



Numero del progetto: 2023-1-EL01-KA220-VET-000158840

WP3: Sviluppo del profilo ECVET e del piano di formazione

Attività 3.4: Sviluppo di un manuale didattico

Data di scadenza: M12

Autore: HELLOBUCOVINA

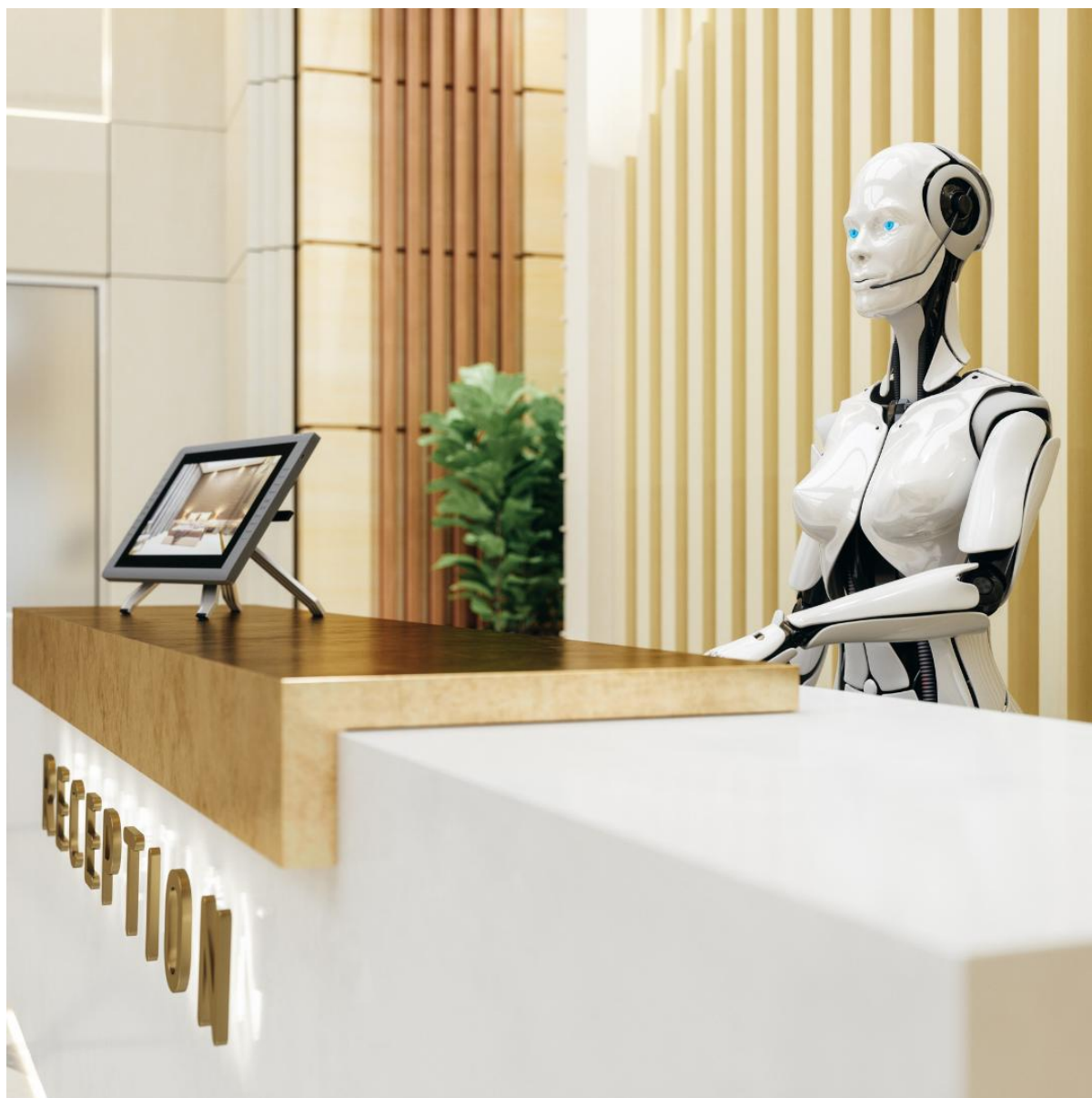
Collaboratori: ATLANTIS, CDEA, ITS, TRAVEL2FIT, DLEARN

Indice

Scopo del manuale	6
Introduzione.....	7
1. Un approccio di apprendimento basato sulle competenze.....	7
2. Percorsi di apprendimento personalizzati	7
Principi snelli e agili nell'istruzione e formazione professionale applicati dal progetto EthAI Tour nell'approccio formativo	8
Obiettivi del manuale di formazione	10
Contenuto del manuale	11
Definizione della formazione.....	12
Caratteristiche degli studenti adulti.....	14
Categorie di studenti adulti	16
Profilo degli studenti adulti nei corsi di IA	16
Caratteristiche degli studenti dei corsi di formazione sull'IA	17
Preferenze di apprendimento degli studenti dei corsi di formazione sull'IA	18
Sfide dei partecipanti alla formazione sull'IA	19
Come approcciare gli studenti del progetto EthAI Tour	19
Particolarità della formazione sull'applicazione dell'IA nel settore turistico	21
Il formatore del corso di formazione EthAI Tour	23
Le fasi del corso di formazione EthAI Tour, dalla pianificazione al follow-up	27
Fase 1. Progettazione e pianificazione del corso	28
Strumenti che possono essere utilizzati dai formatori VET nell'insegnamento dei corsi EthAI Tour nel settore turistico	35
Strumenti tradizionali	36
Case Study 1. Example of PowerPoint Presentation structure for teaching EthAI Tour Course.....	39
Strumenti di IA nell'insegnamento	49
Fase 2. Erogazione della formazione	51
Convalida	54
Fase 3. Valutazione finale del corso di formazione.....	56
.....	56
Casi di studio sulle applicazioni dell'IA nel settore turistico	58

Caso di studio 3. Consigli di viaggio personalizzati	59
Caso di studio 4. Assistenti virtuali e chatbot	60
Caso di studio 5. Analisi predittiva per la previsione della domanda	60
Caso di studio 6. Traduzione linguistica e localizzazione	61
Caso di studio 7. Tour in realtà aumentata (AR) e realtà virtuale (VR)	61
Caso di studio 8. Modelli di determinazione dinamica dei prezzi basati sull'intelligenza artificiale	62
Caso di studio 9. Analisi del sentiment dei clienti	63
Caso di studio 10. Robot di servizio autonomi	63
Casi di studio: esempi di metodologie didattiche basate sui moduli di formazione EthAI Tour	64
<i>Caso di studio 11: Pianificazione, progettazione e insegnamento del modulo 1. "Digitalizzazione nel turismo" del progetto EthAI Tour</i>	<i>65</i>
<i>Esempio di un caso di studio che può riflettere la digitalizzazione nel settore turistico:</i>	<i>69</i>
CASO DI STUDIO 12:	70
Turismo intelligente a Barcellona	70
Caso di studio 13: Pianificazione, progettazione e insegnamento Modulo 2. "AI nel turismo" del progetto EthAI Tour	72
<i>Esempio di un caso di studio che può riflettere l'integrazione dell'IA nel settore turistico:</i>	<i>75</i>
CASO DI STUDIO 14:	76
INTEGRAZIONE DELL'IA IN UN'AZIENDA COMMERCIALE:.....	76
Rocket Travel di Agoda	76
CASO DI STUDIO 15:	78
INTEGRAZIONE DELL'IA IN UN'AZIENDA COMMERCIALE: Alice Tips and Trips – Rivoluzionare il turismo con l'intelligenza artificiale.....	78
Caso di studio 16: Pianificazione, progettazione e insegnamento del modulo 3. "IA etica nel turismo" del progetto EthAI Tour	80
<i>Esempio di un caso di studio che può riflettere l'IA etica nel settore turistico:</i>	<i>83</i>
CASO DI STUDIO 17:.....	84
Workshop.....	84
su	84
quadri etici dell'IA.....	84
CASO DI STUDIO 18:	86
Simulazione di	86

processo decisionale etico nell'IA.....	86
CASO DI STUDIO 19:	88
Progetti collaborativi di IA etica	88
con.....	88
partner del settore turistico.....	88
<i>CASO DI STUDIO 20: Esempio di PRESENTAZIONE POWER POINT che può essere utilizzata per una breve INTRODUZIONE al MODULO 2: L'IA nel turismo</i>	<i>90</i>



Uso etico dell'intelligenza artificiale (AI) e dei dati



Scopo del manuale

Questo manuale è rivolto a voi, formatori interessati a offrire un corso di formazione aggiornato e personalizzato a studenti di istruzione e formazione professionale del settore turistico, interessati a comprendere i concetti e ad applicare in modo etico gli strumenti di intelligenza artificiale nei fornitori e nelle organizzazioni turistiche. Il documento è il risultato del WP3.A4 del progetto Ethai Tour (numero: 2023-1-EL01-KA220-VET-000158840), finanziato dal programma ERASMUS Plus, e contiene linee guida dettagliate per gli insegnanti nel contesto dell'attuazione dei corsi di questo progetto, con una descrizione dettagliata dei contenuti e dei risultati di apprendimento. Il documento sarà utilizzato dall'insegnante che utilizzerà il materiale didattico del progetto EthAI Tour

per insegnare agli studenti in classe, offrendo loro i contenuti, gli strumenti e la guida necessari per garantire un processo educativo efficiente.

Il documento si basa sul PROFILO ECVET E PANORAMICA DEL CURRICULUM elaborati dai partner del progetto EthAI Tour nel Working Package 3 Attività 2. Non include i materiali didattici che saranno elaborati dai partner nel WP4, ma solo le linee guida per i formatori su come utilizzare i materiali didattici del WP4 nei loro contesti di apprendimento faccia a faccia o blended learning (face-to-) per ottenere la massima efficienza e rendimento con i tirocinanti.

Introduzione

Nel contesto dell'accelerazione del settore dell'istruzione e formazione professionale (IFP), è essenziale adottare una metodologia didattica per un corso di formazione sulle tecnologie più recenti e dinamiche come l'intelligenza artificiale, in linea con il quadro del Sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET) e incorporando i principi Lean e Agile. Questo approccio non solo migliora i risultati dell'apprendimento, ma garantisce anche che gli studenti acquisiscano le competenze necessarie per avere successo nel settore turistico, il campo scelto per il nostro progetto EthAI. Concentrandosi sul miglioramento continuo, sulla flessibilità e sull'applicazione pratica, il nostro manuale didattico prepara i formatori alle esigenze di un'industria turistica moderna che utilizza sempre più le tecnologie più recenti nella fornitura di servizi, nel marketing, nella gestione delle risorse umane, nelle relazioni con i clienti e nei processi decisionali.

Il quadro ECVET è stato creato per facilitare il trasferimento, il riconoscimento e l'accumulo dei risultati dell'apprendimento in tutta Europa. Esso enfatizza un approccio incentrato sul discente, concentrandosi sull'acquisizione di competenze misurabili e chiaramente definite. Attraverso l'implementazione dell'ECVET nel nostro progetto, garantiamo che i corsi di formazione che saranno elaborati nel Work Package 4 del progetto siano flessibili, trasparenti e in linea con gli standard europei, migliorando la mobilità e le opportunità di apprendimento permanente per gli studenti del settore turistico.

La metodologia che i partner del progetto utilizzeranno per definire i corsi EthAI Tour e anche l'approccio che raccomandiamo in questo manuale affinché i formatori applichino i contenuti formativi EthAI si basa sulle seguenti dimensioni:

1. Un approccio di apprendimento basato sulle competenze

- Definendo i risultati dell'apprendimento: abbiamo stabilito chiari risultati di apprendimento per ogni modulo, assicurando che gli studenti comprendano le competenze e le conoscenze che sono tenuti ad acquisire.
- Basato sulla valutazione e la convalida: le competenze saranno valutate attraverso progetti, applicazioni nel mondo reale ed esercizi pratici, consentendo la convalida e il riconoscimento delle competenze acquisite.

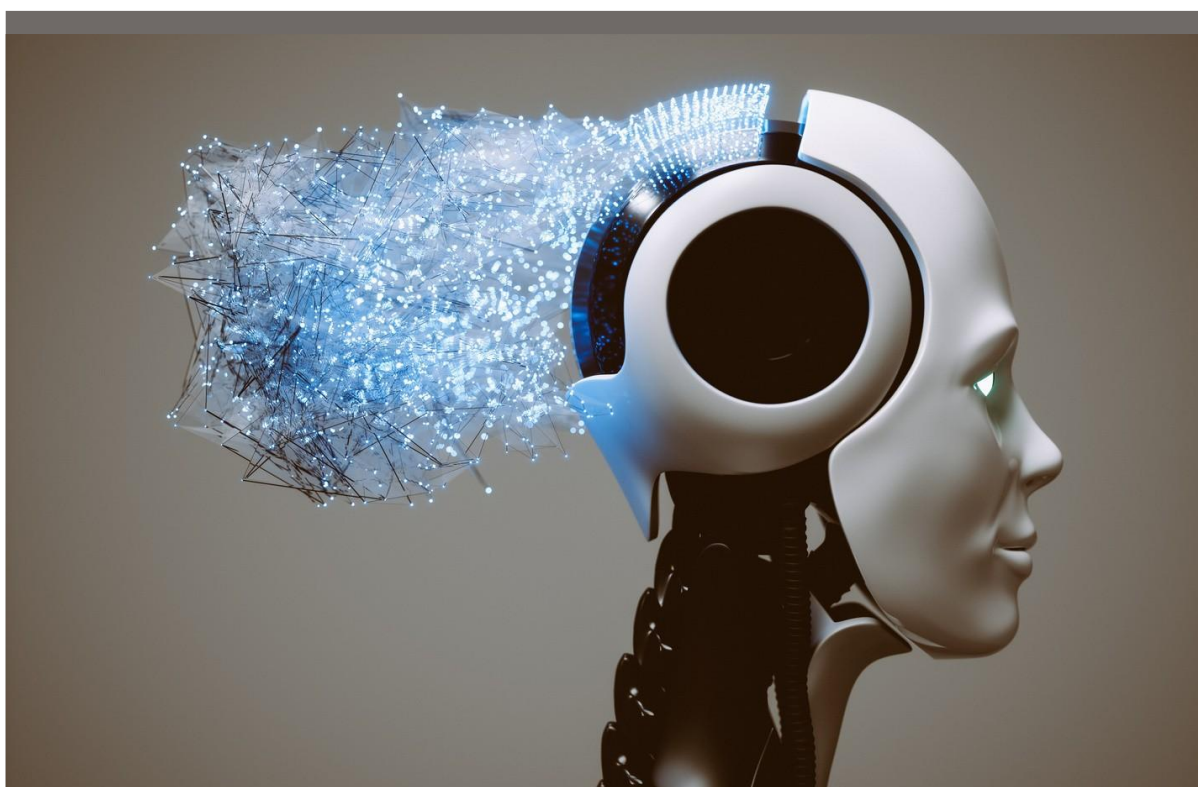
2. Percorsi di apprendimento personalizzati

- Monitoraggio individuale del processo di apprendimento: gli studenti hanno piani di apprendimento personalizzati che profilano le loro esigenze

specifiche e il ritmo di svolgimento dell'esperienza formativa, adeguati alla struttura modulare dell'ECVET.

- Flessibilità e adattabilità: la struttura modulare consente flessibilità, permettendo agli studenti di adattare i loro processi formativi in base ai loro obiettivi di carriera e ai loro interessi.

Principi snelli e agili nell'istruzione e formazione professionale applicati dal progetto EthAI Tour nell'approccio formativo



Principi Lean e Agile nell'istruzione professionale
applicato da EthAI Tour Project
nell'approccio formativo



Co-funded by
the European Union

ethAI Tour

In generale, i principi Lean si concentrano sulla massimizzazione del valore del processo di apprendimento e sulla minimizzazione delle informazioni ridondanti, un approccio altamente applicabile nei contesti educativi. Strutturando i processi e concentrandoci sulle attività a valore aggiunto, creiamo un ambiente di apprendimento efficiente ed efficace.

Alla luce dei principi Lean, il processo di insegnamento che dovrebbe essere pianificato, progettato e applicato dai formatori che utilizzeranno il materiale formativo WP4 del progetto EthAI Tour dovrebbe tenere conto di quanto segue:

1. Seguire il programma di studi basato sul valore di EthAI Tour come:

- Concentrarsi sulle competenze rilevanti per il turismo: il nostro curriculum è progettato per fornire competenze richieste nel settore turistico, tenendo conto della dinamica accelerata delle tecnologie di IA applicabili al turismo e delle considerazioni etiche relative all'uso responsabile dell'IA. I formatori devono garantire che gli studenti acquisiscano competenze preziose per i datori di lavoro.
- Garantire il miglioramento continuo: rivedremo e aggiorneremo regolarmente il nostro programma sulla base del feedback del settore turistico e dei progressi tecnologici per mantenerne la pertinenza e l'efficacia; i formatori devono essere informati di questi aggiornamenti e adattare i loro contenuti formativi di conseguenza.

2. Utilizzare in modo efficiente le risorse fornite dal progetto EthAI Tour:

- Ottimizzare le risorse didattiche: il formatore dovrebbe controllare periodicamente le nostre risorse didattiche per aggiornare i materiali didattici che utilizza, padroneggiare gli strumenti digitali e organizzare workshop pratici, al fine di fornire contenuti in modo efficiente ed efficace agli studenti del settore turistico interessati a sviluppare competenze sulle più recenti tecnologie di IA nel turismo e sull'etica del loro utilizzo.
- Ridurre al minimo le ridondanze: eliminando i contenuti superflui e concentrandosi sulle competenze essenziali, garantiamo che il tempo degli studenti sia utilizzato in modo produttivo.

Per quanto riguarda i principi Agile, essi enfatizzano la collaborazione, la flessibilità e il progresso iterativo, rendendoli ideali per promuovere un quadro di apprendimento reattivo e dinamico.

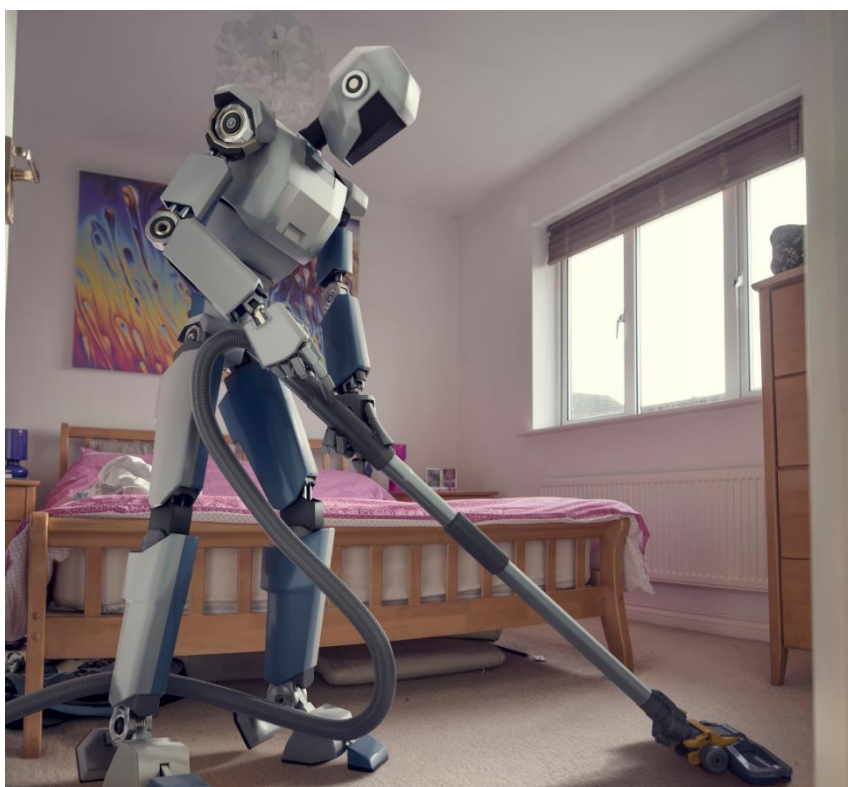
Applicheremo ai nostri materiali formativi i principi Agile, che consentiranno ai formatori di:

1. Pianificare e progettare cicli di apprendimento iterativi:

- Creando lezioni di apprendimento brevi e mirate: i nostri corsi EthAI Tour sono strutturati in cicli brevi e iterativi che coprono le competenze specifiche del turismo relative all'applicazione e all'uso etico dell'IA nel settore turistico e consentono di fornire feedback e valutazioni.
- Curriculum adattivo: Sulla base del feedback e delle prestazioni degli studenti, adattiamo il curriculum per soddisfare al meglio le loro esigenze e affrontare eventuali difficoltà incontrate.

