of Design Thinking have been explored and completed?
6. Validated by the end user?
7. BONUS: Is there iteration?
8. Have any suggestions been made as a result of the iteration?



We had a panel of three judges that looked through all the videos and they were able to narrow the field down to 4 that we thought met the abovementioned criteria. The panel was comprised of an HR specialist, a local entrepreneur and Jaime Dickson. We found it difficult to select a winner, so we called Erik-Jan Ginjaar (who, most of you will know, is the Managing Director of Postillion Hotels). Based on his input as the deciding factor we had the top four and selected a winning team.

Nous avons eu un panel de trois juges qui ont regardé toutes les vidéos hier et ont pu réduire le champ à 4 qui, selon nous, répondent aux critères susmentionnés. Le panel était composé d'un spécialiste des ressources humaines, d'un entrepreneur local et de Jaime Dickson. Nous avons eu du mal à sélectionner un gagnant, c'est pourquoi nous avons appelé Erik-Jan Ginjaar (qui, la plupart d'entre vous le savent d'après vos recherches, est le directeur général de Postillion Hotels). Sur la base de sa contribution comme facteur décisif, nous avons les quatre premiers et avons sélectionné une équipe gagnante.

★ In fourth place, we have:

Vocational College of Hospitality & Tourism Maribor This group had a fun video that screamed energy and the concept was interesting. They took us through their ideation process as well. The concept has long term implications that could be useful.

Watch video <https://youtu.be/laa8cG-VZbg>

★ À la quatrième place, nous avons:

Vocational College of Hospitality & Tourism Maribor: Ce groupe avait une vidéo amusante qui resplendissait d'énergie et le concept était intéressant. Ils nous ont également fait découvrir leur processus d'idéation. Le concept a des implications à long terme qui pourraient être utiles.

Regarder la vidéo <https://youtu.be/laa8cG-VZbg>

★ In third place, we have:

Stenden Hotel Management School: They showed us what their prototype would look like and gave us good insight into the concept.

Watch video <https://youtu.be/ifEshsl-p84>

★ In second place, we have:

Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa | Hospitality and Tourism School Lisboa: This team had a great concept that was actually against what the challenge was but they were able to show through research that this was the way to go. The video was professional and gave a few prototypes. The film was presented from a solutions perspective. The film shows decisiveness and energy.

Watch video https://youtu.be/Z_crcl8Mckg

★ À la troisième place, nous avons:

Stenden Hotel Management School: Ils nous ont montré à quoi ressemblerait leur prototype et nous ont donné un bon aperçu du concept.

Regarder la vidéo <https://youtu.be/ifEshsl-p84>

★ À la deuxième place, nous avons:

Escola de Hotelaria et Turismo de Lisboa | Hospitality and Tourism School Lisboa: Cette équipe avait un excellent concept qui allait en fait à l'encontre du défi, mais elle a pu montrer par la recherche que c'était la voie à suivre. La vidéo était professionnelle et donnait quelques prototypes. Le film a été présenté dans une perspective de solutions. Le film fait preuve de détermination et d'énergie.

Regarder la vidéo https://youtu.be/Z_crcl8Mckg

And, ladies and gentlemen, a round of applause. The winning group of the EURHODIP 2020 Online Student Competition is:

College of Tourism & Hotel Management (COTHM): This team took us through the design-based education process in an interesting way. The prototype was presented in a creative way. The content was strong.

Watch video <https://youtu.be/cGaLoeHYQp0>



Thank you to all the schools that participated:

- Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa | Hospitality and Tourism School Lisboa
- College of Tourism & Hotel Management (COTHM)
- Vatel Montenegro
- Vocational College of Hospitality & Tourism Maribor
- Višja strokovna šola za gostinstvo, velnes in turizem Bled
- Institute of Foreign languages and International Tourism, Pyatigorsk State University
- ISEC Lisboa
- Russian International Academy for Tourism
- Final International University School of Tourism and Culinary Arts
- Stenden Hotel Management School



Watch all the videos

You all showed us amazing work and made it hard for us to choose the winners. We hope to see you on November in Leeuwarden for the EURHODIP 2021 Student Competition.

