

Progetti di formazione sull'intelligenza artificiale

ESEMPIO DI PROGETTAZIONE - ISTITUTI TECNICI TURISMO

1. Dati Generali

Titolo Progetto: Ospitalità Aumentata: Intelligenza Artificiale per la Gestione e la Promozione Autentica del Territorio

Descrizione sintetica del progetto

Nel settore turistico, in cui l'Intelligenza Artificiale è già impiegata per tariffazione dinamica, assistenza conversazionale, analisi dei flussi, raccomandazioni personalizzate e supporto alla promozione, la qualità dell'esperienza continua a dipendere da dimensioni profondamente umane, come l'accoglienza, la relazione, la mediazione culturale e la capacità di valorizzare il territorio. Il progetto intende supportare i docenti e la comunità scolastica degli Istituti Tecnici per il Turismo nella comprensione e nell'uso consapevole dell'IA in questo contesto. L'obiettivo è formare figure capaci di integrare criticamente tali strumenti nei processi professionali e didattici, utilizzandoli per offrire servizi più efficaci, personalizzati e di maggiore qualità, senza confondere l'ottimizzazione tecnica con il valore complessivo dell'ospitalità. Attraverso un approccio laboratoriale e metodologicamente fondato, il percorso guiderà i docenti a interrogare, verificare e contestualizzare gli output dell'IA, valutandone attendibilità, correttezza culturale, adeguatezza comunicativa e implicazioni etiche, anche in vista della loro traduzione in attività coerenti con il curriculum di indirizzo. Il progetto mira così a rafforzare la capacità del personale docente di usare l'IA come leva di innovazione per costruire proposte formative più ricche, accessibili e curate, valorizzando – e non indebolendo – il fattore umano, l'identità dei luoghi e la qualità della relazione con il cliente.

2. Proposta Progettuale

A. Programmi e Attività Formative

I percorsi per i docenti mirano a consolidare un'alfabetizzazione all'Intelligenza Artificiale coerente con il contesto scolastico e con le specificità dell'indirizzo turismo, a partire dalla comprensione del funzionamento probabilistico dei modelli linguistici generativi. In questo quadro, particolare attenzione sarà dedicata alle tecniche di prompting e di strutturazione efficace delle richieste, anche attraverso schemi come Ruolo-Contesto-Task-Vincoli, così da permettere ai docenti di utilizzare l'IA in modo più consapevole, controllabile e didatticamente fondato. Un focus centrale sarà riservato agli aspetti normativi, etici e organizzativi, con particolare riferimento all'AI Act, al GDPR, alla protezione dei dati personali, all'individuazione dei bias algoritmici e alla necessità di una supervisione umana costante. I percorsi accompagneranno inoltre i docenti a comprendere quando l'uso dell'IA nel settore turistico rappresenti un'opportunità reale – ad esempio nella personalizzazione dei servizi, nella comunicazione, nell'analisi dei flussi e nella valorizzazione del territorio – e quando, se utilizzata in modo acritico o privo di controllo, possa costituire un rischio sul piano culturale, relazionale, reputazionale o organizzativo. Sul piano didattico, i docenti verranno guidati nell'impiego dell'IA

per la progettazione delle attività, la costruzione e l'adattamento dei materiali, la personalizzazione degli apprendimenti, l'inclusione e la predisposizione di proposte coerenti con il curriculum dell'indirizzo turismo.

B. Percorso per i Formatori

Il programma è finalizzato alla formazione di un gruppo interno di docenti esperti, in grado di diffondere all'interno dell'istituto competenze metodologiche, didattiche e operative sull'uso dell'Intelligenza Artificiale nel contesto formativo e professionale dell'indirizzo turismo. I formatori saranno accompagnati a sviluppare una conoscenza approfondita dei principi dell'IA, delle opportunità e dei rischi connessi al suo impiego, degli aspetti normativi ed etici e delle modalità con cui integrare tali strumenti nella progettazione didattica e nelle attività di indirizzo. Una particolare attenzione sarà dedicata a pratiche di red teaming didattico, inteso come esercizio guidato di forzatura dell'errore, della semplificazione o della risposta fuorviante del modello, per comprenderne meglio limiti, bias, condizioni di affidabilità e margini di controllo umano. In questo modo i formatori potranno guidare i colleghi nel passaggio da un utilizzo passivo dell'IA a un'analisi sistematica, argomentata e professionalmente pertinente degli output generati, svolgendo una funzione di mentoring nella co-progettazione di percorsi, materiali e attività coerenti con il curriculum.

C. Laboratori sul campo

I laboratori si svolgeranno esclusivamente in presenza e coinvolgeranno attivamente docenti e studenti in compiti autentici, coerenti con i processi professionali del settore turistico. L'IA non sarà usata per sostituire il lavoro progettuale, ma come strumento da interrogare, testare e validare criticamente in situazioni operative realistiche. Ogni laboratorio sarà orientato alla produzione di output verificabili, argomentati e rielaborati consapevolmente, così da sviluppare competenze tecniche, capacità di valutazione e controllo umano dei risultati generati.