2. Creare un ambiente di apprendimento collaborativo in modo da fornire:

- Progetti di gruppo: il materiale formativo che verrà sviluppato nel WP4 del progetto EthAI Tour consentirà ai formatori di raccogliere contenuti esaustivi e progettare esercizi che consentiranno agli studenti di lavorare in gruppo per risolvere problemi reali, incoraggiando la collaborazione e lo sviluppo di competenze interpersonali e specifiche per il settore turistico relative all'applicazione dell'IA e al suo uso etico.
- Feedback e riflessione continui: i formatori dovrebbero avviare sessioni di feedback regolari per aiutare gli studenti a riflettere sul loro percorso di apprendimento e identificare le aree di miglioramento, promuovendo una cultura di crescita continua.



Integrando il quadro ECVET con i principi Lean e Agile all'interno del progetto EthAI Tour, il nostro manuale didattico offre una formazione completa, flessibile e pertinente al settore turistico che prepara gli studenti alle sfide del mondo del lavoro moderno. Questo approccio non solo migliora il raggiungimento dei risultati di apprendimento, ma consente anche agli studenti di assumere il controllo della propria

esperienza formativa, promuovendo l'apprendimento permanente e l'adattabilità in un'era dell'IA non prevedibile e in rapida evoluzione. Attraverso la collaborazione, il miglioramento continuo e l'attenzione agli scenari del mondo reale, garantiamo che il nostro corso EthAI Tour VET rimanga all'avanguardia nell'innovazione educativa.

Obiettivi del manuale di formazione

Alla luce di questo approccio, l'attuale manuale mira a raggiungere i seguenti obiettivi:



OBIETTIVI

1

Fornire linee guida agli insegnanti di formazione professionale del turismo per la presentazione di 3 unità formative:

- **Unità formativa 1:**
Digitalizzazione nel turismo;
- **Unità formativa 2: Intelligenza artificiale (IA) nel turismo;**
- **Unità formativa 3: L'intelligenza artificiale etica nel turismo**

2

Per presentare in dettaglio il contenuto dei moduli formativi

3

Per includere strumenti di valutazione per gli insegnanti



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

Contenuto del manuale

La formazione sarà concisa quanto necessario per soddisfare l'esigenza di valutazione e riconfigurazione e includerà non solo contenuti formativi relativi alla digitalizzazione nel turismo, ma anche contenuti riguardanti l'uso dell'IA nel settore e i suoi aspetti etici.

Questo manuale completo contiene linee guida che saranno utilizzate dai formatori VET nell'ambito dell'attuazione dei corsi.

Il materiale formativo che sarà fornito da EthAI Tour (WP4) includerà informazioni ed esempi di buone pratiche su come utilizzare gli strumenti di IA nel turismo in modo etico. Sarà finalizzato a sviluppare le conoscenze, le abilità e le competenze del personale del settore turistico nelle seguenti aree principali:

STRUTTURA DEL CORSO



1. Digitalizzazione nel turismo

- 1.1 Panoramica del turismo digitale
- 1.2 Ricerca di mercato e servizio clienti
- 1.3 Gestione dei contenuti e commercio elettronico
- 1.4 Marketing digitale e analisi dei dati
- 1.5 Web e gestione delle relazioni con i clienti (CRM)

01



2. L'intelligenza artificiale nel turismo

- 2.1 Fondamenti dell'intelligenza artificiale nel turismo
- 2.2 Implementazione dell'IA nel turismo
- 2.3 Applicazioni avanzate di intelligenza artificiale

02



3. Intelligenza artificiale etica nel turismo

- 3.1 Fondamenti dell'intelligenza artificiale etica nel turismo
- 3.2 Trasparenza e quadri etici
- 3.3 Comunicazione e personalizzazione
- 3.4 Conformità e parti interessate

03



Co-funded by
the European Union

Nelle prossime pagine definiremo alcuni concetti relativi al programma di formazione professionale che stiamo realizzando. Analizzeremo il profilo degli studenti adulti e spiegheremo quali tecniche e strumenti gli insegnanti potrebbero utilizzare per insegnare i materiali didattici risultanti dal progetto EthAI Tour con la massima efficienza.

Definizione della formazione

Nel contesto di un'organizzazione, la formazione può essere definita come: "La formazione è considerata come l'attività pianificata per trasferire o modificare le conoscenze, le competenze e le abilità tra gli individui attraverso esperienze di apprendimento. Nelle organizzazioni, negli istituti di istruzione e nei centri di formazione esistono programmi di formazione e sviluppo che mirano ad aumentare le competenze e le abilità degli individui. Nella progettazione di programmi di formazione e sviluppo, è necessario prendere in considerazione alcuni passaggi. Questi sono la valutazione delle

esigenze formative, la definizione degli obiettivi di apprendimento e la creazione e l'implementazione dei programmi di formazione. L'obiettivo principale di questi passaggi dovrebbe essere quello di migliorare le prestazioni lavorative. Quando si ottengono miglioramenti nelle prestazioni lavorative, è essenziale prendere in considerazione l'esperienza e il livello di istruzione del personale, nonché il tempo e le risorse disponibili per la formazione".¹

"L'apprendimento degli adulti si riferisce all'istruzione e alla formazione seguite da studenti maturi, ponendo l'accento sull'approccio incentrato sullo studente, sull'apprendimento autonomo e su una filosofia umanistica incentrata sullo sviluppo



personale".²

Per comprendere come affrontare il processo di insegnamento, il formatore deve avere una buona conoscenza delle attività del settore turistico, delle qualifiche e delle competenze delle risorse umane che lavorano nel turismo, essere al passo con le più recenti tecnologie applicabili al settore turistico, valutare correttamente il livello e il profilo degli studenti (adulti che lavorano nel turismo) e avere competenze nella preparazione, progettazione,

¹ Kapur, Radhika. (2019). Importanza e significato dei programmi di formazione e sviluppo.

² Bouchrika, Imed. (2024). Teoria dell'apprendimento degli adulti nel 2024: metodi e tecniche di insegnamento agli adulti

implementazione e valutazione della formazione. Nelle pagine seguenti presenteremo queste informazioni.

Caratteristiche degli studenti adulti

In primo luogo, spiegheremo il processo graduale di comprensione del profilo dello studente del corso EthAI Tour, poiché dobbiamo tenere conto del fatto che non tutti i partecipanti al corso saranno inizialmente entusiasti del processo di apprendimento. Diversi fattori possono inibire la naturale curiosità, l'entusiasmo e la capacità di apprendimento dell'individuo. Tra questi vi sono i seguenti:

- Alcuni potrebbero [essere stati invitati dal proprio supervisore a iscriversi al corso](#) senza ricevere alcuna informazione sul contenuto o sui motivi della partecipazione. Potrebbero sentirsi irritati, arrabbiati o semplicemente pensare che l'intera faccenda sia irrilevante per loro e/o per il loro lavoro.
- [I brutti ricordi della scuola](#) potrebbero essere l'unica esperienza di apprendimento formale di una persona e potrebbero essere il motivo per cui ha evitato tali situazioni di apprendimento. Potrebbe provare paura e aspettarsi di annoiarsi, essere sminuita, intimidita e privata del proprio potere.
- [I problemi sul lavoro](#), in particolare i conflitti con i supervisori o i colleghi, possono rendere una persona diffidente e riluttante ad aprirsi e partecipare.
- [La mancanza di alfabetizzazione](#) e [la paura di esporsi](#) possono inibire gli studenti.
- [I disturbi dell'apprendimento](#) possono rallentare la velocità con cui le persone imparano.
- [Parlare in pubblico](#) è una delle paure più comuni del genere umano e molti partecipanti sono molto nervosi all'idea di parlare davanti agli altri.
- [L'esclusione sociale](#) può aver impedito ai partecipanti di esprimersi in precedenti esperienze di apprendimento simili e questo può rendere difficile per loro partecipare pienamente.
- [La mancanza di fiducia](#) e [di autostima](#) può portare i partecipanti a compensare con comportamenti aggressivi o a nascondersi dietro un approccio passivo, nessuno dei quali migliorerà il processo di apprendimento.
- [La mancanza di interesse](#) per la materia può demotivare le persone e inibire il loro apprendimento.
- Anche [i problemi personali](#), compresa la depressione, possono fungere da fattori demotivanti.

Fortunatamente, il formatore EthAI Tour è nella posizione ideale per aiutare a risolvere tutte le difficoltà sopra citate. Sensibilità, comprensione e desiderio di garantire che tutti siano in grado di apprendere nel modo più efficace possibile, insieme a un approccio incentrato sullo studente piuttosto che sul formatore, una conoscenza approfondita della materia e un metodo di presentazione rilassato e stimolante rendono l'apprendimento un piacere per quasi tutti.

Secondo Kolb, il processo di apprendimento di un adulto segue un ciclo di apprendimento esperienziale:

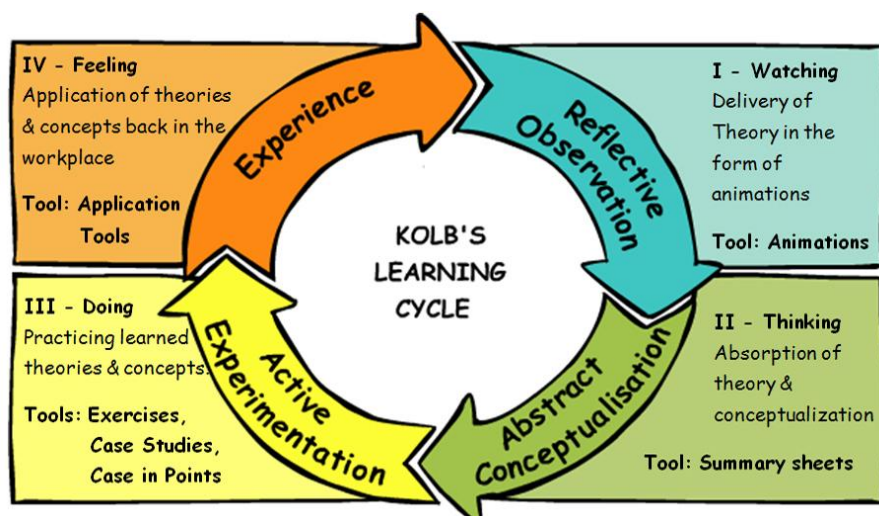
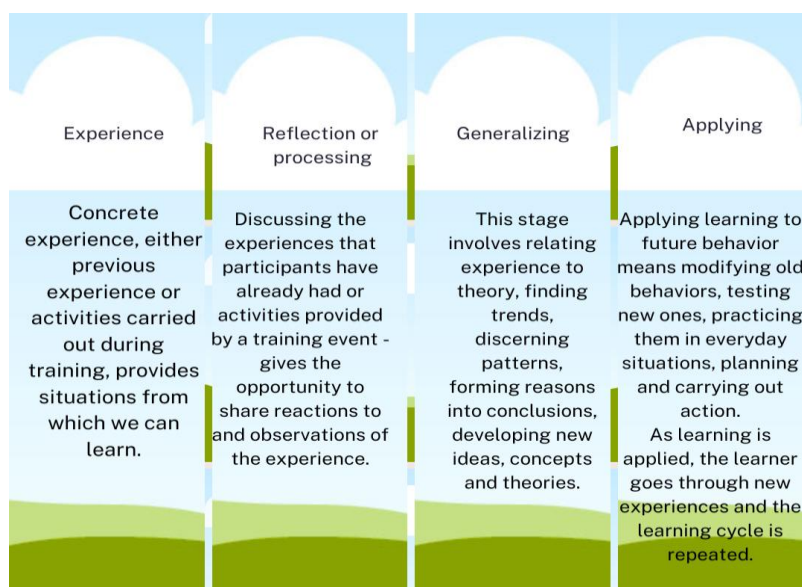


Figura 1. Fonte: E-learning personalizzato³

Il ciclo di apprendimento sopra riportato fornisce un modello del modo in cui le persone apprendono, anche se l'insegnamento viene impartito in aula, in un contesto di apprendimento misto o online. Affinché il processo di apprendimento sia efficace, gli studenti devono completare il ciclo di apprendimento per tutto ciò che imparano. Gli adulti hanno stili di apprendimento diversi e alcuni preferiscono fasi diverse del ciclo di apprendimento rispetto ad altri. Tuttavia, per apprendere in modo efficace, gli studenti dovrebbero essere incoraggiati a completare tutte e quattro le fasi:



³ https://stratecentconsulting.com/custom_elearning.html

Categorie di studenti adulti

È possibile profilare quattro categorie di studenti adulti come segue:

- **studenti orientati all'apprendimento:** hanno bisogno di capire perché devono imparare qualcosa e se l'apprendimento può portare benefici e applicabilità al loro lavoro;
- **studenti autonomi:** gestiscono, pianificano e valutano il proprio apprendimento;
- **studenti orientati all'attività:** imparano meglio quando sono impegnati in attività e
- **studenti orientati agli obiettivi:** quando si iscrivono a un corso, generalmente mirano consapevolmente all'obiettivo che vogliono raggiungere.
-



Profilo degli studenti adulti nei corsi di IA

Quando si progettano corsi di IA per studenti adulti, è fondamentale comprendere le loro motivazioni, il loro background e le loro esigenze specifiche. In generale, gli studenti adulti

hanno spesso aspettative ed esperienze diverse, che possono influire notevolmente sul loro processo di apprendimento e sui risultati. Per tracciare un profilo dettagliato dello studente adulto tipo nei corsi di IA, il formatore deve identificare quanto segue:

- le caratteristiche degli studenti dei corsi di formazione sull'IA;
- le loro preferenze di apprendimento;
- le sfide che devono affrontare per partecipare attivamente e impegnarsi nella formazione.

Caratteristiche degli studenti dei corsi di formazione sull'IA

Characteristics of AI training course learners



1. Diverse Professional Backgrounds

Adult learners may come from various areas of the tourism sector such as hotels, restaurants, travel agencies, airports, ticketing, amusement parks, etc. This diversity can bring added-value to the classroom discussions with real-world perspectives and applications of AI.



2. Motivation for Career Advancement

Many adult trainees are motivated by the desire to advance in their careers, change to new roles, or improve their current job performance. They view AI skills as a means to keep competitive and relevant in their fields.



3. Experience with Digital Tools

Adult learners often have various experience using digital platforms and tools, which can facilitate their understanding of AI technologies. The level of technical proficiency can vary widely, requiring tailored instructional approaches and in-depth analysis of the learner profile.



<https://ethaitour.eu/>



4. Practical and Goal-Oriented Learning

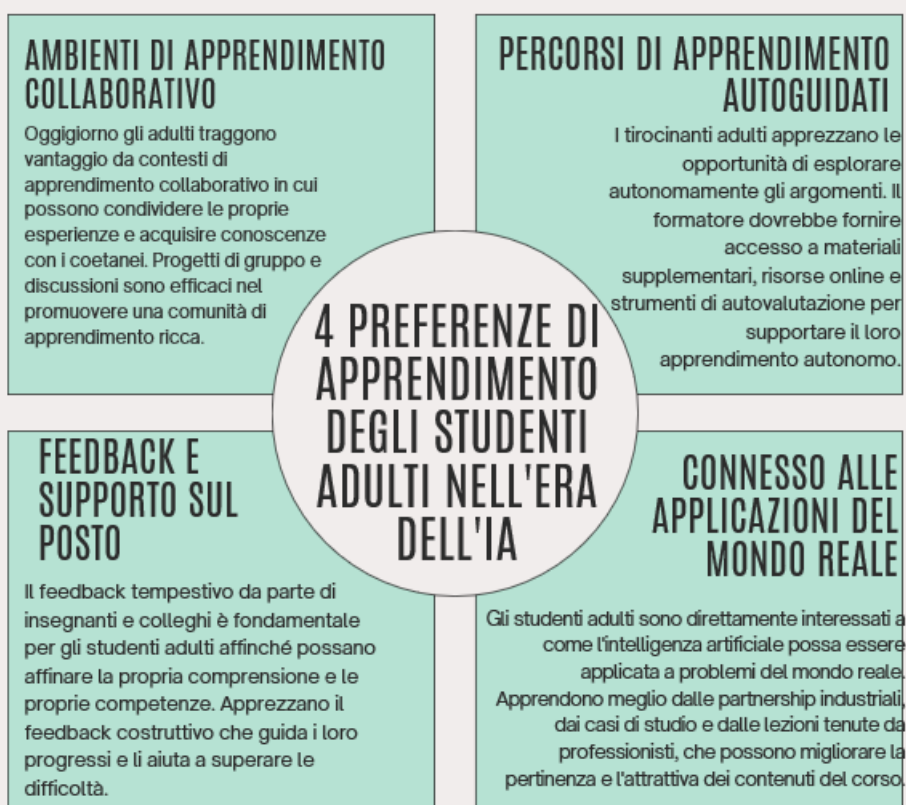
In general, adult trainees prefer learning experiences that are directly applicable to their jobs. They appreciate hands-on, practical, activities that demonstrate an immediate utility of AI tools and concepts.



5. Balancing Multiple Responsibilities

Adult learners have to conciliate the professional, personal, and educational life. That is why they value more flexible learning schedules that accommodate their busy life and commitments, such as online modules or evening classes.

Preferenze di apprendimento degli studenti dei corsi di formazione sull'IA



<https://ethaitour.eu/>



Sfide dei partecipanti alla formazione sull'IA

1. Gestione **del** tempo: creare un equilibrio adeguato tra lavoro, impegni personali e studio può essere talvolta molto difficile. Offrire una programmazione flessibile e contenuti modulari nei corsi può ridurre parte di questa pressione per i partecipanti.
2. Adattamento tecnologico: gli studenti adulti possono talvolta incontrare difficoltà nell'adattarsi alle nuove tecnologie, in particolare se non hanno mai utilizzato l'intelligenza artificiale in precedenza. Per facilitare questa transizione, è possibile fornire moduli introduttivi e supporto tecnico.
3. **Colmare le lacune di apprendimento** - Gli studenti adulti possono avere diversi livelli di conoscenze pregresse, con conseguenti lacune di apprendimento. È possibile risolvere questo problema personalizzando il contenuto del corso in base ai diversi livelli di competenza e fornendo risorse supplementari.