Take care and all the best,
Hotel Management School NHL Stenden

Merci à toutes les écoles qui ont participé:

- Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa | Hospitality and Tourism School Lisboa
- College of Tourism & Hotel Management (COTHM)
- Vatel Montenegro
- Vocational College of Hospitality & Tourism Maribor
- Višja strokovna šola za gostinstvo, velnes in turizem Bled
- Institute of Foreign languages and International Tourism, Pyatigorsk State University
- ISEC Lisboa
- Russian International Academy for Tourism
- Final International University School of Tourism and Culinary Arts
- Stenden Hotel Management School

Vous nous avez tous montré un travail incroyable et vous avez rendu difficile le choix des gagnants. Nous espérons vous voir en novembre à Leeuwarden pour le concours étudiant EURHODIP 2021.

Prenez grand soin de vous et nous vous souhaitons le meilleur,
Hotel Management School NHL Stenden

EURHODIP ONLINE CONFERENCE 2020

A few words from Hotel Management School NHL Stenden
We all entered an almost unreal world. A world in which we can no longer meet each other in person. A world in which our students abroad needed to return to their home country. A world in which we have to look after ourselves, our loved ones, and others.

Well, the game has changed, and it will probably change even more. Also the education game has changed and therefore Hotel Management School NHL Stenden organized the first online Eurhodip Conference! Together we will be ready for the future!

We are proud to be the host of the Eurhodip 2020. An important conference for teachers, students and stakeholders from the leading hotel schools in Europe.

In Hotel Management School NHL Stenden HMS we believe that the world today calls for people who understand the art of making others feel welcome. People who have both leadership as well as service talents. We call this Hostmanship. It is our mission to guide our students to be the game changers in the global hospitality industry and beyond.

In order to adapt to the demands of the situation, Hotel Management School NHL Stenden organized a pre-conference in July followed by an online conference in November, free of charge for all EURHODIP members.



The pre-conference set the tone and laid the foundation for a successful online conference.

After an opening by Mr. Marco ten Hoor, Director of Hotel Management School NHL Stenden and followed by Mr. Luis de Lezama, President of EURHODIP, the members were able to watch a presentation of the new EURHODIP diplomas by the Vice-President Mr. Henri Magne and Mr. Guilhaume Garcia, which was followed by an activity report presented by the Secretary General, Ms. Nafiya Guden.

These presentations were followed by a series of Masterclasses, the content of which you can find by scanning the QR code.

- Stenden HMS: Erwin de Graaf – Fighting against human trafficking with hotels
- Stenden HMS: Petra ten Hoor – How to handle aggressive behavior?
- Stenden HMS: Elena Cavagnaro – Impact of Covid-19 on the sustainability within the Hospitality sector
- Stenden HMS: Mark Struik – Own the customer!
- Stenden HMS: Ran Zhang – Hotels and YouTube
- Russian International Academy for Tourism: the art of decorating the table and serving during the meal.
- Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa | Turismo de Portugal: Marta Sotto Mayor, Hospitality Trends. Digital Experience vs. Guest Engagement

HOTEL MANAGEMENT
SCHOOL
NHL STENDEN



Quelques mots de l'Hotel Management School NHL Stenden

Nous sommes tous entrés dans un monde presque irréel. Un monde dans lequel on ne peut plus se rencontrer en personne. Un monde dans lequel nos étudiants à l'étranger ont dû retourner dans leur pays d'origine. Un monde dans lequel nous devons prendre soin de nous-mêmes, de nos proches et des autres.

Eh bien, le jeu a changé, et il changera probablement encore plus. Le jeu éducatif a également changé et c'est pourquoi l'Hotel Management School NHL Stenden a organisé la première conférence Eurhodip en ligne! Ensemble, nous serons prêts pour l'avenir!

Nous sommes fiers d'accueillir l'Eurhodip 2020. Une conférence importante pour les enseignants, les étudiants et les parties prenantes des principales écoles hôtelières d'Europe.

À l'Hotel Management School NHL Stenden HMS, nous croyons que le monde d'aujourd'hui appelle des gens qui comprennent l'art de faire en sorte que les autres se sentent les bienvenus. Des gens qui ont à la fois des talents de leadership et de service. Nous appelons cela Hostmanship. Notre mission est de guider nos étudiants pour qu'ils changent la donne dans l'industrie hôtelière mondiale et au-delà.

Afin de s'adapter aux exigences de la situation, l'Hotel Management School NHL Stenden a organisé une pré-conférence au mois de juillet suivie d'une conférence en ligne au mois de novembre, en accès gratuit pour tous les membres d'EURHODIP.

