

## SIMULAZIONE II^ PROVA SCRITTA DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA – LAB. ACCOGLIENZA TURISTICA

### PROVA DI TIPOLOGIA "B"

Analisi e soluzione di problematiche in un contesto operativo riguardante l'area professionale (caso aziendale)

### NUCLEO TEMATICO "6"

Sviluppo delle attività e delle figure professionali fra tradizione e innovazione: diffusione della cultura di una sana e corretta alimentazione; introduzione di nuovi alimenti e/o di nuove tipologie di servizi; nuove tendenze del turismo e nuovi modelli di gestione aziendale

Il settore dell'ospitalità è in costante evoluzione grazie all'innovazione tecnologica. Utilizzando come riferimento il seguente articolo analizza l'impatto delle nuove tecnologie nell'ottimizzazione dell'esperienza dell'ospite e nella gestione interna delle strutture ricettive.

### TECNOLOGIE DA SCOPRIRE PER UN VERO SALTO DI QUALITÀ

*Il progredire della tecnologia, della digitalizzazione, dell'Internet of Things – l'Internet delle cose, ha cambiato per sempre il modo in cui viviamo la nostra quotidianità, dalla vita privata a quella lavorativa. Prima i telefoni poi i cellulari poi gli smartphone, la connessione Internet che è diventata wi-fi, il floppy disk che è diventato cloud. E poi la musica digitale, lo streaming, le dirette live in tutto il mondo, i social, le crypto. Insomma, si potrebbe stare qui a riempire pagine su pagine solo per dare spazio alla nutrita lista di innovazioni tecnologiche che hanno caratterizzato le prime decadi del terzo millennio. Il bello arriva quando l'avanzare delle tecnologie permette all'operatività quotidiana di essere migliorata. E quando si fa riferimento all'operatività a livello puramente lavorativo, allora si può parlare addirittura di ottimizzazione dello sforzo e massimizzazione del risultato.*

#### AL SERVIZIO DELL'OSPITE

*È il caso di un hotel in cui le operazioni di prenotazione e check-in avvengono online e tramite app, il telefono sostituisce la chiave con portachiavi annesso della camera diventando poi un passe-partout per accedere a ogni luogo, come per esempio la spa e la palestra; qui può essere utilizzato come contapassi, misuratore di pressione e calcolatore di calorie bruciate durante la sessione di allenamento, che a sua volta può essere personalizzata grazie alla selezione delle variabili ideali scelte direttamente dall'ospite a livello di programmi di personal training e contenuti di intrattenimento. Come se non bastasse, il telefono diventa per l'ospite anche uno strumento per esplorare l'offerta gastronomica del ristorante in hotel, tramite la scannerizzazione QR code del menu in formato digitale o quello della carta per il servizio in camera, che riporta a un modulo di contatto tramite cui è possibile ordinare il proprio pasto. Le strutture ricettive stanno diventando sempre più pioniere nell'utilizzo delle tecnologie più all'avanguardia, che diventano catalizzatori dell'esperienza vissuta dagli ospiti, fornendo alla stessa quel valore aggiunto capace di portare a un più elevato livello di soddisfazione. Soddisfazione che sembra essere direttamente correlata tanto alla piacevolezza di atmosfera e attività quanto alla semplicità e alla fluidità dei passaggi, e che passa dall'autonomia donata all'ospite nel trovare tutte le informazioni necessarie nel modo più intuitivo possibile e dalla massima personalizzazione dei servizi offerti.*

#### A SUPPORTO DEL DAY BY DAY

*La tecnologia, però, non è solo un toccasana per migliorare l'esperienza degli ospiti. Essa permette anche di facilitare il lavoro day by day di chi nella struttura si dà da fare affinché tutto funzioni alla perfezione, portando così a una ottimizzazione dei tempi e a una massimizzazione dell'efficienza. Per esempio, grazie alle app di prenotazione per i ristoranti in hotel, gli ospiti possono selezionare la fascia oraria di loro preferenza, avvisare il personale di eventuali preferenze, esigenze particolari o intolleranze alimentari; una volta al tavolo, gli ordini tramite tablet permettono alle comande di arrivare direttamente e rapidamente in cucina e al personale responsabile di vedersi generati dettagliati report di fine giornata.*

#### PAROLA D'ORDINE: ESCLUSIVITÀ

*Esperienza, personalizzazione, esclusività, digitalizzazione. Le tecnologie legate agli NFT (Non Fungible Token), alla blockchain rispondono a questi quattro parametri, veicolando l'erogazione di servizi unici, anche nel mondo dell'ospitalità. Un modo innovativo per cancellare il confine tra mondo online e mondo offline e, al contempo, per raggiungere una fascia di clienti tendenzialmente con elevata capacità di spesa, predisposta a scoprire in anteprima e a investire nel futuro e nel metaverso.*

*Liberamente tratto da Turismo d'Italia – Federalberghi*

## A. Impatto delle Tecnologie Digitali nell'Ospitalità

- **Ruolo delle Tecnologie nell'Esperienza di Soggiorno:** Descrivi come le tecnologie digitali trasformano l'esperienza degli ospiti all'interno di una struttura ricettiva. Concentrati su aspetti come la prenotazione online, l'utilizzo dello smartphone come chiave e strumento per l'accesso a servizi extra, e l'interazione con il personale e i servizi tramite dispositivi digitali.
- **Miglioramento della Soddisfazione del Cliente:** Approfondisci in che modo l'implementazione di queste nuove tecnologie contribuisce a migliorare la soddisfazione del cliente. Esplora come la personalizzazione dei servizi, la semplificazione dei processi e l'aumento dell'autonomia dell'ospite impattano positivamente sulla sua percezione dell'esperienza complessiva.
- **Supporto Tecnologico nella Gestione Alberghiera:** Analizza come le moderne tecnologie forniscono un supporto fondamentale nella gestione operativa degli hotel. Considera gli strumenti di prenotazione, gestione delle comande, reportistica e controllo di gestione, e come questi contribuiscono all'ottimizzazione dei processi interni e alla massimizzazione dell'efficienza.

## B. Valutazione del Rischio d'Impresa nell'Innovazione Tecnologica

- Considerando il contesto delineato dall'articolo, analizza il rischio d'impresa associato all'adozione di queste nuove tecnologie nell'ambito dell'ospitalità. Discuti le potenziali sfide e opportunità legate all'implementazione di sistemi tecnologici avanzati e suggerisci strategie per mitigare i rischi e massimizzare i benefici.

## C. Proposta di un Servizio Innovativo per un'Impresa Ricettiva Locale

- proponi un servizio innovativo per un'impresa ricettiva nella tua regione;
- descrivi il servizio; identifica il target di clientela e gli obiettivi strategici;
- elabora un budget economico per il primo esercizio;
- suggerisci gli strumenti di web marketing più adatti per promuovere questa innovativa offerta.

Polignano a Mare, 6 maggio 2024