Come approcciare gli studenti del progetto EthAI Tour

I corsi che saranno sviluppati nel WP4 del progetto sono pensati per Educatori e formatori IFP nel settore turistico (diretto), agli studenti della formazione professionale nel settore turistico e alberghiero (direttamente) e ai rappresentanti del settore turistico e alberghiero (indirettamente). Lo scopo principale di questi corsi è quello di sviluppare le competenze del gruppo target, principalmente formatori e educatori della formazione professionale, affinché acquisiscano familiarità con il concetto Lean and Agile di

consapevolezza digitale ed etica sull'uso dell'IA nel settore turistico, nonché dei tirocinanti della formazione professionale che saranno in grado di acquisire le competenze per costruire una carriera in cui sostenibilità, adattabilità e profitto possano andare di pari passo.

Tenendo conto del profilo del gruppo target, che comprenderà i formatori e gli studenti che utilizzeranno i materiali didattici, nonché degli argomenti dei corsi EthAI Tour sull'intelligenza artificiale nel turismo, elenchiamo di seguito **5 strategie (linee guida)** che i formatori dovrebbero applicare per fornire un'esperienza didattica efficace ed efficiente:

1. Percorsi di apprendimento personalizzati

- Personalizzate i percorsi di apprendimento adattando i contenuti didattici alle esperienze e agli obiettivi specifici degli studenti adulti nel settore turistico. Questo approccio consente a ogni tirocinante di impegnarsi nei contenuti del corso rilevanti per i propri obiettivi di carriera.

2. Integrazione di progetti reali

- Integrate progetti ispirati al settore turistico che richiedono l'applicazione dell'IA a scenari reali. Un'esperienza pratica dimostra l'impatto concreto delle competenze di IA e rafforza l'apprendimento.

3. Opportunità di mentoring e networking

- Incoraggia il networking tra i tirocinanti e introduci nella tua esperienza formativa opportunità di mentoring con professionisti del settore. In questo modo, i tirocinanti possono ricevere supporto nello sviluppo della loro carriera e preziose informazioni sulle esigenze del settore.

4. Supporto e risorse continui

- Fornisci accesso continuo a risorse di apprendimento, come workshop, forum online e webinar. Il supporto continuo coinvolge e motiva i tirocinanti durante tutto il processo educativo.

5. Comprendere e soddisfare le esigenze dei tirocinanti adulti

- I corsi di IA possono essere personalizzati per fornire esperienze di apprendimento significative e di grande impatto che consentano agli studenti di raggiungere i propri obiettivi professionali.



Particolarità della formazione sull'applicazione dell'IA nel settore turistico

Comprendere le sfumature delle applicazioni dell'IA nel settore turistico è fondamentale per progettare un programma di formazione efficace basato sui risultati del progetto EthAI Tour. Il programma deve essere una risposta alle sfide e alle opportunità particolari che il settore turistico presenta oggi. Ecco alcune particolarità da considerare quando si sviluppa una formazione sull'IA per il settore turistico:

Esigenze specifiche del turismo

1. Personalizzazione degli strumenti di IA

- La formazione dovrebbe concentrarsi sull'adattamento degli strumenti di IA alle esigenze specifiche del settore turistico. Ad esempio, l'IA nel turismo potrebbe enfatizzare l'analisi predittiva per la previsione della domanda, mentre l'IA nella finanza potrebbe concentrarsi sull'individuazione delle frodi e sulla valutazione dei rischi.

2. Integrazione con i sistemi esistenti

- I partecipanti devono imparare come integrare le tecnologie di IA con i sistemi e i flussi di lavoro esistenti nel settore turistico. Ciò include la comprensione delle pipeline di dati, degli standard di interoperabilità e della compatibilità dei sistemi.

Applicazione pratica ed esperienza sul campo

1. Casi di studio reali dal settore turistico

- L'integrazione di casi di studio dal settore turistico migliorerà la consapevolezza dei partecipanti al corso sulle applicazioni pratiche dell'IA. Questi casi di studio dovrebbero evidenziare le implementazioni di successo e le lezioni apprese.

2. Apprendimento basato su progetti

- La formazione dovrebbe includere l'apprendimento basato su progetti, in cui i partecipanti lavorano su progetti di IA reali rilevanti per il settore turistico. Questo approccio pratico facilita lo sviluppo di competenze pratiche e capacità di risoluzione dei problemi.

Considerazioni etiche e normative per l'applicazione dell'IA nel turismo

1. Conformità alle normative del settore turistico

- Il settore turistico ha normative specifiche che regolano l'uso dell'IA. Il programma di formazione che elaborerete come formatori, basato sui materiali di formazione EthAI Tour (sviluppati nel WP4 del progetto), dovrebbe includere queste normative, assicurando che i partecipanti comprendano e rispettino gli standard etici e legali.

2. Pratiche etiche di IA

- È essenziale porre l'accento sulle pratiche etiche dell'IA nel settore turistico, in particolare in questo settore, dove le decisioni dell'IA possono avere un impatto significativo sugli individui e sulla società.

Collaborazione e apprendimento interdisciplinare

1. Collaborazione interfunzionale

- I partecipanti alla tua formazione dovrebbero imparare a collaborare in modo trasversale, lavorando con professionisti di diverse discipline per sviluppare soluzioni AI complete nella loro organizzazione del settore turistico.

2. Coinvolgimento di esperti del settore

- La formazione dovrebbe coinvolgere esperti del settore turistico in grado di fornire approfondimenti sulle sfide, le tendenze attuali e le migliori pratiche. Lezioni tenute da ospiti esterni, programmi di mentoring e seminari sono modi efficaci per facilitare questo coinvolgimento.

Apprendimento continuo e adattamento ai cambiamenti del mercato e alle dinamiche delle tecnologie di IA

1. Moduli di apprendimento adattivo

- Incorporare moduli di apprendimento adattivo che consentano ai partecipanti di concentrarsi sulle aree in cui necessitano di miglioramento, garantendo percorsi di sviluppo personalizzati.

2. Formazione continua e aggiornamenti

- Data la rapida evoluzione dell'IA, i programmi di formazione dovrebbero includere disposizioni per la formazione continua e gli aggiornamenti sulle nuove tecnologie, metodologie e sviluppi del settore.



Affrontando queste particolarità, i programmi di formazione sull'IA possono essere personalizzati per soddisfare efficacemente le esigenze dei vari settori, fornendo ai partecipanti le competenze e le conoscenze necessarie per sfruttare con successo le tecnologie di IA.

Il formatore del corso di formazione EthAI Tour

La formazione, probabilmente più di quasi ogni altra professione, richiede che il formatore metta in gioco la propria **personalità** e la dedichi al lavoro. Le persone imparano meglio dalle persone di cui si fidano e, per fidarsi di te, i tuoi partecipanti devono avere un'immagine corretta delle **tue competenze**. Le tue **capacità di comunicazione e presentazione** devono essere efficienti, ma sono solo una piccola parte del tuo modo di formare e rappresentano la manifestazione esteriore di tutti gli altri pensieri, atteggiamenti, convinzioni e sentimenti della tua personalità. Il tuo metodo di presentazione, la chiarezza del discorso e il modo in cui riesci a mantenere l'interesse e la motivazione degli studenti possono essere ottimi ingredienti del tuo ruolo di insegnante.

L'ALLENATORE

Corso di formazione EthAI Tour

Il supereroe dell'intelligenza artificiale

ABILITÀ
ATTEGGIAMENTO
CONOSCENZA

COMPETENZE → **PROFILO**

Co-funded by the European Union

[HTTPS://ETHAITOUR.EU/](https://ethaitour.eu/)

ethAI Tour

Per ispirare i tuoi partecipanti, devi essere costantemente informato sui servizi e sui prodotti specifici del settore turistico, sulle ultime novità in materia di strumenti e tecnologie di intelligenza artificiale utilizzati nel settore turistico e sugli aspetti etici della loro applicazione. Devi capire di cosa hanno bisogno e adattare il livello della formazione al loro interesse e al loro livello di conoscenza nel campo. Ispirerai gli altri più facilmente se sei in pace con la tua alta autostima, rilassato e sicuro di te. In questo modo non dovrai avere il controllo in ogni momento e potrai permettere ai partecipanti di non essere d'accordo con te, di cambiare direzione e di raggiungere i loro obiettivi formativi. È necessario mostrare il massimo rispetto per i partecipanti e far loro capire che siete dalla loro parte e che li sosterrete durante il processo di apprendimento. Devi mostrare grande entusiasmo per il contenuto e il processo dell'attività di apprendimento, distinguendo tra i due ma mantenendo entrambi attivi. La tua

conoscenza del contenuto o dell'argomento deve essere almeno pari alle richieste che i partecipanti potrebbero ragionevolmente avanzare al riguardo.

La tua **integrità** deve essere irreprensibile, poiché gli studenti devono sentire che sei onesto, affidabile e degno di fiducia e che non li deluderai né tradirai la loro fiducia.

I partecipanti hanno bisogno del tuo **incoraggiamento positivo**. Hanno bisogno che tu pensi sempre in modo positivo e che tu permetta loro di avere una visione chiara e positiva di ciò che possono fare. Hanno bisogno che tu abbia il coraggio, la fiducia, la forza e l'impegno necessari per mantenere una visione positiva di fronte alla loro vulnerabilità di fronte alle nuove informazioni che ricevono.

Il tuo **senso dell'umorismo** contribuirà ad alleggerire l'atmosfera e a mantenere un senso di divertimento e di piacere nel processo di apprendimento, favorendo e stimolando le discussioni di gruppo e aumentando lo spirito di squadra.

Un buon formatore dovrebbe anche avere un buon livello di **assertività**, fiducia, **empatia**, capacità di **negoziazione**, discussione, comunicazione, leadership, persuasione e determinazione.

Le competenze essenziali che un formatore dovrebbe possedere per insegnare l'applicazione dell'IA e l'uso etico nel settore turistico iniziano, ovviamente, con un buon livello di conoscenza di questi argomenti, ma non si limitano a questo, poiché il formatore dovrebbe avere anche questi 10 tipi di competenze:

10 TIPI DI COMPETENZE



 Co-funded by
the European Union

 ethAI Tour

Se tutte le caratteristiche sopra elencate fanno parte della tua personalità di formatore, se tratti i tuoi partecipanti con rispetto come tuoi pari e utilizzi l'intero processo di apprendimento per responsabilizzarli, allora la loro esperienza formativa dovrebbe essere davvero stimolante.



Le fasi del corso di formazione EthAI Tour, dalla pianificazione al follow-up

Tenendo presente l'area di apprendimento specifica del progetto EthAI Tour, incentrata sull'applicazione dell'IA nel turismo e sulle implicazioni etiche, sia per i lavoratori che per i consumatori di prodotti e servizi turistici, tu come formatore dovresti avere una buona e approfondita conoscenza delle più recenti tecnologie di IA, ma anche delle attività turistiche. Dovrai creare un luogo educativo intelligente in cui le persone possano imparare a conoscere i nuovi strumenti di IA e i principi etici e fornire supporto e incoraggiamento agli studenti.

Il risultato sarà quello di aver ispirato le persone ad apprendere, ma per raggiungere questo obiettivo dovrete prestare attenzione a tutte le fasi del processo di apprendimento che state definendo per il vostro corso sulla base dei risultati didattici del progetto EthAI: pianificazione e progettazione dell', fase di erogazione della formazione, feedback, valutazione e follow-up. Di seguito troverete alcune linee guida su come procedere durante queste fasi.

Fase 1. Progettazione e pianificazione del corso



Preparando meticolosamente il corso sull'applicazione dell'IA e l'uso etico nel settore turistico, il formatore garantisce un'esperienza di apprendimento completa, coinvolgente ed eticamente fondata che fornisce ai partecipanti le competenze e le conoscenze necessarie per avere successo in questo campo in rapida evoluzione.

Ecco i passaggi che un formatore dovrebbe seguire per pianificare e progettare **materiali formativi** di successo **basati sui principi Lean e Agile**, nell'ambito delle presentazioni e dei tipi di approcci che saranno utilizzati in **aula o in una forma di apprendimento misto**:

1.1 Preparazione del programma di formazione

1. Valutazione delle esigenze

- Innanzitutto, in qualità di formatore, dovresti effettuare una valutazione completa delle esigenze per comprendere gli obiettivi di apprendimento specifici e i risultati desiderati dai discenti del gruppo target del settore turistico che frequenteranno il tuo corso di formazione EthAI. Ciò comporta la lettura approfondita dei materiali formativi risultanti dalle attività del WP4 del progetto e la consultazione di altre fonti, quali professionisti del settore, istituti di formazione, potenziali studenti e datori di lavoro degli studenti, al fine di identificare il livello di conoscenza attuale a livello personale/organizzativo, le competenze chiave e le lacune di conoscenza.

2. Selezionare dal programma di studi le aree di formazione e gli argomenti necessari agli studenti che frequenteranno il corso di formazione

- Sulla base dei risultati della valutazione precedente, il formatore seleziona dal programma dettagliato del corso, che integra le applicazioni dell'IA e le considerazioni etiche nel turismo, le aree di apprendimento specifiche adeguate al livello di conoscenze, competenze e abilità del gruppo target del corso. Ciò include la selezione di argomenti pertinenti, come il servizio clienti basato sull'IA, le strategie di marketing personalizzate e i quadri etici dell'IA, a seconda del livello degli studenti.

3. Integrazione dei principi etici nei materiali didattici di EthAI Tour

- Il formatore deve garantire che l'uso etico dell'IA sia integrato in tutti i materiali didattici che presenterà agli studenti. Ciò implica l'inserimento di moduli incentrati su equità, trasparenza, privacy dei dati e responsabilità, garantendo che gli studenti comprendano le implicazioni etiche dell'IA nel turismo.

1.2 Preparazione delle risorse e dei materiali

1. Selezione dei materiali didattici

- Il formatore selezionerà dal progetto EthAI Tour le risorse didattiche messe a sua disposizione sul sito web del progetto (risultato del WP4), ma consulterà e introdurrà nelle presentazioni anche altri articoli accademici, relazioni sul settore turistico e casi di studio, al fine di offrire ai partecipanti al corso un'esperienza formativa ricca e completa. Il materiale didattico che preparerà illustrerà sia le implementazioni di successo dell'IA sia le sfide etiche nel settore turistico.

2. Sviluppo di contenuti interattivi

- Non solo perché in qualità di formatore insegnerete le tecnologie all'avanguardia della nuova era dell'IA nel turismo, ma in generale è importante migliorare il coinvolgimento degli studenti. Ecco perché il formatore dovrebbe sviluppare contenuti interattivi, come workshop virtuali, simulazioni e scenari di gioco di ruolo. Queste attività consentono

agli studenti di applicare i concetti di IA e i principi etici in contesti pratici, incoraggiando una comprensione più profonda.

3. Configurazione della tecnologia e degli strumenti

- Per offrire un'esperienza formativa eccezionale, il formatore potrebbe selezionare e configurare gli strumenti di IA e le piattaforme software necessari che gli studenti utilizzeranno durante il corso. Ciò include garantire l'accesso a piattaforme di collaborazione virtuale, software di analisi dei dati e strumenti di apprendimento automatico per un'esperienza pratica.

1.3 Progettazione della metodologia di formazione

1. Approccio di apprendimento misto

- Per offrire agli studenti adulti la possibilità di conciliare la vita professionale, il tempo dedicato allo studio e anche la vita personale, il formatore potrebbe prendere in considerazione l'idea di erogare il corso di formazione EthAI Tour utilizzando un approccio di apprendimento misto () che combina sessioni online e in presenza, soddisfacendo le diverse preferenze di apprendimento. Ciò include la programmazione di workshop interattivi, moduli online autogestiti e webinar dal vivo.

2. Opportunità di apprendimento collaborativo

- Per incoraggiare il lavoro di squadra e la condivisione di scenari ed esperienze di vita reale, il formatore dovrebbe pianificare progetti collaborativi e discussioni di gruppo. Queste attività riconoscono il valore dell'interazione tra pari, risolvono i problemi collettivamente, incoraggiano gli studenti a condividere le loro intuizioni e applicano i principi etici dell'IA in contesti di gruppo.

3. Meccanismi di valutazione e feedback

- Per valutare il livello di conoscenza acquisito dagli studenti in un determinato momento del corso, il formatore deve sviluppare strumenti di valutazione, come moduli di valutazione, saggi di riflessione, valutazioni di progetti e quiz, per misurare i progressi degli studenti. Vengono stabiliti meccanismi di feedback costruttivi per guidare gli studenti nell'aggiornamento della loro comprensione e applicazione dell'etica dell'IA.

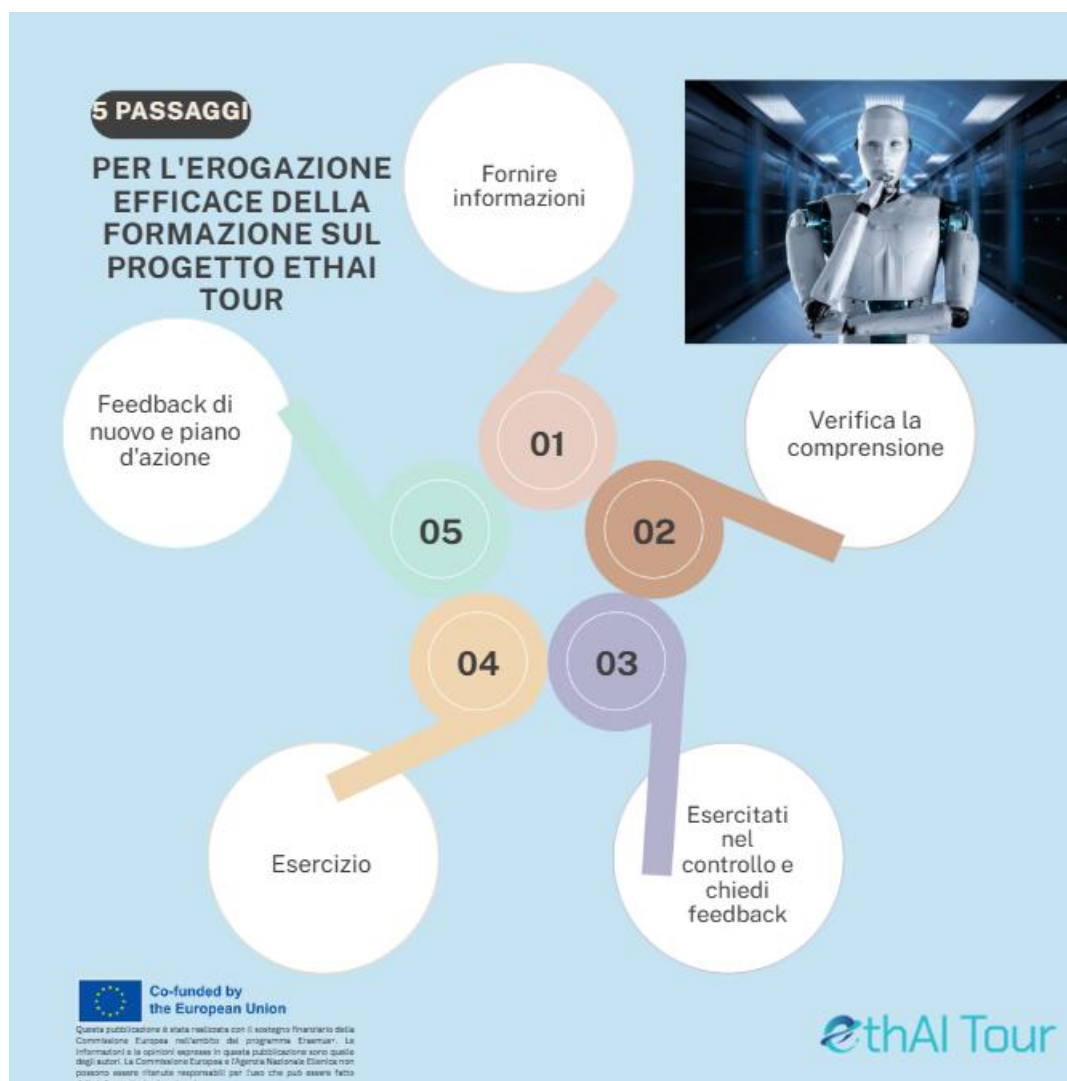
1.4 Coinvolgimento dell'industria e delle parti interessate

1. Creazione di partnership

- Il formatore instaura partnership con le parti interessate del settore turistico e con esperti di IA per migliorare la pertinenza del corso e fornire approfondimenti sul mondo reale. Ciò può comportare l'organizzazione di conferenze con ospiti, panel di settore e opportunità di tutoraggio per gli studenti.