Gestione della destinazione e storytelling: l'IA supporterà la costruzione di itinerari, contenuti promozionali e campagne di comunicazione. Docenti e studenti verificheranno se le narrazioni prodotte restituiscono correttamente l'identità del territorio o se generano descrizioni generiche, stereotipate o culturalmente imprecise.

Revenue management: simulazioni di dynamic pricing alberghiero, nelle quali le decisioni suggerite dall'IA saranno analizzate non solo sul piano economico, ma anche su quello etico e sociale, con attenzione ai rischi di speculazione tariffaria (price gouging) e ai possibili effetti su flussi turistici, accessibilità dell'offerta e comunità locali.

Customer experience e concierge virtuali: progettazione di servizi di assistenza e mappatura dei touchpoint, per distinguere quando l'automazione migliora l'esperienza del viaggiatore e quando richiede il passaggio all'operatore umano, secondo criteri espliciti e motivati.

Project work finale: elaborazione di un piano turistico integrato sviluppato con il supporto dell'IA, accompagnato dalla "Dichiarazione metodologica", un documento in cui il partecipante ricostruisce il percorso seguito nell'interazione con l'IA, esplicita i prompt utilizzati, motiva le scelte tecniche compiute, segnala gli errori individuati e corretti e documenta i criteri adottati per validare gli output, dimostrando di aver sviluppato un metodo di lavoro consapevole e non un semplice uso strumentale della tecnologia.

L'elaborato finale dovrà risultare come esito di un processo consapevole di analisi, validazione e progettazione.

Ulteriori declinazioni potranno riguardare turismo accessibile e inclusivo, promozione multilingue e interculturale, analisi delle recensioni e reputazione online.

D. Conformità alle Linee Guida e Framework

Il progetto si sviluppa in coerenza con i principali riferimenti europei e nazionali richiamati dall'Avviso. Per la formazione dei docenti assume come riferimento il framework DigCompEdu, con particolare attenzione alla progettazione di risorse digitali, all'integrazione delle tecnologie nei processi di insegnamento e apprendimento, all'inclusione, alla personalizzazione e allo sviluppo delle competenze digitali degli studenti. Le attività proposte sono inoltre coerenti con DigComp 3.0, soprattutto per quanto riguarda uso critico e responsabile delle tecnologie, valutazione delle informazioni, sicurezza, benessere digitale e integrazione delle competenze connesse all'Intelligenza Artificiale. Il progetto si raccorda inoltre con le Linee guida per l'introduzione dell'IA nelle istituzioni scolastiche, promuovendo un approccio consapevole, sicuro e fondato sulla supervisione umana, con le Linee guida per l'insegnamento dell'educazione civica, attraverso l'attenzione a cittadinanza digitale, protezione dei dati personali, implicazioni etiche e sociali dell'IA, e con le Linee guida per le discipline STEM, valorizzando analisi dei dati, problem solving, sostenibilità dei flussi turistici e lettura critica dei processi di automazione, inclusi i temi del pricing algoritmico.

3. Aspetti Tecnici e Diffusione

E. Software e Privacy

L'approccio laboratoriale adottato nei percorsi di formazione sarà flessibile e non vincolato a strumenti esclusivi, così da consentire ai partecipanti di comprendere le logiche di funzionamento di diversi sistemi e applicativi di Intelligenza Artificiale, inclusi i modelli linguistici generativi, a prescindere dal singolo fornitore. La selezione degli strumenti sarà coerente con le finalità didattiche e professionali dell'indirizzo turismo e orientata a privilegiare soluzioni adeguate al contesto scolastico, con idonee garanzie di sicurezza, affidabilità e protezione dei dati personali. Una parte specifica della formazione sarà dedicata alla normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati, con riferimento al GDPR, e alle cautele necessarie nell'uso di dati personali e sensibili nei contesti turistico-alberghieri. I percorsi accompagneranno inoltre i docenti a riconoscere i limiti dell'IA nel trattamento delle informazioni, i rischi connessi all'automazione e la necessità di una supervisione umana consapevole, così da trasferire tali competenze nella progettazione didattica e nelle attività di indirizzo.

F. Modalità di Diffusione

L'istituto sarà valorizzato come punto di riferimento per la diffusione di pratiche didattiche innovative legate all'Intelligenza Artificiale nel settore turistico. La disseminazione interesserà anzitutto il personale interno, grazie all'azione dei docenti formatori, che accompagneranno i colleghi nella condivisione di metodologie, materiali e pratiche replicabili. A supporto di questo processo sarà resa disponibile la piattaforma Academy dedicata, che ospiterà materiali di approfondimento, risorse asincrone e repertori di prompt e format operativi applicabili ai contesti della gestione turistica e della progettazione didattica. In coerenza con le finalità dell'Avviso, la

diffusione potrà inoltre estendersi ad altre scuole e reti del territorio. Una particolare attenzione sarà riservata al raccordo con il contesto professionale locale: riflessioni, strumenti e risultati metodologici, in particolare sui temi dell'etica dell'IA, del turismo digitale e dell'uso responsabile dei dati, potranno essere condivisi con stakeholder del settore, quali operatori turistici, agenzie ed enti di promozione territoriale, favorendo la costruzione di una comunità di pratica aperta al confronto tra scuola e mondo del lavoro.



MR*DIGITAL
EDUCATION