La pré-conférence a permis de donner le ton et de planter les bases d'une conférence en ligne pleine de succès.

Après une ouverture de M. Marco ten Hoor, Directeur de l'Hotel Management School NHL Stenden et suivi par M. Luis de Lezama, président d'EURHODIP, les membres ont pu visionner une présentation des nouveaux diplômes EURHODIP par le vice-président M. Henri Magne et M. Guilhaume Garcia, à laquelle a suivi un compte rendu d'activités présenté par la Secrétaire Générale, Mme. Nafiya Guden.

Ces présentations ont été suivies d'une série de Masterclasses en anglais dont vous pouvez trouver le contenu en scannant le code QR.

- Stenden HMS: Erwin de Graaf - Lutte contre la traite des êtres humains avec les hôtels
- Stenden HMS: Petra ten Hoor - Comment gérer les comportements agressifs?
- Stenden HMS: Elena Cavagnaro - Impact de la Covid-19 sur la durabilité dans le secteur de l'hôtellerie
- Stenden HMS: Mark Struik - Gagnez le client!
- Stenden HMS: Ran Zhang - Hôtels et YouTube
- Russian International Academy for Tourism : l'art de décorer la table et de servir pendant le repas.
- Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa | Turismo de Portugal: Marta Sotto Mayor, Hospitality Trends. Expérience numérique vs engagement des clients



View Masterclasses

HOTEL MANAGEMENT
SCHOOL
NHL STENDEN

Welcome to ²⁰²¹ **Leeuwarden** 28th Eurhodip Conference

'The annual conference for the leading hotel schools in Europe'

Leeuwarden, The Netherlands 10-14 November 2021



Hotel Management School NHL Stenden

With 3,000 associate, bachelor and master students from more than 50 countries and 13,000 alumni worldwide, Hotel Management School is the largest and most internationally orientated hotel school in Europe. Our students will be future-proof game changers in the hospitality industry and beyond a young professional with a solid knowledge base, who can strategically anticipate changes and who has a positive impact on tomorrow's world.



GLOBAL THINKING



INNOVATION



HOSTMANSHIP



TALENT

Contact

For further questions please contact us:

Organization committee
Stenden meeting u
info@eurhodip2021.com
+31 58 203 8101

Information and pre-registration:
eurhodip2021.com

EURHODIP TEACHERS/ DIRECTORS PROGRAMME

Wednesday the 10th of November

Dresscode: smart casual

| | |
|---------------|----------------------------|
| 10.00 - 12.30 | Executive Board meeting |
| 12.30 - 14.00 | Board of Directors lunch |
| 14.00 - 17.00 | Board of Directors meeting |
| 16.00 - 20.00 | Welcome & registration |
| 19.00 - 21.00 | Cocktail party |

Friday the 12th of November

Dresscode: smart casual

| | |
|---------------|--|
| 10.00 - 11.30 | General Assembly |
| | Election of the new president and new Board of Directors |
| 11.30 - 12.30 | Lunch |
| 12.30 - 14.30 | Meeting of the newly elected Board of Directors |
| 14.30 - 16.00 | Keynote by Wayne Johnson |
| | Director International Affairs |
| | Education across boarders |
| 16.00 - 16.30 | Coffee break |
| 16.30 - 17.30 | Finals of the students |
| | Free evening |

Saturday the 13th of November

Dresscode gala dinner: black tie

| | |
|---------------|-----------------|
| 10.00 - 15.00 | Social activity |
| 19.30 | Gala dinner |