2. Miglioramento e adattamento continui

- Il formatore dovrebbe implementare un ciclo di feedback raccogliendo i contributi degli studenti, dei partner del settore turistico e di altri formatori. Questo feedback viene utilizzato per migliorare continuamente il contenuto del corso e i metodi di erogazione, garantendo l'allineamento con le tendenze in evoluzione delle applicazioni dell'IA e gli standard etici nel settore turistico, come segue:



Ci

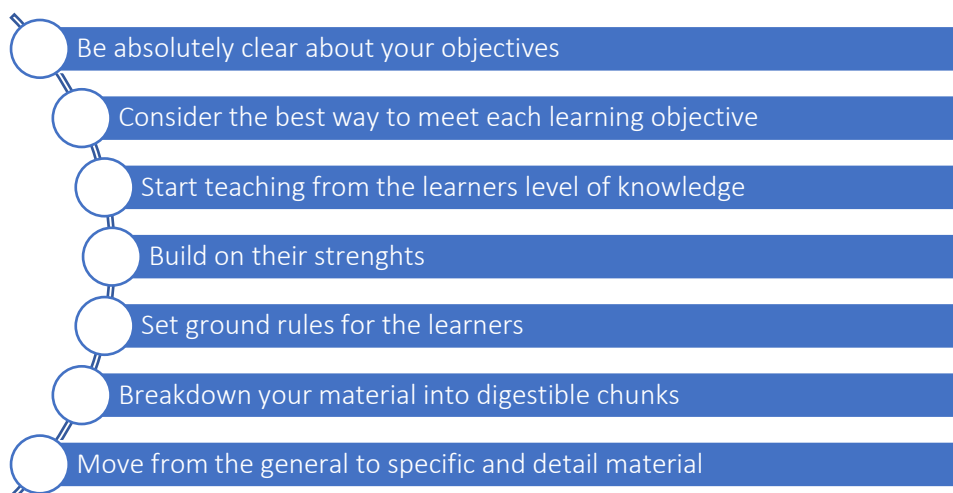
sono alcune fasi obbligatorie del processo di progettazione del corso che il formatore dovrebbe prendere in considerazione:

- Rivedere gli obiettivi di apprendimento;
- Raccogliere i contenuti per soddisfare gli obiettivi;
- Valutazione dei metodi da utilizzare;
- Decidere il metodo di insegnamento e l'ordine delle sessioni;
- Decidere come valutare;
- Elaborare il calendario-programma;
- Preparare i materiali e le note dei tutor.

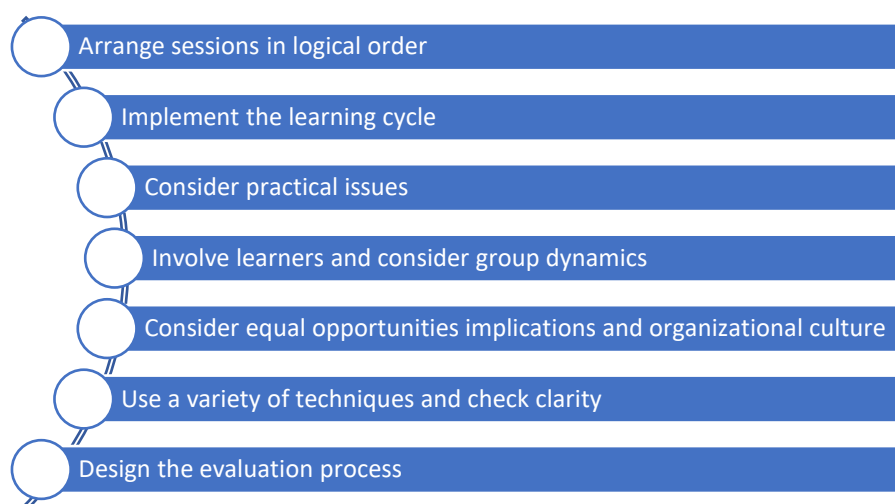
La progettazione di corsi di formazione su argomenti relativi all'IA spesso sembra un mistero per i nuovi formatori, poiché questa tecnologia è nuova e in rapida evoluzione

anche per il settore IT. Molto poco è stato scritto sull'applicazione dell'IA nel settore turistico e sulle considerazioni etiche, ma il progetto EthAI Tour vi fornirà tutte le informazioni e gli strumenti necessari per sentirvi a vostro agio su questi argomenti in classe.

Tuttavia, ci sono diverse **questioni da considerare e misure da adottare** e, se queste vengono seguite in un ordine logico, la progettazione del corso EthAI Tour può essere un compito semplice e soddisfacente:



Altri aspetti da tenere in considerazione nella fase di pianificazione e progettazione, che è la più dispendiosa in termini di tempo per il formatore, durante lo svolgimento del corso:



La valutazione non è qualcosa da fare solo alla fine di un evento formativo. È importante chiarire fin dall'inizio come si intende valutare l'efficacia della formazione nel raggiungimento degli obiettivi di apprendimento. È possibile applicare sessioni di feedback durante il corso per verificare i risultati dell'apprendimento. Queste sessioni forniranno informazioni sul grado di completamento dell'apprendimento dell'ultima sessione e le sessioni di revisione possono essere utilizzate per verificare l'assimilazione

dell'apprendimento. È possibile utilizzare un approccio modulare per dare alle persone il tempo di mettere in pratica le loro conoscenze sul posto di lavoro. È possibile includere moduli di valutazione, giornate di follow-up di e visite sul posto di lavoro. È importante decidere il processo di valutazione intermedia in fase di progettazione, in modo che possa essere integrato nel programma.

Dopo aver considerato tutto quanto sopra, iniziate a compilare il vostro programma, utilizzando le seguenti linee guida:

- ✓ Concedete tempo sufficiente per le presentazioni di:
 - ❖ voi
 - ❖ gli studenti
 - ❖ la sede
 - ❖ gli obiettivi del corso
 - ❖ il programma del corso
 - ❖ le regole di base
- ✓ Utilizzate "tecniche di rompicchiaccio" per incoraggiare il gruppo a conoscersi e a instaurare rapporti di lavoro.
- ✓ Scegli sessioni, tecniche, materiali, ecc. tra le varie opzioni disponibili che soddisfano i tuoi obiettivi, tenendo conto di:
 - quella che meglio soddisfa gli obiettivi
 - quali sono le più logiche tra loro
 - quali rafforzeranno maggiormente l'apprendimento
 - quali offriranno una maggiore varietà
 - quale coinvolgerà maggiormente gli studenti

Le risposte a queste domande non saranno necessariamente le stesse. Le tecniche che coinvolgono maggiormente gli studenti e rafforzano l'apprendimento potrebbero non fornire i risultati migliori. A volte sarà necessario adattare il materiale didattico agli interessi degli studenti durante il corso, tenendo sempre presenti i propri obiettivi di apprendimento.

Pianificazione della presentazione del corso

Il segreto di una buona presentazione è la preparazione. Ci sono tre fasi distinte nella realizzazione di una presentazione:

1. la fase di pianificazione
2. la presentazione stessa
3. la valutazione del successo della presentazione

Durante la pianificazione, è utile ricordare che, alla fine della presentazione, vorrete ottenere risposte positive alle seguenti tre domande:

- a. il mio messaggio è stato recepito e compreso?
- b. Il pubblico può immediatamente identificarsi con ciò che ha ascoltato?
- c. Verrà intrapresa l'azione o la risposta appropriata (ho raggiunto il mio obiettivo)?

Il primo e più importante passo nella pianificazione è **stabilire un obiettivo chiaro**. Se non siete in grado di esprimere in una sola frase ciò che vi aspettate di ottenere dalla vostra presentazione, nemmeno il vostro pubblico lo capirà. Sorprendentemente, questo è il

motivo principale per cui la maggior parte delle presentazioni sono scadenti, confuse e inconcludenti.

L'obiettivo di una presentazione è quello di comunicare un insieme definito di informazioni, idee, proposte, ecc. a una o più persone in un tempo relativamente breve. Per farlo in modo efficiente, è necessario tenere presenti diversi punti:

Struttura	Una presentazione efficiente ha una struttura ben definita che include un'introduzione, il corpo principale e la sintesi. Ogni parte ha obiettivi specifici come segue: a) gli obiettivi dell'introduzione sono quelli di riflettere gli scopi e le finalità del corso, il gruppo target e i contenuti didattici che saranno trasmessi al pubblico; b) gli obiettivi della parte centrale sono quelli di presentare le vostre informazioni e idee, seguendo le informazioni necessarie al vostro pubblico; c) gli obiettivi della sintesi sono riassumere i punti principali del corpo centrale della presentazione e ottenere le conclusioni del pubblico.
Metodo	L'apertura L'introduzione è la parte iniziale della presentazione. Il suo scopo è quello di comunicare al pubblico l'obiettivo della presentazione, fornire agli studenti un'idea della sua struttura e far loro sapere cosa vi aspettate da loro. Il corpo Il corpo fornisce i dettagli. Segue il piano delineato nell'introduzione, procedendo in modo logico da un punto all'altro. Il corpo deve essere organizzato con cura (anche in una presentazione breve) in modo da coprire tutti i punti principali. Non dovrebbero esserci più di sei punti e quelli più importanti dovrebbero essere il primo e l'ultimo, poiché sono quelli che di solito vengono ricordati meglio. Assicuratevi di comunicare al pubblico quando passate da un punto all'altro (cioè fornite dei punti di riferimento). Ricordate di "inquadrare" ogni punto, aiutando così il pubblico a comprendere la struttura della presentazione con la stessa chiarezza con cui la vedete voi. Il riassunto

Come ricapitolazione, questo aiuta il pubblico a comprendere la relazione tra i vari punti e lo prepara alla conclusione.

La conclusione:

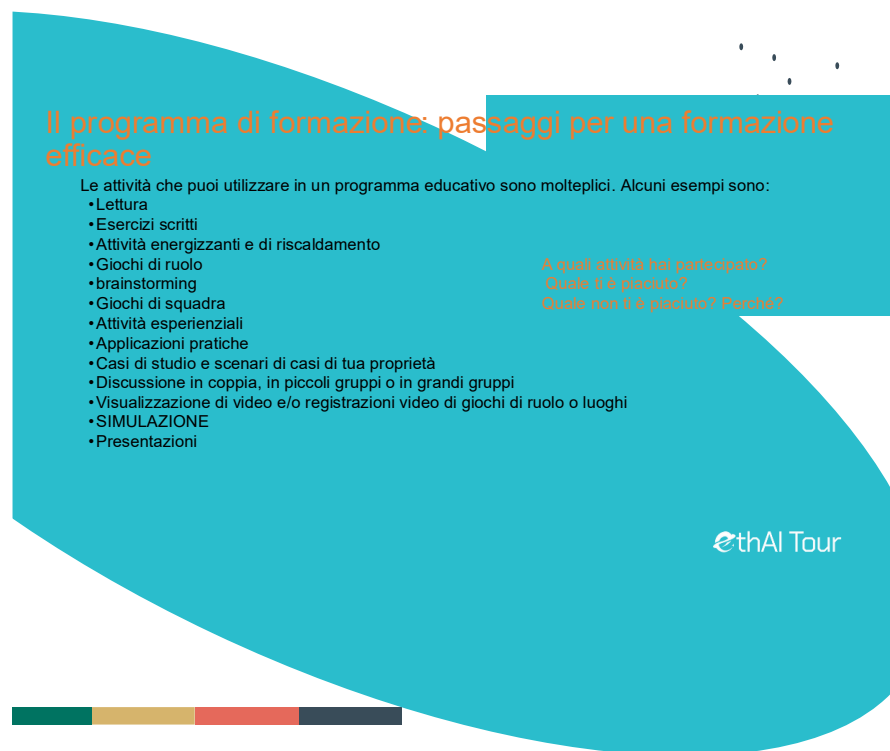
La battuta finale. Dovrebbe ricollegarsi direttamente all'introduzione, ovvero a ciò che avete chiesto loro di fare.

Strumenti che possono essere utilizzati dai formatori VET nell'insegnamento dei corsi EthAI Tour nel settore turistico

Per progettare gli strumenti di formazione per la pianificazione e l'erogazione dei corsi EthAI Tour sull'applicazione dell'IA e l'etica nel turismo, i formatori possono scegliere tra l'utilizzo dei metodi di insegnamento tradizionali e l'integrazione di moderni strumenti di IA. Ciascun approccio offre vantaggi e sfide unici, in linea con i diversi ambienti e obiettivi di apprendimento. Nel prossimo capitolo presenteremo un elenco completo degli strumenti didattici che possono essere utilizzati dai formatori che insegneranno i risultati educativi di EthAI Tour al gruppo target di studenti del settore turistico.



Tra gli strumenti tradizionali che possono essere utilizzati dai formatori, possiamo citare:



Le presentazioni MULTIMEDIALI

possono trarre grandi vantaggi dall'uso di diversi strumenti visivi e audio. Durante una presentazione tradizionale, tra tutti i sensi utilizzati, l'udito è quello che impieghiamo maggiormente. Infatti, è stato dimostrato che l'udito rappresenta solo il 15% della nostra percezione delle informazioni. La vista, invece, rappresenta il 75% della nostra

percezione, mentre i restanti sensi dell'olfatto (6%), del gusto (3%) e del tatto (3%) coprono il resto.

La ricerca dimostra che l'apprendimento diventa più efficace quando utilizziamo il maggior numero possibile di sensi. Gli strumenti audiovisivi possono quindi aiutarti a raggiungere il tuo obiettivo.

Inoltre, presentando il materiale attraverso un mezzo diverso, potrete rendere la vostra presentazione più facilmente comprensibile, più interessante e più piacevole. Potrete anche spezzare il vostro discorso, il che può essere importante se è piuttosto lungo. Ricordate che è difficile per le persone concentrarsi a lungo.

Quando decidi quali strumenti utilizzare nella tua attività didattica, devi chiederti se ci sono **fattori di pari opportunità** che potrebbero influenzare la tua scelta. Ad esempio, dovrai esaminare attentamente il contenuto e i presupposti culturali di qualsiasi materiale audiovisivo che intendi utilizzare. Quale immagine dà della comunità lavorativa? È abbastanza rappresentativo della varietà di background, minoranze e culture presenti nel gruppo dei tuoi studenti? Nell'utilizzare strumenti audiovisivi, dovrai anche pensare a come gestire l'accesso ai loro contenuti e a quelli della tua presentazione orale per le persone con disabilità visive o uditive. Potrebbe essere necessario prendere in considerazione l'acquisto di materiale in Braille o registrato su nastro o avvalersi dei servizi di un interprete della lingua dei segni o di un lettore labiale.

Ecco due strumenti multimediali che possono essere utilizzati in modo efficiente nell'insegnamento e alcune linee guida per i formatori, che possono essere applicate per l'erogazione del corso EthAI Tour:

STRUMENTI	LINEE GUIDA PER UN UTILIZZO EFFICACE DEGLI STRUMENTI TRADIZIONALI
Presentazioni PowerPoint e proiettore LCD	Linee guida per una buona presentazione: • Utilizzare caratteri grandi e leggibili • Un argomento per diapositiva – solo elenchi puntati/parole chiave • Non più di 6 righe per diapositiva • Limitare il numero di parole a un massimo di 6 per riga. • I margini devono essere di 1 pollice dal bordo dei fogli. • Se avete accesso a PowerPoint, sfruttatene appieno le potenzialità per creare una serie di diapositive stimolanti. • Utilizzate immagini, colori, fumetti. • Ricordate di portare con voi una lampadina di ricambio, un fusibile, una spina e prolunghe. • Lascia raffreddare la macchina prima di spostarla. • Utilizzate tutti i movimenti che possono arricchire la vostra presentazione. • Esercitate nell'uso del proiettore fino a quando non avrai acquisito familiarità con esso. • Rileggi per assicurarti che non ci siano errori.
Registrazione video	Ci sono quattro cose principali da ricordare riguardo alla registrazione video: ✓ Qual è il tuo obiettivo? La registrazione video ti consentirà di raggiungerlo? (Viene utilizzata per registrare giochi di ruolo, interviste, ecc. in modo che i partecipanti possano vedere con i propri occhi come hanno affrontato il compito) ✓ Hai abbastanza familiarità con l'attrezzatura per usarla in modo professionale? Se no, prenditi del tempo per esercitarti. ✓ Come la prende il gruppo? La telecamera potrebbe rendere nervose alcune persone. Se sono già nervose per il gioco di ruolo o per la presentazione, il loro livello di stress potrebbe aumentare notevolmente. In questa situazione, il tuo rapporto con il gruppo è molto importante.

Case Study 1. Example of PowerPoint Presentation structure for teaching EthAI Tour Course

STRUTTURA DELLA SLIDE PPT

- Panoramica del modulo: titolo, durata, obiettivi di apprendimento (1 diapositiva)
- Introduzione: Scopo, Contesto (1 diapositiva)
- Concetti teorici in linea con gli obiettivi di apprendimento (2 diapositive/sottotitolo)
- Casi di studio (2 esempi/partner - 1 diapositiva/caso di studio)
- Esercizio di gruppo – 1 esercizio
- Esercizio individuale – 1 esercizio
- Quiz (10 domande)



Struttura del corso

Modulo 3.
L'intelligenza artificiale etica nel turismo

Opportunità, strumenti e risorse

- 1 **Benvenuti e introduzione**
Introduzione al corso
- 2 **1.1 Fondamenti dell'IA etica**
Perché avere un'etica nella pratica? La conformità al GDPR? Rilevamento e mitigazione dei pregiudizi
- 3 **1.2 Trasparenza ed etica**
Come spieghiamo le tecniche di intelligenza artificiale? Come integriamo le linee guida etiche nelle applicazioni di intelligenza artificiale nel turismo.
- 4 **1.3 Comunicazione e personalizzazione**
Sviluppare l'etica dell'intelligenza artificiale in un pubblico non tecnico. Discutere le considerazioni etiche nell'implementazione di sistemi di intelligenza artificiale.
- 5 **1.4 Conformità e stakeholder**
Conformità normativa e preparazione alle future normative sull'IA. Coinvolgimento delle principali parti interessate nelle decisioni etiche sull'IA. Incorporazione di diverse prospettive nell'implementazione dell'IA. IA etica e noi
- 6 **Riflessioni e azioni**
Cosa ne pensi?



Co-funded by
the European Union

Questo pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

Introduzione

- Chi sei?
- Cosa speri di ottenere dal corso?
- Di cosa si occupa la tua azienda?
- Cosa ne pensi dell'intelligenza artificiale nel turismo? Hai esperienza in merito?



