Gli strumenti del capitolo 14

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 14.1 · L'inventario dell'intelligenza artificiale

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Sistema	Che cosa fa con l'intelligenza artificiale	Famiglia: prevede o genera	Dati usati	Dati degli ospiti o del personale	Controllo umano	Rischio di un errore	Responsabile
Esempio: programma di distribuzione	Suggerisce i prezzi	Prevede	Prenotazioni passate, prezzi dei concorrenti	No	La revenue manager approva	Medio	Revenue
Esempio: strumento conversazionale personale	Scrive risposte agli ospiti	Genera	Testi degli ospiti	Sì	Nessuno	Alto	Da regolare

Strumento 14.2 · Le otto domande al fornitore

Domanda	Risposta
Quale problema risolve, con quale misura prima e dopo?	
Dove è stato misurato il risultato, con quale confronto, per quanto tempo?	
Su quali dati lavora?	
Che cosa fa quando non sa, o sbaglia?	
Chi controlla ciò che produce, e come?	
Dove vanno i dati degli ospiti, e sono usati per addestrare il sistema?	
Come rispetta le regole europee sull'intelligenza artificiale e sui dati?	
Quanto costa in cinque anni, con quale contratto, e come si esce?	

Strumento 14.3 · La regola per il personale

Punto	Fatto	Note
Strumenti generali: soltanto per testi senza dati personali e senza informazioni riservate.	☐	
Testi con dati personali: soltanto con gli strumenti autorizzati dall'albergo.	☐	
Tutto ciò che lo strumento produce si legge e si controlla prima dell'invio.	☐	
Chi invia un testo ne risponde, anche se lo ha scritto uno strumento.	☐	
In caso di dubbio, si chiede al responsabile della protezione dei dati o all'amministrazione.	☐	
Formazione per reparto, aggiornata ogni anno.	☐	

Strumento 14.4 · Fa bene o sbaglia?

Compito	Dentro la frontiera: aiuta	Fuori dalla frontiera: rischia	Come controlliamo
Tradurre un messaggio di un ospite	Di solito sì	Termini tecnici, sfumature di tono	Lettura di chi conosce la lingua, se possibile
Rispondere a una domanda frequente	Sì, con una base di informazioni	Domande nuove, eccezioni	Passaggio a una persona
Scrivere una norma o un obbligo di legge	No	Sì, rischio di norme inventate	Verifica sulla fonte ufficiale

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 9 «L'esperienza e la tecnologia». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme, dati e tassi aggiornati a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere del responsabile della protezione dei dati, dell'avvocato, del commercialista o del tecnico informatico, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.