

# PROVA PLURIDISCIPLINARE DI INDIRIZZO

## NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI DI INDIRIZZO CORRELATI ALLE COMPETENZE

**Nucleo n. 1** Predisposizione di prodotti e/o servizi che abbiano come riferimento i bisogni, le attese e i profili dietetici e/o culturali del cliente, focalizzandosi, in particolare, sugli stili di alimentazione, sui contesti culturali e sui modelli di ospitalità.

### A COMPrensione del testo

- Dopo avere letto e analizzato il testo che segue rispondi ai quesiti.

#### La comunicazione dei dati personali a terzi

Quando si forniscono i propri dati personali per attivare un servizio, è bene concedere il consenso al trattamento dei dati ai soli fini dell'esecuzione della richiesta/contratto, negando il consenso per tutti gli altri fini (cessione a terzi, invio di pubblicità e offerte ecc.).

Si ha sempre il diritto di richiedere la cancellazione dei propri dati ed essere escluso/a dall'invio di comunicazioni non richieste, facendo richiesta scritta al titolare del trattamento o all'emittente della comunicazione.

Sempre più frequente è il furto di identità, reato penale. Vediamo alcuni tra i casi più frequenti:

- phishing:** utilizzo della posta elettronica per carpire dati

di accesso con email falsamente provenienti da istituzioni pubbliche, istituti di credito, Poste italiane ecc.;

- creare un account di posta elettronica o un profilo social** intestato a un'altra persona, per agganciare altri utenti della rete inducendoli in errore sulla reale identità del mittente;
- skimming:** clonazione della carta di credito effettuata durante il prelievo da sportello automatico o il pagamento con POS.

Liberamente tratto da: *agendadigitale.it*

#### Quesiti

- Che cosa si intende per "cancellazione dei propri dati"? Quando si forniscono i propri dati personali a terzi?
- Hai vissuto direttamente o indirettamente situazioni come quelle descritte nell'articolo? Racconta.

### B PADRONANZA DELLE CONOSCENZE

La sicurezza è molto importante per la fidelizzazione del cliente.

- Elabora un testo di 30 righe su questo tema. Integra con alcune tue esperienze come studente, lavoratore o come persona.
- IN GRUPPO** Ricercate le informazioni per approfondire questo tema: *In Europa la privacy è regolamentata dal GDPR 679/2016. Come è tutelata la privacy negli altri continenti?* Elaborate un testo di 20 righe.

### C PADRONANZA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

**TIPOLOGIA B: CASO AZIENDALE**

- Risolvi il seguente caso aziendale.

Sei il receptionist del Beach Hotel. Consulta la scheda albergo alle pp. 35-37.

Il dottor Aggio e la moglie, dottoressa Sanavia, sono clienti nuovi per l'albergo. Hanno prenotato una camera doppia con trattamento B&B. Target: turisti culturali, ecosostenibili, attenti alla qualità e alle tariffe dell'albergo.

- Elabora il dialogo al check-in. Non dimenticare le comunicazioni relative alla sicurezza e di verificare esigenze alimentari particolari.

La dottoressa Sanavia è intollerante al lattosio, chiede un cuscino alto in lattice e di andare alla spa oggi e domani.

- Comunica queste informazioni.**

Il dottor Aggio chiama la Reception perché la connessione internet è troppo lenta.

- Gestisci il reclamo. Elabora il dialogo telefonico.**



#### SPUNTI PER I COLLEGAMENTI

**Diritto e tecniche amministrative** GDPR 679/2016

**Scienza e cultura dell'alimentazione**

La colazione sana per gli intolleranti al lattosio e ai derivati del latte

**Tecniche di relazione e comunicazione**

Le tecniche di comunicazione persuasive nella gestione dei reclami

#### GRIGLIA DI VALUTAZIONE

Valuta il tuo lavoro

Indicatori	Punteggio max	Punteggio attribuito
Comprensione del testo	3	
Padronanza delle conoscenze	6	
Padronanza delle competenze tecnico-professionali	8	
Padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale	3	
<b>Punteggio massimo totale</b>	<b>20</b>	