Co-funded by
the European Union

Questo pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

Perché l'etica nell'intelligenza artificiale per il turismo?

- Il turismo è un'industria enorme e si prevede che crescerà e CRESCERAI
- ETHAI è un progetto Erasmus+ di 2 anni la cui missione principale è quella di fornire un quadro formativo all'avanguardia per gli istituti di formazione professionale (VET) del settore turistico, con particolare attenzione alla formazione professionale continua, per fornire agli studenti le conoscenze e le competenze necessarie per considerare le implicazioni etiche dell'impiego dell'intelligenza artificiale.
- Strumenti e risorse pratiche



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Etica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.



La privacy è una delle principali preoccupazioni etiche nell'uso dell'intelligenza artificiale nel settore alberghiero. I sistemi di intelligenza artificiale spesso richiedono la raccolta e l'elaborazione di grandi volumi di dati personali, tra cui preferenze degli ospiti, cronologia dei viaggi e informazioni di pagamento. Ciò solleva interrogativi su come questi dati vengano raccolti, archiviati e utilizzati.

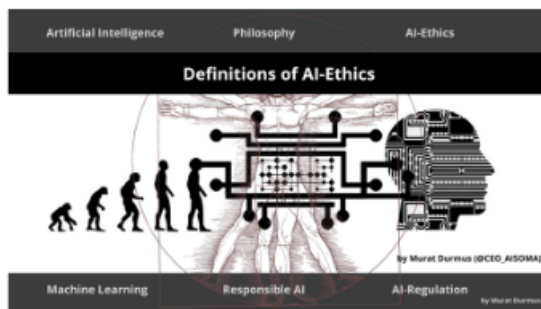
ethAI Tour

OBIETTIVI DELLA LEZIONE

- Dopo questa lezione sarai in grado di: (indicare da 2 a 5 obiettivi che gli studenti apprenderanno):
- 1. Come implementare la gestione della privacy dei dati e la mitigazione dei pregiudizi nelle applicazioni turistiche basate sull'intelligenza artificiale
- 2. Come garantire la trasparenza e applicare quadri etici all'intelligenza artificiale nel turismo
- 3. Comunicare i concetti di intelligenza artificiale e le considerazioni etiche alle parti interessate
- 4. Sviluppare un'intelligenza artificiale etica che garantisca la conformità normativa
- 5. Coinvolgere le parti interessate nel processo decisionale etico sull'intelligenza artificiale e adattarsi alle considerazioni in evoluzione

Co-funded by
the European Union

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni contenute in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Erasmus+ non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.



Note: inserire 1 o 2 diapositive per spiegare ciascun obiettivo; in totale la presentazione PPT dovrebbe contenere da 15 a 20 diapositive a seconda del numero di obiettivi, comprese attività, quiz, riepilogo e valutazione.

ethAI Tour

Course Structure

Module 3. Ethical AI in Tourism

Opportunities, Tools and Resources

1. Welcome & Introduction
The Course: Aims and Objectives
2. 1.1 Foundations of Ethical AI
*. What is Data privacy management and GDPR compliance
. Reflect bias detection and mitigation*
3. 1.2 Transparency and Ethical
*. How we explain the AI techniques
. How we integrate ethical guidelines to tourism AI applications*
4. 1.3 Communication and Personalization
*. Explain AI ethics to non-technical audiences
. Describe Ethical considerations in AI-driven personalized experiences*
5. 1.4 Compliance and Stakeholder
*. Regulatory compliance and preparing for future AI regulations
. Involving key stakeholders in ethical AI decisions
. Incorporating diverse perspectives in AI implementation
. Ethical-non ethical AI*
6. Reflections and Actions
What Did You Think?

Co-funded by
the European Union

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni contenute in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Erasmus+ non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

1.1 Fondamenti dell'IA etica

Definizione dei principali termini chiave spiegati ed elaborati attraverso definizioni ed esempi

Es. L'etica dell'IA è un quadro che guida gli scienziati dei dati e i ricercatori a costruire sistemi di IA in modo etico a beneficio della società nel suo complesso. Fonte:

“L'etica dell'intelligenza artificiale è un sistema di principi morali e tecniche volte a informare lo sviluppo e l'uso responsabile della tecnologia dell'intelligenza artificiale.”



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

1.1.1 What is Data privacy management and GDPR compliance

Text of the lesson

Loremipsumdolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque neque erat, dictum vel orci ut, pretium sodales erat. Etiam sollicitudin consectetur convallis Morbi fringilla porta libero sed dictum. Donec finibus lectus ut justo convallis id porttitor tellus hendrerit. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque neque erat, dictum vel orci ut, pretium sodales erat. Etiam sollicitudin consectetur convallis Morbi fringilla porta libero sed dictum. Donec finibus lectus ut justo convallis id porttitor tellus hendrerit.



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

Esempi Casi di studio 3 /partner

Esempi degli argomenti introdotti nella lezione

Esempi di gestione della privacy dei dati e GDPR.....



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

Attività

ESEMPIO:

Esercizio individuale: gli studenti devono svolgere una ricerca individuale sull'argomento per presentare i risultati al resto della classe.

Partendo dal caso di studio fornito, gli studenti effettueranno ricerche sulla gestione dei dati e sul GDPR e troveranno fonti di informazione alternative che possano contribuire al caso di studio sopra descritto.

Questa attività richiederà 120 minuti.

Dopo la ricerca, gli studenti e l'insegnante/mentore discutono e dibattono sugli argomenti forniti. 10 min

Esercizio di gruppo: gli studenti si divideranno in gruppi e selezioneranno un caso di studio per gruppo for dall'insegnante, adattandolo poi alla propria attività turistica. Al termine, presenteranno la loro soluzione alla classe e all'insegnante.



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

Riepilogo

Risultati e conoscenze chiave da tenere a mente dopo questa lezione:



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

QUIZ

Cosa è stato appreso

- 10 domande

- 5 domande a risposta multipla

- 5 domande vero/falso

Evidenzia in verde le risposte corrette.



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

Strumenti di IA nell'insegnamento

L'obiettivo del progetto EthAI Tour è quello di sviluppare un quadro formativo innovativo per la formazione professionale nel settore turistico (più orientato alla formazione professionale continua) al fine di fornire ai tirocinanti competenze e abilità incentrate sulle implicazioni dell'uso dell'IA da un punto di vista etico. Il suo scopo non è solo quello di sostenere l'innovazione nel sistema europeo di formazione professionale, ma anche di promuovere i cambiamenti digitali ed etici basati sui dati nel settore, qualificando la sua forza lavoro per soddisfare le esigenze dell'industria e della CE.

Il materiale formativo fornito dai partner del progetto come risultato del Work Package 4 del progetto è incentrato sulle più recenti tecnologie utilizzate nel turismo e sulle loro dimensioni etiche per le risorse umane, i turisti e i clienti. Tenendo presente questo obiettivo, il formatore che terrà un corso basato sui risultati didattici di EthAI Tour dovrebbe sfruttare la padronanza degli strumenti di IA e utilizzarli anche a fini didattici. Il formatore potrebbe massimizzare i risultati del corso e fornire un esempio personale di utilizzo di diversi strumenti di IA, adattando i materiali didattici che utilizzerà nel suo corso per presentarli tramite strumenti didattici di IA. L'adattamento dei materiali dovrebbe essere effettuato in base al livello di conoscenza del gruppo target sugli argomenti del corso, sui tipi di attività turistiche in cui gli studenti lavorano o intendono intraprendere una nuova carriera.

Vediamo di seguito quali sono gli strumenti di IA consigliati che possono essere utilizzati dal formatore per tenere un corso basato sui risultati del progetto EthAI Tour, ma anche i vantaggi e le sfide:

VANTAGGI E SFIDE DEGLI STRUMENTI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

EthAI Tour

VANTAGGI

SFIDE

Simulazioni basate sull'intelligenza artificiale



Offrire esperienze di apprendimento immersive in cui gli studenti possono sperimentare sistemi di intelligenza artificiale in ambienti simulati

01

Richiede un'infrastruttura tecnica e il processo di apprendimento potrebbe essere limitante sia per gli insegnanti che per gli studenti



Assistenti virtuali e chatbot



Facilita l'apprendimento interattivo fornendo feedback e supporto immediati. Può simulare scenari di assistenza clienti nel settore turistico, migliorando le competenze pratiche degli studenti.

02

Dipende da una programmazione accurata e potrebbe non replicare completamente le interazioni umane. Potrebbe mancare il tocco personale e il feedback sfumato che forniscono gli istruttori umani



Piattaforme di apprendimento adattivo



Personalizzare le esperienze di apprendimento adattando i contenuti e la difficoltà in base alle prestazioni degli studenti, garantendo un'acquisizione e una memorizzazione efficienti delle conoscenze.

03

Potrebbe mancare il tocco personale e il feedback sfumato che gli istruttori umani sono in grado di fornire.



Corsi online e MOOC



Fornire opzioni di apprendimento flessibili e accesso a un'ampia gamma di contenuti guidati da esperti, tra cui l'etica dell'intelligenza artificiale e le applicazioni specifiche per il turismo

04

Richiedere autodisciplina e motivazione da parte degli studenti, che potrebbero perdersi gli elementi interattivi delle tradizionali impostazioni scolastiche



Per creare un ambiente di apprendimento efficace per il corso EthAI Tour, i formatori dovrebbero considerare l'integrazione di strumenti tradizionali e di IA nelle loro strategie di insegnamento per gli studenti del settore turistico. Ad esempio, le lezioni possono essere integrate con simulazioni basate sull'IA per illustrare concetti complessi, mentre le discussioni di gruppo possono essere arricchite con approfondimenti ottenuti dall'analisi dei dati basata sull'IA. Combinando questi metodi, i formatori possono offrire un'esperienza di apprendimento completa e coinvolgente che fornisce agli studenti le competenze e la consapevolezza etica necessarie per orientarsi nel panorama in evoluzione dell'applicazione degli strumenti di IA nel turismo.

Fase 2. Erogazione della formazione



CORSO DI FORMAZIONE PER TOUR ETAI

Logistica e organizzazione in aula

Prima di iniziare il corso, pensate a come volete posizionarvi rispetto al vostro pubblico. Potreste avere il controllo sulla disposizione dei posti a sedere.

Se i posti a sedere sono fissi, ad esempio disposti in file, dovrete stare in piedi di fronte a loro. D'altra parte, potreste sedervi con loro, ad esempio in cerchio, adottando un approccio più informale. Potreste disporre le sedie a semicerchio in modo che tutti i partecipanti possano vedersi tra loro e vedere voi. La posizione che sceglierete contribuirà in qualche modo a stabilire il vostro rapporto con gli studenti.

La tua voce

Parlate in modo chiaro e non troppo veloce, non affrettatevi, perché le parole diventerebbero difficili da seguire. I buoni oratori parlano a un ritmo più lento rispetto a una conversazione normale. Questo dà al pubblico il tempo di assimilare e reagire alle tue parole. Fai attenzione, però, a variare la velocità o il ritmo con cui parli. Altrimenti, il tuo discorso diventerà monotono. Affronta i punti importanti più lentamente. Fai delle pause di tanto in tanto per enfatizzare ciò che hai detto. Assicurati che il tono della tua voce rifletta il contenuto delle tue parole.

Il tuo viso

In tutte le forme di comunicazione faccia a faccia, il contatto visivo è fondamentale. Gli ascoltatori capiranno che sei interessato a loro e tu potrai vedere le loro reazioni, in modo da adattare il tuo discorso di conseguenza. Adatta la tua espressione facciale al contenuto di ciò che stai dicendo. Di solito è utile sorridere, a meno che non sia davvero inappropriato.

Il linguaggio del corpo

L'attenzione al linguaggio del corpo non deve diventare ossessiva, né il concetto di linguaggio del corpo deve essere trattato come un "codice". Tuttavia, il tuo linguaggio del corpo dice molto su ciò che pensi e provi ed è importante assicurarsi che sostenga ciò che stai dicendo piuttosto che sminuirlo. Quindi, come insegnante, è molto importante sapere che la prima cosa che il formatore dovrebbe sempre fare è stabilire un rapporto positivo e paritario tra sé stesso e i partecipanti. Questo si ottiene in modo informale con un sorriso caloroso e accogliente e un tono di voce, un'espressione facciale e un linguaggio del corpo che insieme rafforzano il messaggio: "Sono lieto di conoscervi e sono felice che siate qui". Il formatore sarà rilassato e questo aiuterà i partecipanti a sentirsi allo stesso modo. Ciò sarà rafforzato in modo più formale dalla proposta di una bozza di regole di base per il corso, che il formatore discuterà con il gruppo prima di chiedere il loro consenso. Le regole di base contribuiscono a promuovere un'atmosfera favorevole all'apprendimento. Accettare le regole di base è fonte di empowerment e consente al gruppo di farle proprie piuttosto che sentirle imposte.

La bozza delle regole di base dovrebbe includere:

REGOLE DI BASE SU COME GLI STUDENTI DOVREBBERO COMPORTARSI IN CLASSE

ASCOLTATEVI A
VICENDA CON RISPETTO

ASSUMITI LA
RESPONSABILITÀ DEL
TUO APPRENDIMENTO

CONTRIBUIRE AL
PROGRESSO DI
APPRENDIMENTO DEGLI
ALTRI STUDENTI

L'OPINIONE DI TUTTI È
VALUTATA ALLO STESSO
MODO

RISERVATEZZA

CRONOMETRAGGIO



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

www.ethaitour.eu

 ethAI Tour

Caso di studio 2. Esempio di diapositiva PowerPoint per il primo incontro con gli studenti

Organizzazione del corso

Formazione pratica e concreta

Inserisci la foto dell'allenatore o il logo del partner

Inserisci la data del corso



Co-funded by
the European Union

Questo documento è stato realizzato con il sostegno Economico della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Erasmus non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

01 Benvenuti e disposizioni per oggi

02 Disposizione delle aule e rinfreschi

03 Kit di strumenti e risorse

ethAI Tour

Tutti i materiali didattici forniti dal progetto ETHAI TOUR sono progettati per facilitare l'apprendimento esperienziale attivo, in modo che le competenze acquisite siano facilmente trasferibili ad altre situazioni, per aiutare gli studenti a riconoscere il loro successo nell'apprendimento e sentirsi responsabilizzati da esso.

Incoraggiare il feedback durante lo svolgimento del corso

Sebbene siate voi a gestire la situazione, ci saranno molte occasioni in cui vorrete ottenere un feedback dal pubblico. Ad esempio, se dovete dare istruzioni al vostro pubblico, vorrete sapere se tutti hanno capito. Dopo aver spiegato chiaramente ciò che volete dire, incoraggiate le domande in modo che comprendano appieno.

Incoraggiare le domande è sempre il modo migliore per ottenere un feedback diretto, ma chiarite quando volete affrontarle. Ad esempio, potreste voler fare una pausa dopo un punto difficile per dare tempo alle domande, oppure potreste preferire di tenere tutte le domande alla fine.

Convalida

Durante il corso, il formatore deve verificare che ciò che sta accadendo sia in linea con le esigenze formative e gli obiettivi di apprendimento. Se non ottieni una risposta, modifica il tuo discorso e fai qualcosa di diverso. Se le persone non sono coinvolte, prova a formare gruppi più piccoli. Se non stanno imparando alla velocità che ti aspettavi, concedi più tempo per la pratica. Crea un dialogo continuo con i tuoi partecipanti in modo che tu e

loro possiate parlare di qualsiasi cosa non sia stata pianificata e riportare le cose sulla strada giusta.

Fate sapere continuamente ai partecipanti quanto stanno andando bene e convalidate la loro partecipazione e il loro impegno.

Fase 3. Valutazione finale del corso di formazione



Come abbiamo visto, la valutazione consiste nel verificare se la formazione ha portato al cambiamento richiesto nell'organizzazione dello studente che fornisce prodotti e servizi nel settore turistico. Non è sufficiente aver permesso alle persone di fare qualcosa di nuovo in aula: devono essere in grado di applicare in modo efficiente ed etico le più recenti tecnologie di IA sul posto di lavoro nelle loro organizzazioni.

L'unico motivo per cui si organizzano corsi di formazione all'interno di un'organizzazione è quello di aiutare tale organizzazione a raggiungere i propri obiettivi.

La valutazione dovrebbe avvenire alla fine del corso di formazione e anche qualche tempo dopo la fine del corso, per verificare se il cambiamento ha resistito alla prova del tempo e a tutti i fattori ostacolanti prevalenti nel mondo reale. Queste informazioni consentono a noi formatori di rendere ogni corso che teniamo più stimolante del precedente.

Ciò significa che la formazione ha dimostrato la propria rilevanza e giustificato i propri costi. Il personale/le unità di formazione devono essere in grado di dimostrare il proprio

contribuito agli obiettivi generali dell'organizzazione e di provare che il corso è pertinente e apporta un valore aggiunto all'organizzazione dello studente.

Ciò comporterà una registrazione sistematica, valutazioni accurate e un'efficace valutazione di tutte le attività di formazione del formatore.

Dopo la presentazione, è importante valutarne l'efficacia per verificare se l'obiettivo è stato raggiunto.

È ora possibile rispondere alle tre domande prese in considerazione nella fase di pianificazione:

1. Il mio messaggio è stato ricevuto e compreso chiaramente?
2. Il pubblico può immediatamente identificarsi con ciò che ha ascoltato?
3. Si verificherà l'azione o la risposta appropriata (ho raggiunto il mio obiettivo)?

Osservando la reazione del pubblico, puoi capire se sei stato compreso e se il pubblico è in grado di identificarsi con ciò che sta ascoltando. Per verificarlo, potresti porre alcune domande durante la presentazione.

Tuttavia, potrebbe essere necessario attendere un po' di tempo dopo la fine della presentazione prima di sapere se il pubblico risponderà come desideri, ma puoi chiedere un feedback immediato.

Se hai raggiunto il tuo obiettivo, usa l'esperienza per aumentare la tua sicurezza e migliorarla. Se non hai raggiunto il tuo obiettivo completamente o per niente, non lasciare che l'esperienza danneggi la tua sicurezza o la tua autostima. Rivedi la presentazione e poni altre tre domande:

1. Cosa è andato bene?
2. Cosa avrebbe potuto andare meglio?
3. Come avrei potuto raggiungere il mio obiettivo in modo più efficace?

Se possibile, chiedi un feedback costruttivo a qualcun altro. Impara dall'esperienza e usa ciò che hai imparato per assicurarti che la tua prossima presentazione raggiunga pienamente i tuoi obiettivi.

Un esempio di lista di controllo per valutare come hai pianificato e tenuto il corso di formazione potrebbe essere:

Obiettivi	In che misura sono stati raggiunti gli obiettivi definiti?
Struttura	In che misura la tua presentazione ha soddisfatto le esigenze del pubblico in termini di (possono essere valutati su una scala di cinque punti, dove 5 è forte e 0 è debole): - durata - complessità - apertura cordiale - revisioni intermedie e sintesi - tecniche di domande e risposte - conclusione e sintesi
Metodi	In che misura la tua presentazione ha soddisfatto le esigenze del pubblico in termini di: - linguaggio - apertura mentale, possibilità per gli studenti di porre domande o partecipare alle attività del corso - uso di supporti visivi a corredo del discorso

	- pertinenza per le attività del pubblico
Stile	- Qual era il rapporto con il pubblico - Come hai gestito le tue capacità di presentazione? - Hai mantenuto un contatto visivo regolare con l'intero gruppo? - Controllo dei movimenti e dei gesti
Feedback e valutazione	- Quali tecniche di valutazione sono state utilizzate - In che modo ha reagito il gruppo

Casi di studio sulle applicazioni dell'IA nel settore turistico

Vi presentiamo alcune applicazioni dell'IA nel settore turistico, come anteprima degli argomenti che saranno trattati nel materiale formativo dettagliato EthAI Tour che sarà sviluppato durante il WP4 del progetto.

