

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.

Chatgpt per gli hotel: tutti i vantaggi

Il mercato offre molto, bisogna sapersi orientare. Il problema semmai è l'imbarazzo della scelta: il mercato pullula di software, strumenti digitali e app studiate e sviluppate ad hoc per supportare chi gestisce l'albergo nelle attività quotidiane, *core* e non *core*, ordinarie e straordinarie. Fra i vantaggi immediati, la possibilità per gli hotel di ottimizzare la propria comunicazione e le campagne di marketing online, personalizzare l'*experience* dei propri ospiti e gestire al meglio le prenotazioni. Non solo: c'è poi tutto l'aspetto della previsione di flussi e tariffe e, cosa che ci riguarda più da vicino, le cosiddette *facilities*, a partire dalla pulizia e manutenzione dell'edificio.

Ma concentriamoci ora su ChatGPT, il nuovo modello di Generative Pretrained Transformer che rende più naturale, intuitiva e smart l'interazione con l'intelligenza artificiale. Siamo nel campo dell'IA "generativa", quella cioè in grado di produrre testi, messaggi e contenuti. Se applicata al comparto della ricettività, è in grado di generare comunicazioni specifiche per

i siti web, i social e le campagne internet dell'azienda, creando testi originali, attraenti e "tagliati su misura" per il contesto; senza contare la possibilità di integrare questo strumento in tutte le attività di comunicazione anche mediante *chatbot* nel ruolo di veri e propri assistenti virtuali.

In sostanza si tratta di un modello di intelligenza artificiale che usa l'apprendimento profondo per generare testi in modo autonomo. Alcune applicazioni in sintesi? Generare descrizioni di camere o discussioni in tema, recensioni degli ospiti, articoli per il blog e altri contenuti social; gestire meglio il servizio clienti; supportare prenotazioni; analizzare dati degli ospiti per creare un'esperienza su misura e creare database utili al gestore.

Liberamente tratto da: *gsanews.it*

Quesiti

- Che cos'è ChatGPT?
- Quali sono i vantaggi della sua applicazione nel settore della ricettività?
- Quali sono gli svantaggi, secondo te?

B PADRONANZA DELLE CONOSCENZE

- Elabora un testo dal titolo *La gestione digitale del ciclo cliente*. Arricchisci il testo con esempi tratti dalla tua esperienza personale (min 10, max 15 righe).

C PADRONANZA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

TIPOLOGIA A: ANALISI ED ELABORAZIONE

- Sei il receptionist del Beach Hotel. Oggi arriva il tuo gruppo-classe per un soggiorno di 3 notti per il Volley Camp che prevede partite e corsi di specializzazione.
Devi organizzare e gestire il check-in.
 - Prepara la rooming list del gruppo.
 - Descrivi come ti prepari per l'arrivo del gruppo, anche con l'utilizzo del software gestionale.
 - Simula il dialogo al check-in con il capogruppo.
 - Un componente del gruppo si lamenta della pulizia della camera. Descrivi come gestisci il reclamo.
 - Nella gestione del cliente-gruppo, quale aiuto potrebbe dare l'intelligenza artificiale?



SPUNTI PER I COLLEGAMENTI

Diritto e tecniche amministrative

L'economia circolare e la digitalizzazione delle imprese.

Scienza e cultura dell'alimentazione

L'alimentazione adatta al gruppo che partecipa al Volley Camp.

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	
Punteggio massimo totale	20	