

PROVA PLURIDISCIPLINARE DI INDIRIZZO

NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI DI INDIRIZZO CORRELATI ALLE COMPETENZE

Nucleo n. 4 Cultura della “qualità totale” dei prodotti e/o dei servizi: come si esprime e si realizza nella valorizzazione delle tipicità e nell’integrazione con il territorio, nei marchi di qualità, nella digitalizzazione dei processi e nel sostegno all’innovazione.

A COMPrensione DEL TESTO

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

Gli hotel puntano sulla digitalizzazione grazie ai gestionali

La trasformazione digitale degli hotel è un processo indispensabile al giorno d’oggi per migliorare l’esperienza degli ospiti. Allo stesso tempo, la tecnologia permette di ottimizzare una serie di processi e semplificare il lavoro del personale delle strutture ricettive, affinché lo staff possa dedicarsi completamente al benessere dei clienti e offrire un soggiorno confortevole e piacevole. Le moderne tecnologie digitali permettono agli hotel di soddisfare meglio le aspettative degli ospiti, dall’ottimizzazione del check-in e del check-out a una migliore gestione dell’esperienza di soggiorno all’interno delle stanze, inoltre consentono di analizzare i dati per comprendere le nuove esigenze dei clienti e garantire un comfort adeguato durante

il soggiorno. In più, attraverso la *business intelligence* è possibile ottimizzare i ricavi e le vendite, uno strumento fondamentale per aumentare la redditività e migliorare i profitti dell’hotel.

Per sfruttare le potenzialità e i vantaggi legati alla trasformazione digitale è indispensabile investire prima di tutto in un software PMS (*Property Management System*) in cloud, che consenta agli albergatori di agevolare la gestione dell’attività e offrire agli ospiti esperienze all’avanguardia.

Un software cloud per la gestione delle attività negli hotel permette di usufruire di numerosi benefici. Innanzitutto basta solo disporre di una connessione a internet performante per poter sfruttare al meglio tutte le funzionalità del gestionale, senza dover realizzare ingenti investi-

menti in server o installazioni hardware e software. Si tratta di una tecnologia semplice, modulare e funzionale per gli albergatori e lo staff della struttura ricettiva, caratterizzata da un’interfaccia grafica intuitiva e un’elevata accessibilità da qualsiasi dispositivo (PC, tablet, smartphone). Tramite un PMS in cloud è possibile consentire ai clienti di effettuare pagamenti in sicurezza, attraverso l’integrazione di protocolli in linea con le norme europee sui pagamenti digitali PSD2 come l’autenticazione a più fattori.

Liberamente tratto da: foodmakers.it

Quesiti

- a. Perché un PMS in cloud semplifica il lavoro del personale dell’hotel?
- b. Quali facilitazioni ha il cliente se l’hotel ha un PMS in cloud?

B PADRONANZA DELLE CONOSCENZE

- Elabora un testo dal titolo *La digitalizzazione dell’hotel tra comunicazione e gestione*. 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 Social Media Manager del Beach Hotel. Realizza un video per promuovere la struttura sui social. Ripassa con attenzione la scheda albergo del Beach Hotel e scegli il social network che ritieni più adatto al target. Elabora i contenuti per il video e il post. Rispondi alle seguenti domande.
 - Perché hai scelto questo social network?
 - A quale target ti rivolgi?
 - Perché il tuo video avrà successo sui social?



SPUNTI PER I COLLEGAMENTI

- **Diritto e tecniche amministrative**
Il marketing: la segmentazione e il posizionamento
- **Arte e territorio** La digitalizzazione degli attrattori culturali come i musei

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	