I ROBOT DI IA TRASFORMANO L'ESPERIENZA DI VIAGGIO OGGI

Rivoluzionare il nostro
modo di viaggiare

**VUOI SAPERE COME APPLICARE LE
TECNOLOGIE DI IA ALLA TUA ATTIVITÀ
TURISTICA? E GLI ASPETTI ETICI?**



Co-funded by
the European Union

Questo pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour



Il settore turistico ha adottato l'intelligenza artificiale per semplificare le operazioni, migliorare l'esperienza dei clienti e ottimizzare i processi decisionali. Ecco alcuni **esempi chiave di come l'IA viene applicata nel turismo**:

Caso di studio 3. Consigli di viaggio personalizzati



CONSIGLI DI VIAGGIO PERSONALIZZATI

Soluzioni di viaggio intelligenti

www.ethaitour.eu

Ti presentiamo l'innovativo robot dotato di intelligenza artificiale che migliora la tua esperienza di pianificazione dei viaggi, fornendoti consigli personalizzati e garantendoti avventure indimenticabili su misura per le tue preferenze.

Co-funded by the European Union

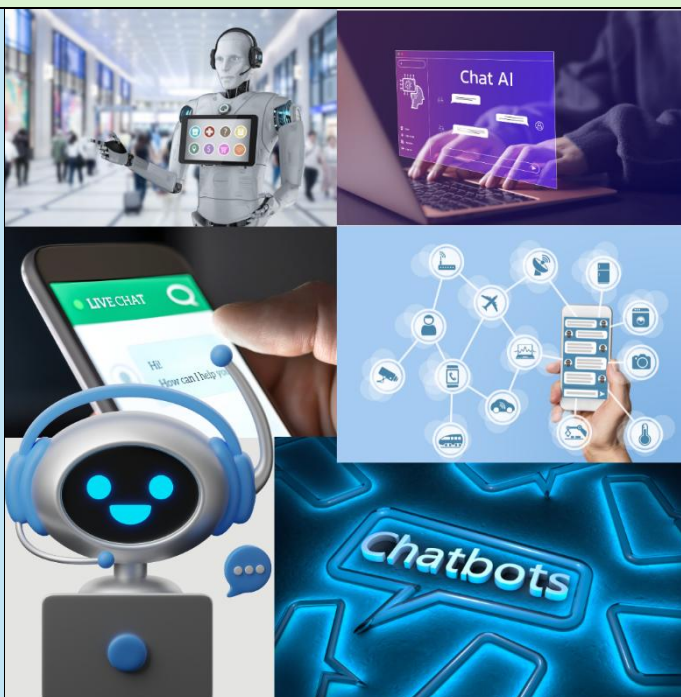
ethAI Tour

I sistemi di IA analizzano grandi quantità di dati sui viaggiatori per offrire consigli personalizzati su alloggi, destinazioni e attività di viaggio.

Valutando le preferenze, i comportamenti e i feedback passati, questi sistemi garantiscono che i viaggiatori ricevano suggerimenti personalizzati in base ai loro interessi specifici, migliorando in modo significativo la soddisfazione e il coinvolgimento.

Caso di studio 4. Assistenti virtuali e chatbot

Oggi giorno molte aziende turistiche hanno integrato chatbot e assistenti virtuali basati sull'intelligenza artificiale nei loro siti web e nelle loro applicazioni mobili. Questi strumenti forniscono assistenza clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, offrendo informazioni di viaggio, assistendo nelle prenotazioni e rispondendo alle richieste. Questi strumenti garantiscono che i clienti ricevano risposte spontanee e coerenti alle loro ricerche e domande senza la necessità di un intervento umano, migliorando così l'efficienza del servizio e la soddisfazione dei clienti.



Caso di studio 5. Analisi predittiva per la previsione della domanda



Questa funzionalità aiuta a prevedere la domanda di viaggi, ottimizzare le strategie di marketing, migliorare la gestione dell'inventario e aumentare l'efficienza operativa.

Caso di studio 6. Traduzione linguistica e localizzazione

Le app e i dispositivi di traduzione basati sull'intelligenza artificiale consentono una comunicazione fluida per i viaggiatori, fornendo traduzioni in tempo reale della lingua parlata e scritta. Questa tecnologia è utile soprattutto in destinazioni con lingue diverse, migliorando le esperienze interculturali e consentendo interazioni più fluide tra turisti e gente del posto.



Caso di studio 7. Tour in realtà aumentata (AR) e realtà virtuale (VR)



Le aziende turistiche stanno integrando le tecnologie AR e VR per creare esperienze immersive per i viaggiatori. Le applicazioni AR possono sovrapporre informazioni digitali al mondo reale, consentendo ai turisti di esplorare siti storici, musei e attrazioni con guide interattive e contenuti arricchiti. La VR offre tour virtuali che consentono ai viaggiatori di vivere le destinazioni a distanza, migliorando il processo decisionale e generando interesse per luoghi meno visitati.

Caso di studio 8. Modelli di determinazione dinamica dei prezzi basati sull'intelligenza artificiale

L'intelligenza artificiale consente di attuare strategie di prezzo dinamiche analizzando le fluttuazioni della domanda, i prezzi della concorrenza e le tendenze di mercato. Ciò permette alle aziende turistiche di adattarsi ai cambiamenti nella domanda dei viaggiatori, ottimizzando i prezzi in tempo reale, massimizzando i ricavi e rimanendo competitive sul mercato.



Scopri come l'intelligenza artificiale sta trasformando il tuo business nel settore dei viaggi! Dai piani finanziari personalizzati ai report immediati sui prezzi comparativi del tuo mercato, questa è la tecnologia più innovativa che rende l'analisi, la pianificazione e le previsioni più facili, veloci e piacevoli per te e il tuo staff.



Caso di studio 9. Analisi del sentiment dei clienti



Gli strumenti di IA possono effettuare analisi del sentiment sulle recensioni e sui feedback dei clienti, identificando le opportunità per migliorare la qualità del servizio e le aree di miglioramento. Questa analisi in tempo reale supporta le aziende turistiche nel rispondere prontamente alle domande o alle richieste dei clienti e nel migliorare la fornitura complessiva del servizio, garantendo una maggiore soddisfazione e fedeltà dei clienti.

Caso di studio 10. Robot di servizio autonomi

Alcuni hotel e aeroporti utilizzano robot basati sull'intelligenza artificiale per svolgere compiti quali servizi di concierge, gestione dei bagagli e check-in. Dotati di capacità avanzate, questi robot interagiscono con gli ospiti, rispondono alle domande e svolgono i compiti in modo efficiente, migliorando il servizio clienti fornendo un'assistenza affidabile e costante.

Applicando queste tecnologie di IA, il settore turistico può migliorare in modo significativo il coinvolgimento dei clienti, i processi operativi e l'intera esperienza, posizionandosi per la crescita e l'innovazione future.

Come i robot di servizio autonomi possono migliorare i servizi di concierge, gestione bagagli e check-in negli hotel

Per saperne di più

[ethAI Tour](#)



Casi di studio: esempi di metodologie didattiche basate sui moduli di formazione EthAI Tour

Alla fine del nostro manuale didattico, forniremo alcuni casi di studio su come elaborare i materiali formativi che saranno sviluppati nell'ambito del WP4 del progetto EthAI Tour, in modo da consentirvi di preparare facilmente un programma di formazione adatto al vostro pubblico e ai vostri argomenti. Cercheremo di offrirvi diverse prospettive tra cui scegliere tra varie forme di pianificazione dei corsi, progettazione della presentazione ed esempi di strumenti didattici.

Caso di studio 11: Pianificazione, progettazione e insegnamento del modulo 1. "Digitalizzazione nel turismo" del progetto EthAI Tour

1. *Scrivete la scheda riassuntiva del modulo, leggete attentamente i materiali didattici sviluppati nel WP4 e utilizzate le vostre competenze e la vostra creatività per progettare i materiali di presentazione che userete durante i corsi di formazione in presenza o in formato blended learning :*

Informazioni sull'approccio del modulo	Introduzione	<i>Nel contesto in rapida evoluzione del settore turistico, comprendere la trasformazione digitale è essenziale per gli studenti che lavorano in questo campo. Questo caso di studio delinea la pianificazione e l'esecuzione di un modulo incentrato sulla digitalizzazione nel turismo, con l'obiettivo di fornire agli studenti le conoscenze e le competenze necessarie per padroneggiare e sfruttare efficacemente le tecnologie digitali.</i>
	Obiettivi	Per fornire agli studenti le conoscenze, le competenze e le attitudini necessarie per avere successo nel settore del turismo digitale, saranno raggiunti i seguenti obiettivi: • Implementare strategie di marketing digitale: gli studenti impareranno come sviluppare ed eseguire campagne di marketing digitale efficaci per le imprese turistiche, inclusi social media, ottimizzazione dei motori di ricerca (SEO), email marketing e content marketing. • Analizzare i dati e informare le decisioni aziendali: gli studenti comprenderanno come raccogliere, analizzare e visualizzare i dati provenienti da varie fonti, tra cui analisi dei siti web, feedback dei clienti e ricerche di mercato. Impareranno come applicare le conoscenze acquisite dall'analisi dei dati per informare le decisioni aziendali e stimolare la crescita dei ricavi. • Sviluppare e gestire siti web, app e sistemi di prenotazione online**: gli studenti acquisiranno le competenze necessarie per progettare, sviluppare e gestire siti web, app e sistemi di prenotazione online per i servizi turistici. Ciò include la comprensione dei principi dell'esperienza utente (UX), delle strategie di progettazione mobile-first, delle tecniche di progettazione reattiva e dell'implementazione di piattaforme di e-commerce. • Utilizzo di software CRM e applicazione di misure di sicurezza informatica: gli studenti impareranno come selezionare e implementare il software CRM più adatto per l'automazione del marketing, la fidelizzazione dei clienti e la gestione delle relazioni con i clienti. Comprenderanno inoltre l'importanza delle misure di sicurezza informatica in conformità con le normative, come il GDPR e il PCI-DSS.

		• Condurre ricerche di mercato e analizzare le tendenze: gli studenti svilupperanno le competenze necessarie per condurre ricerche di mercato, analizzare le tendenze e applicare le conoscenze acquisite da queste analisi alle imprese turistiche. Ciò include la comprensione dei metodi di ricerca qualitativi e quantitativi, delle tecniche di analisi delle tendenze e dei principi di progettazione dei sondaggi. • Dimostrare efficaci capacità di assistenza clienti, comunicazione e risoluzione dei problemi: gli studenti impareranno come fornire un servizio clienti eccezionale in contesti digitali, tra cui rispondere in modo efficiente alle recensioni online, risolvere i reclami e interagire con i clienti sui social media. Comprenderanno inoltre l'importanza di una comunicazione chiara, dell'ascolto attivo e delle capacità di risoluzione dei problemi negli ambienti turistici digitali.
--	--	--

2. *Strutturare il modulo di formazione in sessioni e assegnare il tempo stimato per ciascuna sessione nel programma del corso di formazione, seguendo le seguenti linee guida*

<i>Sessione 1: Panoramica sul turismo digitale</i>	<i>Argomenti della lezione:</i>	<i>Panoramica della trasformazione digitale nel turismo, tecnologie chiave e loro impatto, strumenti digitali chiave</i>
	<i>Attività didattiche:</i>	<i>Discussioni di gruppo sulle esperienze personali con il turismo digitale, esaminando come gli strumenti digitali hanno influenzato la pianificazione e la prenotazione dei viaggi.</i>
<i>Sessione 2: Ricerca di mercato e servizio clienti</i>	<i>Argomenti della lezione:</i>	<i>Ruolo dell'IA nella personalizzazione delle esperienze di viaggio, analisi predittiva delle tendenze di mercato e analisi del sentiment dei clienti; Condurre ricerche di mercato e analizzare le tendenze (gli studenti svilupperanno le competenze necessarie per condurre ricerche di mercato, analizzare le tendenze e applicare le conoscenze acquisite da queste analisi alle imprese turistiche). Ciò include la comprensione dei metodi di ricerca qualitativi e quantitativi, delle tecniche di analisi delle tendenze e dei principi di progettazione dei sondaggi.</i>
	<i>Esercizi pratici:</i>	<i>Utilizzo di strumenti basati sull'intelligenza artificiale per analizzare i dati turistici e sviluppare consigli di viaggio personalizzati.</i>
<i>Sessione 3: Gestione dei</i>	<i>Lavoro di progetto:</i>	<i>Gli studenti lavorano in team per sviluppare una strategia per un'azienda turistica di e-commerce, incorporando gli elementi appresi durante il modulo. Ogni studente creerà contenuti multimediali accattivanti, ad esempio video o immagini per i social media, per migliorare l'esperienza degli ospiti</i>

<i>contenuti ed e-commerce</i>	<i>Presentazioni:</i>	<i>I team presentano le loro strategie a una giuria composta da esperti di social media e colleghi, ricevendo feedback sul loro approccio e sulle loro idee.</i>
<i>Sessione 4: Marketing digitale e analisi dei dati</i>	<i>Argomenti delle lezioni:</i>	<i>L'importanza del marketing digitale nel turismo, le strategie SEO e l'uso delle piattaforme dei social media per la promozione. Implementare strategie di marketing digitale: gli studenti impareranno come sviluppare e realizzare campagne di marketing digitale efficaci per le imprese turistiche, inclusi social media, ottimizzazione dei motori di ricerca (SEO), email marketing e content marketing. Analisi dei dati e decisioni aziendali informate: gli studenti impareranno a raccogliere, analizzare e visualizzare dati provenienti da varie fonti, tra cui analisi dei siti web, feedback dei clienti e ricerche di mercato. Impareranno come applicare le conoscenze acquisite dall'analisi dei dati per prendere decisioni aziendali informate e favorire la crescita dei ricavi.</i>
	<i>Workshop</i>	<i>Sessioni pratiche in cui gli studenti creano campagne di marketing digitale utilizzando strumenti come Google Analytics e gli scheduler dei social media.</i>
<i>Sessione 5: Web e CRM</i>	<i>Argomenti della lezione</i>	<i>Introduzione alla creazione di siti web e alle tecnologie CRM, alle loro applicazioni nel turismo e ai casi di studio di implementazioni di successo. Sviluppo e gestione di siti web, app e sistemi di prenotazione online. Gli studenti acquisiranno le competenze necessarie per progettare, sviluppare e gestire siti web, app e sistemi di prenotazione online per i servizi turistici. Ciò include la comprensione dei principi dell'esperienza utente (UX), delle strategie di progettazione mobile-first, delle tecniche di progettazione reattiva e dell'implementazione di piattaforme di e-commerce. Utilizzo di software CRM e applicazione di misure di sicurezza informatica: gli studenti impareranno come selezionare e implementare il software CRM più adatto per l'automazione del marketing, la lead nurturing e la gestione delle relazioni con i clienti. Comprenderanno inoltre l'importanza delle misure di sicurezza informatica in conformità con le normative, come il GDPR e il PCI-DSS.</i>
	<i>Workshop:</i>	<i>Creazione di contenuti semplici per siti web utilizzando piattaforme, concentrandosi sullo sviluppo del sito web di prenotazione di un'azienda immaginaria.</i>

3. Definire i metodi di valutazione per la valutazione intermedia, durante lo svolgimento del corso e per la valutazione finale del corso e il periodo di follow-up, dopo la fine del corso.

Metodi di valutazione	Quiz e compiti	Valutazioni regolari per valutare la comprensione dei concetti chiave e delle tecnologie discussi durante le lezioni.
------------------------------	-----------------------	--

	Valutazione del progetto	Valutazione del progetto finale in base alla creatività, alla fattibilità e all'integrazione degli strumenti digitali
	Partecipazione e coinvolgimento	Valutazione della partecipazione degli studenti alle discussioni, ai workshop e alle attività di role-playing.

4. *Pianificare i risultati di apprendimento del corso di formazione sulla base del modello ECVET per EthAI Tour elaborato dai partner del progetto durante il WP3 e sui materiali di formazione sviluppati nel WP4. I risultati di apprendimento devono essere SMART per poter essere valutati correttamente in termini di tempo, risultati e indicatori raggiunti.*

Risultati di apprendimento	Conoscenza completa	<i>Gli studenti acquisiranno una solida comprensione di come le tecnologie digitali stanno trasformando il settore turistico e avranno una conoscenza approfondita di:</i> ✓ I fattori chiave e le tendenze che influenzano la digitalizzazione nel turismo durante un periodo specifico. ✓ Il ruolo delle tecnologie digitali nel plasmare le esperienze dei consumatori ✓ Identificazione delle opportunità e delle sfide associate all'adozione della tecnologia nel settore turistico ✓ Padronanza delle strategie per integrare le tecnologie digitali nelle pratiche di lavoro, sfruttando le opportunità e mitigando le sfide poste dalle nuove tecnologie e applicazioni ✓ Riconoscimento dell'importanza del processo decisionale basato sui dati nello scenario turistico contemporaneo
	Sviluppo di competenze pratiche	<i>Attraverso attività pratiche, gli studenti acquisiranno esperienza nell'uso degli strumenti digitali e nella creazione di contenuti digitali e:</i> • Acquisire la capacità di applicare le competenze di apprendimento metacognitivo (imparare ad imparare), aggiornare le competenze esistenti ed essere in grado di adattarsi a un ambiente in costante evoluzione (apprendimento, sociale e industriale) • Applicare misure efficaci per garantire che le preoccupazioni e i rischi relativi alla sicurezza siano affrontati, aumentando la fiducia dei consumatori nell'uso della tecnologia.
	Competenze chiave e pensiero strategico	<i>Competenze in:</i> • <i>Elaborazione di strategie flessibili in grado di adattarsi ai cambiamenti nei comportamenti e nelle aspettative dei consumatori</i>

		• Formulare strategie di marketing digitale pratiche applicabili a un'organizzazione imprenditoriale legata al turismo. • Comprensione del significato delle implicazioni della digitalizzazione sulle economie e sulle comunità locali.
--	--	---

Conclusione: Dopo aver completato il Modulo 1: Digitalizzazione del turismo, gli studenti dovranno essere in grado di:

- **Comprendere la trasformazione digitale: acquisire conoscenze approfondite su come le tecnologie digitali stanno ridefinendo il turismo, comprese tendenze quali i sistemi di prenotazione online, le applicazioni mobili e il marketing digitale.**
- **Esplorare le tecnologie chiave: apprendere il ruolo dell'intelligenza artificiale, della realtà virtuale e aumentata e dell'analisi dei dati nel miglioramento delle esperienze turistiche.**
- **Sviluppare competenze pratiche: acquisire esperienza pratica nell'uso di strumenti e piattaforme digitali rilevanti per l'industria del turismo.**
- **Analizzare le tendenze del settore: esaminare le tendenze attuali e le possibilità future nel turismo digitale, concentrandosi su casi di studio di strategie digitali di successo.**

Esempio di un caso di studio che può riflettere la digitalizzazione nel settore turistico:

CASO DI STUDIO 12:

Turismo intelligente a Barcellona



Informazioni generali sul caso di studio	Modulo di formazione	Digitalizzazione nel turismo
	Introduzione	<i>Negli ultimi anni, il settore turistico ha subito una trasformazione significativa a causa del rapido progresso delle tecnologie digitali. Questo caso di studio esplora come la digitalizzazione abbia ridefinito il settore turistico, migliorando l'esperienza di viaggio dei consumatori e creando nuove opportunità per le imprese. Esaminando esempi e tendenze specifici, miriamo a comprendere l'impatto e il potenziale futuro dell'innovazione digitale nel turismo.</i>
	Contesto	<i>L'industria del turismo è una componente fondamentale dell'economia globale, che contribuisce alla creazione di posti di lavoro, allo scambio culturale e alla crescita economica. Tuttavia, deve affrontare sfide quali il cambiamento delle aspettative dei consumatori, le preoccupazioni ambientali e la necessità di pratiche sostenibili. La digitalizzazione offre soluzioni a queste sfide migliorando l'efficienza, l'accessibilità e la personalizzazione.</i>
	Tendenze chiave nella digitalizzazione	1. Piattaforme di prenotazione online <i>L'avvento delle agenzie di viaggio online (OTA) come Expedia e Booking.com ha reso più facile per i viaggiatori confrontare i prezzi, leggere le recensioni e prenotare alloggi e attività con pochi clic.</i>

		2. Tecnologia mobile <i>Gli smartphone sono diventati compagni di viaggio indispensabili, fornendo accesso a mappe, servizi di traduzione e itinerari di viaggio. App come Google Maps e TripAdvisor offrono informazioni in tempo reale, migliorando l'esperienza di viaggio.</i> 3. Influenza dei social media <i>Piattaforme come Instagram e Facebook sono diventate potenti strumenti per il marketing turistico. I viaggiatori condividono le loro esperienze, ispirando altri a visitare nuove destinazioni. Le aziende utilizzano i social media per la pubblicità mirata e il coinvolgimento dei potenziali clienti.</i> 4. Realtà virtuale e aumentata <i>I tour virtuali e le applicazioni di realtà aumentata consentono ai viaggiatori di esplorare le destinazioni prima di visitarle, migliorando il processo decisionale e generando interesse per luoghi meno conosciuti.</i> 5. Analisi dei dati e IA <i>L'analisi avanzata dei dati e l'intelligenza artificiale aiutano le aziende a comprendere il comportamento dei consumatori, ottimizzare le operazioni e offrire esperienze personalizzate. I chatbot basati sull'intelligenza artificiale forniscono assistenza clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, migliorando l'efficienza del servizio.</i>
	Descrizione del caso di studio	Turismo intelligente a Barcellona <i>Barcellona, una delle principali destinazioni turistiche, ha abbracciato il turismo intelligente per migliorare l'esperienza dei visitatori e gestire l'impatto del turismo sulla città. La strategia digitale della città include:</i> • Infrastruttura Smart City: implementazione di hotspot Wi-Fi e chioschi digitali in tutta la città per fornire informazioni e servizi ai turisti. • Approfondimenti basati sui dati: utilizzo dell'analisi dei dati per monitorare i modelli di comportamento dei visitatori e ottimizzare le risorse, riducendo il sovraffollamento e preservando i siti culturali. • Pratiche sostenibili: promozione di opzioni di trasporto eco-compatibili e pass digitali per il trasporto pubblico, incoraggiando il turismo sostenibile.
	Conclusione	<i>La digitalizzazione del turismo offre opportunità significative per migliorare l'esperienza dei viaggiatori e affrontare le sfide del settore. Sfruttando le tecnologie digitali, le destinazioni possono migliorare l'erogazione dei servizi, promuovere pratiche sostenibili e creare esperienze memorabili per i visitatori. Con la continua</i>

		<i>evoluzione della tecnologia, l'industria del turismo deve adattarsi e innovarsi per rimanere competitiva in un mondo digitalizzato.</i>
--	--	--

Conclusione: *questo modulo sulla digitalizzazione nel turismo è progettato per fornire allo studente una comprensione approfondita delle tecnologie digitali e delle loro applicazioni nel settore turistico. Combinando le conoscenze teoriche con esercizi pratici, gli studenti saranno preparati ad affrontare le sfide e le opportunità del settore turistico digitalizzato.*

Caso di studio 13: Pianificazione, progettazione e insegnamento Modulo 2. "AI nel turismo" del progetto EthAI Tour

- 1. Scrivi la scheda riassuntiva del modulo, leggi attentamente i materiali formativi sviluppati nel WP4 e usa le tue capacità e la tua creatività per progettare i materiali di presentazione che utilizzerai durante i corsi di formazione in presenza o in formato blended learning:**

Informazioni sull'approccio del modulo	Introduzione	<i>Questo modulo di formazione sull'IA nel turismo è progettato per fornire agli studenti le competenze essenziali necessarie per comprendere e applicare le tecnologie di intelligenza artificiale nel settore turistico. Concentrandosi su un approccio basato sulle competenze, il modulo garantisce che gli studenti acquisiscano abilità e conoscenze pratiche, preparandoli alle applicazioni e alle sfide del mondo reale nel settore.</i>
	Obiettivi di apprendimento	<i>Comprendere i concetti di IA: acquisire i principi di base dell'intelligenza artificiale, tra cui l'apprendimento automatico, l'elaborazione del linguaggio naturale e l'analisi dei dati.</i> <i>Applicare l'IA nel turismo: sviluppare la capacità di utilizzare le tecnologie di IA per migliorare l'esperienza dei clienti, ottimizzare le operazioni e guidare le decisioni strategiche nel turismo.</i> <i>Consapevolezza etica: riconoscere le implicazioni etiche dell'uso dell'IA nel turismo e applicare principi etici per garantire pratiche responsabili ed eque.</i> <i>Risoluzione dei problemi e innovazione: coltivare capacità di risoluzione dei problemi e una mentalità innovativa per affrontare le sfide e le opportunità presentate dall'IA nel settore turistico.</i>
	Competenze chiave	1. Competenza tecnica <i>Padroneggiare l'uso di strumenti e software di IA rilevanti per le applicazioni turistiche.</i> <i>Sviluppare competenze nell'analisi e nell'interpretazione dei dati utilizzando tecnologie di IA.</i>

		2. Miglioramento dell'esperienza del cliente ○ <i>Progettare soluzioni basate sull'intelligenza artificiale per migliorare le interazioni con i clienti e la loro soddisfazione.</i> ○ <i>Implementare strategie di marketing personalizzate basate sulle intuizioni dell'IA.</i> 3. Efficienza operativa ○ <i>Utilizzare l'IA per ottimizzare le operazioni turistiche, come i sistemi di prenotazione automatizzati e la manutenzione predittiva.</i> ○ <i>Applicare l'intelligenza artificiale per ottimizzare le risorse e ridurre i costi nelle attività turistiche.</i> 4. Considerazioni etiche ○ <i>Identificare e mitigare i pregiudizi negli algoritmi di IA per garantire equità e inclusività.</i> 5. Comprendere le leggi sulla privacy dei dati e implementare misure di protezione dei dati robuste.
--	--	---

2. Strutturare il modulo di formazione in sessioni e assegnare il tempo stimato per ciascuna sessione nel programma del corso di formazione, seguendo le seguenti linee guida per la definizione dei contenuti, delle attività e degli strumenti di valutazione:

Sessione 1: Introduzione all'IA nel turismo	Contenuto	Panoramica delle tecnologie di IA e delle loro applicazioni nel turismo.
	Attività	Discussione interattiva sulle attuali tendenze dell'IA e casi di studio nel turismo.
	Valutazione	Quiz sui concetti di IA e la loro rilevanza per l'industria del turismo
Sessione 2: Strumenti e tecnologie di IA	Contenuti	Esplorazione degli strumenti di IA, comprese le piattaforme di apprendimento automatico e le applicazioni di elaborazione del linguaggio naturale.
	Attività	Workshop pratico con utilizzo di software di IA per l'analisi dei dati e la segmentazione dei clienti.
	Valutazione:	Esercizio pratico per sviluppare un modello di IA per uno scenario legato al turismo.
Sessione 3: Migliorare l'esperienza del cliente con l'IA	Contenuto:	Strategie per l'utilizzo dell'IA al fine di personalizzare il marketing e migliorare il servizio clienti.
	Attività:	Progetto di gruppo per la progettazione di una strategia di coinvolgimento dei clienti basata sull'IA.
	Valutazione:	Presentazione dei risultati del progetto e feedback tra pari.
Sessione 4: Pratiche etiche	Contenuto	Discussione sulle considerazioni etiche nell'IA, con particolare attenzione alla mitigazione dei pregiudizi e alla privacy dei dati.

nell'ambito dell'IA		
	Attività:	<i>Analisi di casi studio su dilemmi etici nelle applicazioni dell'IA nel settore turistico.</i>
	Valutazione:	<i>Saggio di riflessione su come garantire pratiche etiche nell'IA nel contesto turistico.</i>
Sessione 5: Innovazione e risoluzione dei problemi guidate dall'IA	Contenuti:	<i>Tecniche per sfruttare l'IA al fine di risolvere sfide complesse nel settore turistico.</i>
	Attività:	<i>Attività di apprendimento basata sui problemi per sviluppare una soluzione basata sull'IA per un ipotetico problema turistico.</i>
	Valutazione:	<i>Valutazione dell'approccio alla risoluzione dei problemi e del potenziale di innovazione.</i>

3. Pianificare i risultati di apprendimento del corso di formazione sulla base del modello ECVET per EthAI Tour elaborato dai partner del progetto durante il WP3 e sui materiali di formazione sviluppati nel WP4. I risultati di apprendimento devono essere SMART per poter essere valutati correttamente in termini di tempo, risultati e indicatori raggiunti:

Risultati di apprendimento	Competenze globali	<i>Implementare le migliori pratiche nello sviluppo di campagne di marketing digitale basate sull'intelligenza artificiale Sfruttare l'analisi basata sull'IA per prendere decisioni aziendali informate Riconoscere l'importanza dell'etica e della mitigazione dei pregiudizi nell'implementazione delle applicazioni di IA.</i>
	Sviluppo di competenze pratiche	<i>Elaborare strategie per integrare l'analisi basata sull'intelligenza artificiale nel processo decisionale Sviluppare modi per integrare strumenti e tecnologie di IA nelle pratiche di lavoro esistenti</i>
	Conoscenze	<i>Comprendere l'importanza dell'IA nelle esperienze utente personalizzate, inclusi chatbot e assistenti virtuali. Comprendere le principali applicazioni dell'IA nel settore turistico e i relativi vantaggi.</i>

	<i>Pensiero strategico</i>	<i>Riflettere sui potenziali rischi e pregiudizi associati all'adozione di applicazioni basate sull'IA</i>

Esempio di un caso di studio che può riflettere l'integrazione dell'IA nel settore turistico:

rocket travel
by agoda

Experience the power of travel tech solutions

Scopri come l'intelligenza artificiale trasforma l'esperienza di viaggio per tutti!

VIAGGI RAZZIALI
CON AGODA

CASO DI STUDIO 14: INTEGRAZIONE DELL'IA IN UN'AZIENDA COMMERCIALE: Rocket Travel di Agoda

Informazioni generali sul caso di studio	Modulo di formazione	L'intelligenza artificiale nel turismo
	Introduzione	Rocket Travel by Agoda aiuta i viaggiatori a guadagnare premi fedeltà prenotando viaggi, in modo che possano viaggiare di più.

	Contesto	<i>Rocket Travel by Agoda è il partner strategico di Agoda, una società di Booking Holdings. Godono della fiducia di marchi globali per lo sviluppo di soluzioni personalizzate che aumentano i ricavi dei loro partner e sono in linea con le esigenze dei loro clienti.</i> <i>Rocket Travel by Agoda è un'azienda globale, con membri del team che lavorano in remoto in tutto il mondo e di persona a Chicago, New York, Bangkok, Bogotá, Kuala Lumpur, Manila e Cebu. I membri del team sono leader nel settore della tecnologia dei viaggi e supportano ogni aspetto dei programmi fedeltà dei loro partner attraverso i loro team: partnership, tecnologia, marketing, design, business intelligence, fidelizzazione dei clienti, finanza e risorse umane.</i>
	Link chiave con gli argomenti	Rocket Travel by Agoda ha utilizzato l'intelligenza artificiale (AI) in molti modi diversi, ma le principali aree di interesse sono state la traduzione delle lingue per la loro piattaforma online, dove i clienti raccolgono punti fedeltà da diversi hotel. In un test A/B che utilizzava l'AI per tradurre i nomi delle camere, hanno notato che i problemi di assistenza clienti sono diminuiti del 23%, le conversioni sono aumentate dello 0,15%, le prenotazioni sono aumentate dell'1,44% e i ricavi sono aumentati dell'1,8% per tutti i partner.
	Descrizione del caso di studio	Il team di Rocket Travel by Agoda ha misurato molti fattori, tra cui la conversione, i ricavi e le richieste di assistenza clienti. Ha riscontrato una forte diminuzione della necessità di assistenza clienti grazie all'uso della tecnologia AI per tradurre i nomi delle camere. Nella versione in cui ai clienti venivano offerte le piattaforme di prenotazione viaggi basate sull'AI, i clienti potevano leggere i nomi delle camere, sapevano cosa stavano selezionando senza sorprese indesiderate e hanno avuto un'esperienza di prenotazione complessivamente migliore. Questo test che utilizzava la tecnologia AI non solo ha migliorato l'esperienza complessiva degli utenti, ma in alcuni casi ha anche superato le traduzioni umane. Al termine dell'esperimento A/B, le richieste di assistenza clienti sono diminuite del 23%, le conversioni sono aumentate dello 0,15%, le prenotazioni sono aumentate dell'1,44% e i ricavi totali sono aumentati dell'1,8%.
	Conclusione	<i>L'uso dell'IA nel settore dei viaggi si sta dimostrando altamente innovativo e vantaggioso grazie all'automazione dello sviluppo, alla generazione di contenuti e alle interfacce conversazionali.</i>

CASO DI STUDIO 15: INTEGRAZIONE DELL'IA IN UN'AZIENDA COMMERCIALE: Alice Tips and Trips – Rivoluzionare il turismo con l'intelligenza artificiale



	Modulo formazione	di L'IA nel turismo
--	------------------------------	----------------------------

Informazioni generali sul caso di studio	Introduzione	L'implementazione dell'IA nel settore turistico ha rivoluzionato l'esperienza dei clienti, i processi operativi e la pianificazione strategica. In un mondo dei viaggi in continua evoluzione, Alice Tips and Trips si è lanciata come innovatrice nel settore dei viaggi online, sia a livello nazionale che sul mercato globale. La combinazione unica di esperienza nel settore dei viaggi e tecnologia all'avanguardia offre una nuova esperienza ai viaggiatori di tutto il mondo.
	Contesto	Attraverso www.alicetipsandtrips.com , gli utenti possono accedere a una vasta gamma di informazioni turistiche: dalle destinazioni, alle attrazioni e ai luoghi di interesse, ai ristoranti e ai bar, alle norme di viaggio e alle informazioni stagionali. Alice Tips fornisce anche una piattaforma per la transazione di biglietti aerei e servizi correlati, alloggi, tour, ingressi a parchi a tema e biglietti per diversi workshop in destinazioni specifiche.
	Link chiave con gli argomenti	"Siamo lieti di annunciare il lancio di Alice Tips and Trips, un'innovativa piattaforma di viaggio basata sull'intelligenza artificiale, pronta a ridefinire il modo in cui le persone esplorano e prenotano i viaggi. Creata e sviluppata da Best Business Travel attraverso un progetto finanziato dal Programma Operativo Competitività 2014-2020, la nuova piattaforma Alice Tips and Trips non è solo un sito web, ma un consulente di viaggio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in grado di rispondere alle esigenze dei viaggiatori in tempo reale, indipendentemente dal fuso orario o dalle richieste di emergenza", hanno dichiarato i rappresentanti di Best Business Travel.
	Descrizione del caso di studio	Uno dei vantaggi più notevoli offerti è il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, basato sull'intelligenza artificiale. Questa funzionalità consente risposte rapide e soluzioni immediate, fornendo un servizio di alta qualità. L'assistente virtuale può anche controllare e trasmettere informazioni importanti relative alle prenotazioni effettuate dagli utenti sulla piattaforma, allo stato del servizio, agli itinerari e ai termini e condizioni, svolgendo compiti come l'invio di documenti di viaggio o fatture e una guida alla destinazione, più velocemente di un agente umano. Il progetto è cofinanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale attraverso il Programma operativo Competitività 2014-2020.
	Conclusione	L'unicità di Alice Tips and Trips consiste anche nella sua capacità di fornire esperienze immersive. I viaggiatori possono esplorare i luoghi in 3D prima di arrivare a destinazione, una novità assoluta nel settore dei viaggi online.

		www.alicetipsandtrips.com si differenzia dal fatto che nessun'altra piattaforma integra tutti questi servizi a un livello così avanzato. Consente di ottenere informazioni, confrontare risultati, effettuare prenotazioni, pagamenti e ricevere assistenza in un unico posto.
--	--	---

Caso di studio 16: Pianificazione, progettazione e insegnamento del modulo 3. "IA etica nel turismo" del progetto EthAI Tour

1. Scrivi la scheda riassuntiva del modulo, leggi attentamente i materiali di formazione sviluppati nel WP4 e usa le tue capacità e la tua creatività per progettare i materiali di presentazione che utilizzerai durante i corsi di formazione in presenza o in formato blended learning:

Informazioni sull'approccio del modulo	Introduzione	<i>Incorporare considerazioni etiche nell'educazione all'IA per il turismo è essenziale per preparare gli studenti a navigare in modo responsabile nelle complessità delle tecnologie di IA. Questo modulo mira a fornire agli studenti le conoscenze e le competenze necessarie per comprendere i principi etici dell'IA e applicarli efficacemente nel settore turistico.</i>
	Obiettivi di apprendimento	<i>Comprendere i principi etici dell'IA: acquisire una comprensione completa dei principi etici fondamentali quali trasparenza, equità, responsabilità e privacy nel contesto delle applicazioni dell'IA nel turismo.</i> <i>Analizzare le sfide etiche del mondo reale: esplorare casi di studio di dilemmi etici nelle applicazioni dell'IA nel settore turistico.</i> <i>Sviluppare quadri etici pratici: imparare a progettare e implementare quadri etici per progetti di IA nel turismo.</i> <i>Applicare un processo decisionale etico: coltivare la capacità di prendere decisioni etiche informate nelle applicazioni di IA, considerando l'impatto sugli stakeholder.</i>
	Competenze chiave	<i>Comprensione completa: gli studenti comprenderanno i principi etici dell'IA e la loro applicazione nel turismo.</i> <i>Sviluppo di competenze pratiche: attraverso attività pratiche, gli studenti acquisiranno esperienza nella progettazione di quadri etici e nel prendere decisioni etiche.</i>

		Analisi critica: capacità di analizzare e affrontare le sfide etiche nelle applicazioni di IA per il turismo. Pensiero strategico: essere in grado di sviluppare e presentare soluzioni di IA che danno priorità alle considerazioni etiche e agli interessi delle parti interessate.
--	--	--

2. Strutturare il modulo di formazione in sessioni e assegnare il tempo stimato per ciascuna sessione nel programma del corso di formazione, seguendo le seguenti linee guida per la definizione dei contenuti e delle attività:

Sessione 1: Introduzione all'IA etica nel turismo	Argomenti della lezione:	Panoramica dei principi etici dell'IA; importanza dell'etica nelle applicazioni dell'IA per il turismo; introduzione ai quadri etici dell'IA.
	Attività didattiche:	Discussioni di gruppo sull'importanza dell'etica nell'IA e sul suo impatto sulla fiducia dei consumatori e sulla reputazione del settore.
Sessione 2: Sfide etiche nelle applicazioni dell'IA	Argomenti della lezione:	Casi di studio sui dilemmi etici nell'IA, come la parzialità nei sistemi di raccomandazione e le questioni relative alla privacy dei dati.
	Workshop:	Attività basate su scenari in cui gli studenti analizzano le sfide etiche e propongono soluzioni.
Sessione 3: Progettazione di framework etici per l'IA	Argomenti delle lezioni	Componenti chiave dei quadri etici dell'IA, tra cui trasparenza, equità e privacy degli utenti.
	Esercizi pratici	Sviluppare framework etici per l'IA per progetti turistici ipotetici, garantendo l'allineamento con le migliori pratiche del settore.
Sessione 4: Processo decisionale etico nell'IA	Argomenti della lezione:	Framework per il processo decisionale etico; il ruolo dei responsabili dell'etica e della responsabilità nei progetti di IA.
	Esercizi di simulazione	Attività di role-playing in cui gli studenti affrontano dilemmi etici e prendono decisioni basate su quadri etici.
Sessione 5: Coinvolgimento degli stakeholder e IA etica	Argomenti della lezione	Importanza del coinvolgimento degli stakeholder nei progetti di IA etica; equilibrio tra gli interessi degli stakeholder e le considerazioni etiche.
	Attività	Simulazioni che coinvolgono il coinvolgimento degli stakeholder, in cui gli studenti mettono in pratica le loro capacità di comunicazione e negoziazione.
	Lavoro di progetto:	Gli studenti lavorano in team per sviluppare una soluzione basata sull'intelligenza artificiale per un'azienda turistica, incorporando considerazioni etiche.