Sunday the 14th of November

07.00 - 11.00 Breakfast and check-out

Thursday the 11th of November

Dresscode: smart casual

| | |
|---------------|--|
| 08.30 - 09.30 | Welcome & registration |
| 09.30 - 11.30 | Opening act |
| | Opening by Sybrand van Haersma Buma |
| | Mayor of the city Leeuwarden |
| | Welcome speech by Marco ten Hoor |
| | Director Hotel Management School NHL Stenden |
| | Welcome speech by Luis de Lezama Barañano |
| | Eurhodip President |
| | Keynote Jan Gunnarsson |
| | Swedish author |
| | Hostmanship, the art of making people feel welcome |
| | Keynote Erik-Jan Ginjaar |
| | CEO Postillion Hotels |
| | Artificial Intelligence in hotels |
| 11.30 - 11.45 | Keynote Dr. Elena Cavagnaro |
| | Professor of Applied Sciences |
| | Sustainability in Hospitality and Tourism |
| 11.45 - 12.45 | Coffee break |
| | Eurhodip Qualification Presentation |
| | Sustainable food fair |
| 12.45 - 17.00 | Workshop 1: Design Based Education |
| | Tjeerd Zandberg - Deputy Director |
| | Workshop 2: Hostmanship in your curriculum |
| | Alexander de Vries - CEO Hostmanship Company |
| | Workshop 3: Talent development |
| | Heller Rompa - Director MapsTell International |
| | Workshop 4: Lifelong learning in hospitality |
| | Roel Frijling - Program Manager Work & Study |
| | Workshop 5: The 5 principles of good food |
| | Albert Kooy - SVH Masterchef, F&B Director NHL Stenden Hospitality Group and founding father Dutch Cuisine |
| | Dutch evening |

Location

Leeuwarden, The Netherlands



Conference venue
Hotel Management School NHL Stenden



Hotel accomodation
WestCord Hotel WTC

EURHODIP STUDENT PROGRAMME

Wednesday the 10th of November

Dresscode: smart casual

| | |
|---------------|----------------------------------|
| 14.30 - 15.00 | Welcome by Marco ten Hoor |
| | Director Hotel Management School |
| | NHL Stenden |
| 15.00 - 16.00 | Workshop: MapsTell |
| | Heller Rompa - Director |
| | MapsTell International |
| 16.00 - 17.30 | Workshop: How to work in teams |
| | Niels van Peltius |
| | Lecturer Information Technology |
| 17.30 - 18.00 | Dinner |
| 19.00 | Drinks at student association |

Friday the 12th of November

Dresscode: smart casual

| | |
|---------------|--------------------------------|
| 09.00 - 11.30 | Working on assignment |
| 11.30 - 12.30 | Lunch |
| 12.30 | Handing in assignment |
| 14.30 - 16.00 | Keynote by Wayne Johnson |
| | Director International Affairs |
| | Education across boarders |
| 16.00 - 16.30 | Coffee break |
| 16.30 - 17.30 | Finals of the students |
| 17.30 | Free evening |

Thursday the 11th of November

Dresscode: smart casual

| | |
|---------------|--|
| 08.30 - 09.30 | Welcome and registration |
| 09.30 - 11.30 | Opening act |
| | Opening by Sybrand van Haersma Buma |
| | Mayor of the city Leeuwarden |
| | Welcome speech by Marco ten Hoor |
| | Director Hotel Management School NHL Stenden |
| | Welcome speech by Luis de Lezama Barañano |
| | Eurhodip President |
| | Keynote Jan Gunnarsson |
| | Swedish author |
| | Hostmanship, the art of making people feel welcome |
| 11.30 - 12.00 | Sustainable food fair |
| 12.00 - 18.00 | Start-up competition |
| 18.00 - 20.00 | Dinner |

Saturday the 13th of November

Dresscode gala dinner: black tie

| | |
|---------------|-----------------|
| 10.00 - 15.00 | Social activity |
| 19.30 | Gala dinner |

Sunday the 14th of November

07.00 - 11.00 Breakfast and check-out

GAME CHANGERS: BE PART OF IT!

Location

Leeuwarden, The Netherlands



Conference venue
Hotel Management School NHL Stenden



Hotel accomodation
Notiz Hotel

Pre-register at www.eurhodip2021.com

Pre-register at www.eurhodip2021.com

HOTEL MANAGEMENT

SCHOOL

NHL STENDEN

2021 Leeuwarden

28th Eurhodip Conference



GAME CHANGERS: BE PART OF IT!

Leeuwarden, The Netherlands 10-14 November 2021



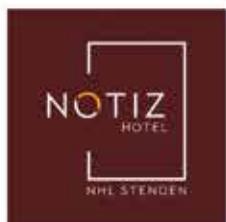
BLUE MOUNTAIN

smart
camels
event design

Hilton



Stenden
meetingu
conferences & events office



★ meet your roots
HotelloTOP

 HORECA NEDERLAND.TV®
Dé nr. 1 online horecazender

..... **networkapp**®
connecting knowledge ...

Pre-register at www.eurhodip2021.com