Sessione 6: Progetto finale e e presentazioni	Presentazioni	<i>I team presentano i loro progetti a una giuria composta da esperti del settore e colleghi, ricevendo feedback sui loro approcci etici.</i>
--	----------------------	--

Conclusione

Questo modulo sull'IA etica nel turismo mira a fornire agli studenti una comprensione approfondita dei principi etici e della loro applicazione nelle tecnologie di IA. Combinando conoscenze teoriche ed esercitazioni pratiche, gli studenti vengono preparati ad affrontare le sfide etiche dell'IA nel settore turistico, promuovendo l'innovazione responsabile e la fiducia.

3. Definire i metodi di valutazione per la valutazione intermedia, durante lo svolgimento del corso e per la valutazione finale del corso e il periodo di follow-up, dopo la conclusione del corso.

Metodi di valutazione	Quiz e compiti	<i>Valutazioni periodiche per valutare la comprensione dei principi etici e dei casi di studio.</i>
	<i>Valutazione del progetto</i>	<i>Valutazione del progetto finale basata sull'integrazione etica, la creatività e il coinvolgimento delle parti interessate.</i>
	<i>Partecipazione e coinvolgimento</i>	<i>Valutazione della partecipazione degli studenti a discussioni, workshop e attività di role-playing.</i>

4. Pianificare i risultati di apprendimento del corso di formazione sulla base del modello ECVET per EthAI Tour elaborato dai partner del progetto durante il WP3 e sui materiali di formazione sviluppati nel WP4. I risultati di apprendimento devono essere SMART per poter essere valutati correttamente in termini di tempo, risultati e indicatori raggiunti.

Risultati di apprendimento	Conoscenze	<i>Comprendere l'importanza della privacy, della protezione dei dati e dei principi etici fondamentali che li regolano.</i> <i>Riconoscere l'importanza dell'equità, della trasparenza, dell'affidabilità e della responsabilità nei processi decisionali basati sull'intelligenza artificiale.</i> <i>Progettare e sviluppare un quadro etico completo.</i>
	<i>Sviluppo di competenze pratiche</i>	<i>Integrare le considerazioni etiche nei modelli di business per garantire sostenibilità e affidabilità.</i> <i>Essere in grado di rimanere aggiornati sui requisiti legali e sugli standard relativi all'adozione dell'IA, sia a livello regionale che globale.</i>

		• <i>Dimostrare come i processi decisionali basati sull'IA siano trasparenti e imparziali per gli utenti non tecnici.</i>
	<i>Competenze acquisite</i>	• <i>Applicare le normative e le migliori pratiche in materia di protezione dei dati nella gestione dei dati nel settore turistico</i> • <i>Implementare politiche e procedure efficaci di protezione dei dati in linea con le leggi e i regolamenti pertinenti relativi all'IA.</i> • <i>Garantire la conformità normativa attraverso la formazione continua.</i>

Esempio di un caso di studio che può riflettere l'IA etica nel settore turistico:



INSEGNARE L'IA ETICA NEL TURISMO

CASO DI STUDIO DEL WORKSHOP

CASO DI STUDIO 17:

Workshop

SU

quadri etici dell'IA

Informazioni generali sul caso di studio	Modulo di formazione	IA etica nel turismo
	Introduzione	<i>Questo caso di studio si concentra sul coinvolgimento degli studenti nella comprensione e nell'applicazione dei quadri etici nell'IA, specificamente adattati al settore turistico. Attraverso workshop interattivi, gli studenti esplorano i principi dell'IA etica e come questi possono essere implementati in scenari reali.</i>
	Strategia di implementazione	1. Panoramica dei principi etici ○ <i>Iniziare con una sessione introduttiva che copra i principi etici chiave nell'IA, come la trasparenza, l'equità e la responsabilità. Discutere la loro importanza e rilevanza nel settore turistico.</i>

		2. Workshop interattivo sull'etica ○ <i>Conduci un workshop in cui agli studenti vengono presentati scenari ipotetici che coinvolgono applicazioni di IA nel turismo, come questioni relative alla privacy dei dati o raccomandazioni parziali.</i> ○ <i>Facilitare discussioni in piccoli gruppi in cui gli studenti analizzano questi scenari, identificano potenziali dilemmi etici e propongono soluzioni in linea con i principi etici dell'IA.</i> 3. Toolkit sull'etica dell'IA ○ <i>Fornisci agli studenti dei toolkit che includono risorse e linee guida per l'implementazione di un'IA etica. Questi toolkit servono da riferimento per gli studenti per garantire che i loro progetti di IA rispettino gli standard etici.</i>
	Risultati	• <i>Gli studenti sviluppano una comprensione completa dei principi etici e della loro applicazione nell'IA per il turismo.</i> • <i>Gli scenari interattivi migliorano il pensiero critico e le capacità di risoluzione dei problemi.</i> • <i>I toolkit forniscono agli studenti risorse pratiche per l'implementazione dell'IA etica in progetti futuri.</i>

CASO DI STUDIO 18:

Simulazione di processo decisionale etico nell'IA



Informazioni generali sul caso di studio	Modulo di formazione	IA etica nel turismo
	Introduzione	<i>Questo caso di studio si concentra sul coinvolgimento degli studenti nella comprensione e nell'applicazione dei quadri etici nell'IA, specificamente adattati al settore turistico. Attraverso workshop interattivi, gli studenti esplorano i principi dell'IA etica e come questi possono essere implementati in scenari reali.</i>
	Strategia di implementazione	1. Piattaforma di simulazione dell'IA etica

		✓ <i>Sviluppare una piattaforma di simulazione che consenta agli studenti di interagire con i sistemi di IA utilizzati nel turismo, come gli algoritmi di prenotazione o i chatbot del servizio clienti.</i> ✓ <i>Incorporare nella simulazione dilemmi etici, come la gestione di dati distorti o la garanzia della trasparenza nelle raccomandazioni dell'IA.</i> 2. Giochi di ruolo e processo decisionale ✓ <i>Assegnare agli studenti ruoli diversi (ad esempio, sviluppatore di IA, responsabile dell'etica, cliente) all'interno della simulazione per sperimentare varie prospettive.</i> ✓ <i>Incoraggiare gli studenti a prendere decisioni basate su principi etici e a valutare i risultati delle loro scelte.</i> 3. Feedback e riflessione ✓ <i>Organizza sessioni di debriefing in cui gli studenti riflettono sui loro processi decisionali etici e discutono le lezioni apprese.</i> ✓ <i>Fornite un feedback sull'efficacia dell'applicazione dei principi etici e sulle aree di miglioramento.</i>
	Risultati	• <i>Gli studenti acquisiscono esperienza pratica nel processo decisionale etico nell'ambito delle applicazioni di IA.</i> • <i>I giochi di ruolo favoriscono l'empatia e la comprensione delle diverse prospettive delle parti interessate.</i> • <i>Le sessioni di riflessione migliorano l'apprendimento incoraggiando la valutazione critica delle pratiche etiche.</i>



CASO DI STUDIO 19:

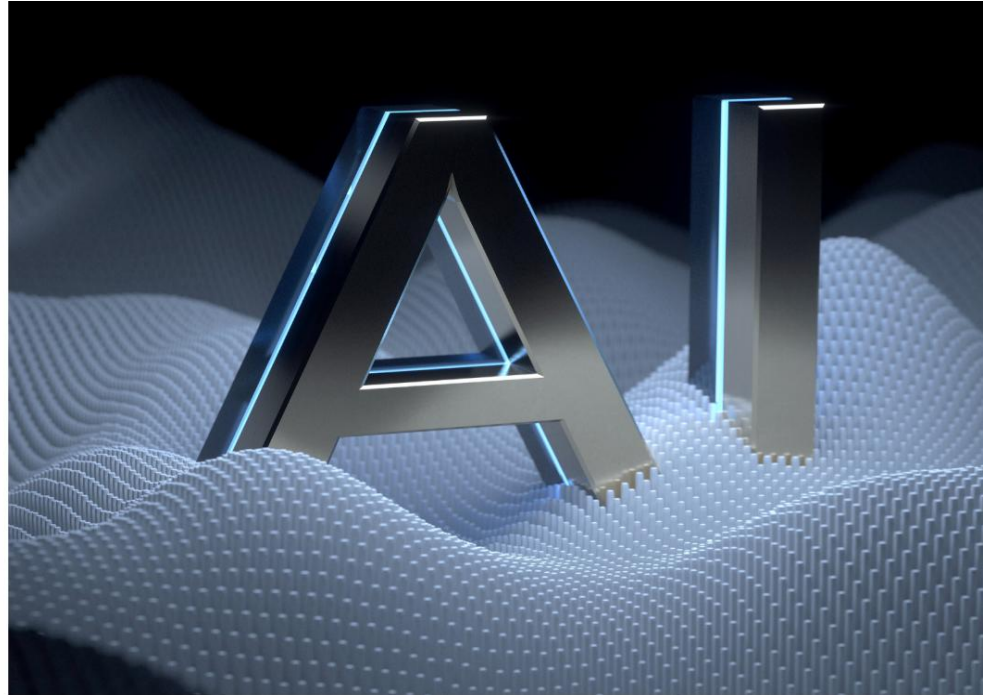
Progetti collaborativi di IA etica con partner del settore turistico

Informazioni generali sul caso di studio	Modulo di formazione	IA etica nel turismo
	Introduzione	<i>Questo caso di studio sottolinea l'importanza della collaborazione tra studenti e partner del settore per esplorare le pratiche etiche dell'IA nel turismo. Attraverso progetti reali, gli studenti applicano i principi etici e acquisiscono conoscenze dagli esperti del settore.</i>
	Strategia di implementazione	✓ Collaborazione con partner industriali ○ Collaborare con aziende turistiche che stanno attivamente implementando tecnologie di IA. Questi partner forniscono sfide reali e considerazioni etiche per i progetti degli studenti. ✓ Apprendimento basato su progetti ○ Assegnare agli studenti lo sviluppo di soluzioni di IA che affrontino specifiche questioni etiche nel settore turistico, come la garanzia della privacy dei dati o la creazione di sistemi di raccomandazione imparziali. ○ Incoraggiare gli studenti ad applicare quadri etici e a consultare i partner industriali durante tutto il progetto. ✓ Feedback degli esperti del settore

		○ <i>Organizza presentazioni in cui gli studenti espongono i loro progetti a esperti del settore, ricevendo feedback sui loro approcci etici e sulle soluzioni pratiche.</i> ○ <i>Facilitare le discussioni sulle migliori pratiche del settore e sulle sfide etiche emergenti nell'ambito dell'IA.</i>
	Risultati	• <i>Gli studenti acquisiscono esperienza pratica nell'applicazione dei principi etici a progetti di IA nel mondo reale.</i> • <i>La collaborazione con i partner del settore fornisce preziose informazioni e opportunità di networking.</i> • <i>Il feedback degli esperti migliora la comprensione degli studenti delle pratiche etiche dell'IA nel settore turistico.</i>

Conclusione: incorporando questi casi di studio nel programma di studi, gli educatori possono insegnare efficacemente l'etica dell'IA nel turismo, preparando gli studenti ad affrontare le sfide morali e pratiche di questo campo in rapida evoluzione.

CASO DI STUDIO 20: Esempio di PRESENTAZIONE POWER POINT che può essere utilizzata per una breve INTRODUZIONE al MODULO 2: L'IA nel turismo



Utilizzo etico dell'intelligenza artificiale nel settore turistico

ethAI Tour



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Erasmus non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

Come l'intelligenza artificiale sta rivoluzionando il settore dell'ospitalità

Come l'intelligenza artificiale cambia pensare nel settore dell'ospitalità



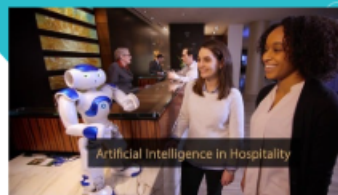
Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Erasmus non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

L'intelligenza artificiale (IA) è la simulazione dell'intelligenza umana in macchine programmate per pensare e imparare come gli esseri umani.

Nel settore dell'ospitalità, l'intelligenza artificiale si manifesta in varie forme, tra cui algoritmi di apprendimento automatico, elaborazione del linguaggio naturale, robotica e analisi dei dati. Queste tecnologie consentono agli hotel di offrire esperienze personalizzate agli ospiti, automatizzare le attività di routine e prendere decisioni aziendali consapevoli basate su informazioni basate sui dati.



Intelligenza artificiale nel settore dell'ospitalità

Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nel quadro del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Erasmus+ non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

BENEFICI E APPLICAZIONI

Quali vantaggi porta l'intelligenza artificiale al settore dell'ospitalità?

Migliorare l'esperienza degli ospiti
Semplificare l'efficienza operativa
Migliorare la sicurezza
Come puoi integrare l'intelligenza artificiale nel tuo hotel?
Chatbot basato sull'intelligenza artificiale
Assistenti vocali nella stanza
Automazione dei processi
Analisi dei dati
Gestione dell'energia
Gestione dei prezzi



Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nel quadro del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Erasmus+ non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

- **Servizi di concierge basati sull'intelligenza artificiale:** hotel come Hilton hanno implementato concierge basati sull'intelligenza artificiale come "Connie", che forniscono agli ospiti informazioni sui servizi dell'hotel e sulle attrazioni locali.
- **Servizio in camera con robot:** alcuni hotel utilizzano robot per il servizio in camera, migliorando l'esperienza degli ospiti con un tocco di modernità.
- **Camere intelligenti:** utilizzando l'intelligenza artificiale e l'IoT (Internet delle cose), gli hotel stanno creando camere intelligenti che consentono agli ospiti di personalizzare le impostazioni della stanza, come temperatura e illuminazione, tramite comandi vocali o app mobili.
- Questi esempi dimostrano come **l'intelligenza artificiale** non sia solo un concetto futuristico, ma una **realtà attuale** nel settore dell'ospitalità, che sta rivoluzionando il modo in cui vengono erogati i servizi e migliorando l'esperienza degli ospiti.

ESEMPIO

Robot per la reception e la pulizia utilizzati negli hotel di Tokyo che hanno ospitato pazienti affetti da COVID-19 durante la pandemia



ethAI Tour

Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nel quadro del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

L'intelligenza artificiale entra anche nelle cucine dei ristoranti



ethAI Tour

Co-funded by
the European Union

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione Europea nel quadro del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

Intelligenza artificiale nella raccolta differenziata dei

Si stima che il settore dell'ospitalità sprechi cibo per un valore di oltre 100 miliardi di euro ogni anno. Nelle cucine di hotel e ristoranti, questo equivale a circa il 20% del cibo acquistato. Il costo non è solo economico per chi vende: anche il pianeta ne paga il prezzo.



Questa pubblicazione è stata prodotta con il sostegno finanziario della Commissione Europea nel quadro del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

Esempio vai qui

Winnow, azienda specializzata nella gestione degli sprechi alimentari, stima che i suoi strumenti basati sull'intelligenza artificiale abbiano già consentito di risparmiare 61.000 tonnellate di CO2. Ciò equivale a 36.512.500 pasti, per un valore di 42 milioni di euro.

Il sistema Winnow Vision scatta foto del cibo gettato nel cestino e, tramite l'intelligenza artificiale, addestra la macchina a riconoscerne il tipo. Il Winnow Waste Monitor è composto da una bilancia digitale e da un tablet connesso. Utilizzando un cestino standard posizionato sulla bilancia, il personale di cucina può smaltire il cibo come di consueto. Il peso viene registrato e l'utente identifica l'articolo sul tablet e seleziona il motivo dello spreco.

La tecnologia di intelligenza artificiale registra dati come il peso e il valore dell'articolo e, naturalmente, la sua natura, e ogni giorno tutti questi dati vengono caricati su un server cloud dove vengono eseguite tutte le analisi e l'elaborazione dei dati. Si basa sull'apprendimento automatico e ogni sistema Winnow Vision apprende anche da tutti i sistemi distribuiti a livello globale.



Questa pubblicazione è stata prodotta con il sostegno finanziario della Commissione Europea nel quadro del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

IMPLICAZIONI ETICHE RIGUARDANTI L'USO DELL'IA NEL



A. Importanza delle considerazioni etiche per la reputazione del marchio e la fiducia dei clienti B. L'impatto sull'occupazione e sulla formazione nell'era dell'intelligenza artificiale C. Strategie per mantenere un'ospitalità incentrata sull'uomo in combinazione con l'intelligenza artificiale

Co-funded by
the European Union

Questo contributo è stato realizzato con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

Grazie per l'attenzione!

@Ethaitour

@Ethaitour

Co-funded by
the European Union

Questo contributo è stato realizzato con il sostegno finanziario della Commissione Europea nell'ambito del programma Erasmus+. Le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono quelle degli autori. La Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Ellenica non possono essere ritenute responsabili per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

ethAI Tour

Nota: tutte le immagini utilizzate in questo documento provengono da Canva e sono conformi al Contratto di licenza dei contenuti di Canva.

**Si prega di verificare qui:
[https://www.canva.com/help/using-canva-to-create-products-for-](https://www.canva.com/help/using-canva-to-create-products-for-sale/#:~:text=Canva's%20Content%20License%20Agreement%20does,stickers%2C%20and%20other%20printed%20products)**

[sale/#:~:text=Canva's%20Content%20License%20Agreement%20does,stickers%2C%20and%20other%20printed%20products](https://www.canva.com/help/using-canva-to-create-products-for-sale/#:~:text=Canva's%20Content%20License%20Agreement%20does,stickers%2C%20and%20other%20printed%20products)



ethAI Tour

Facebook: @EthAI Tourtour

Linkedin: @ EthAI Tourtour