

# Les Roches

## IA generativa: il potenziale nel settore dell'ospitalità e del turismo secondo Les Roches

A cura di Pablo Garcia, Direttore di [Spark Crans-Montana, Innovation Sphere](#) by [Les Roches](#)

Il settore dell'ospitalità e del turismo è sempre in continua evoluzione, grazie all'emergere di nuove tecnologie e tendenze. Una tecnologia che, a mio avviso, avrà un grande impatto sul settore nei prossimi anni è l'IA generativa.

Che cos'è l'IA generativa? Il nome si riferisce agli algoritmi - probabilmente il più noto è ChatGPT - che possono essere utilizzati per creare nuovi contenuti, tra cui audio, codici, immagini, testi, simulazioni e video. Questa grande tecnologia ha il potenziale per trasformare la customer experience negli hotel, migliorare non solo l'efficienza delle operazioni alberghiere, ma anche l'esperienza lavorativa del personale.

### **Dalla prima "crisi industriale" a oggi: una lezione per l'ospitalità e il turismo**

Prima di approfondire il potenziale dell'IA generativa nel settore dell'ospitalità e del turismo, vale la pena fare un passo indietro. Pensiamo alla prima rivoluzione industriale, un periodo di grande incertezza e paura durante il quale i lavoratori erano preoccupati per l'impatto che le nuove tecnologie avrebbero avuto sul loro lavoro. Tuttavia, la prima rivoluzione industriale ha portato a un miglioramento delle condizioni di lavoro, a un aumento della produttività e alla crescita economica; piuttosto che alla sostituzione dei lavoratori, le nuove tecnologie ne hanno potenziato le capacità e migliorato l'efficienza.

Allo stesso modo, anche la seconda rivoluzione industriale, che ha visto l'affermarsi della produzione di massa e della catena di montaggio, ha portato a significativi miglioramenti in termini di efficienza e produttività, mentre la terza rivoluzione industriale ha inaugurato l'uso diffuso di computer e Internet, trasformando il nostro modo di lavorare e comunicare.

Sebbene la quarta rivoluzione industriale sia iniziata già da qualche anno, il cambiamento portato da tecnologie come l'IA generativa, la tecnologia web3 e la robotica sarà davvero trasformativo. Anche in questo caso, come in ogni periodo di grandi cambiamenti, la società in generale e l'industria dell'ospitalità e del turismo in particolare, hanno bisogno di tempo per imparare e adattarsi ai nuovi strumenti e servizi.

### **Il potenziale dell'IA generativa per l'industria dell'ospitalità e del turismo**

L'intelligenza artificiale generativa può essere utilizzata per migliorare la customer experience nel settore dell'ospitalità in diversi modi: dalla fornitura di raccomandazioni personalizzate al miglioramento della sicurezza. Ad esempio, i chatbot e gli assistenti virtuali alimentati dall'intelligenza artificiale possono fornire agli ospiti raccomandazioni su misura per le attrazioni e le attività locali,

migliorando al contempo la comunicazione tra il personale e gli ospiti grazie all'apertura di ulteriori canali.

L'IA generativa, soprattutto se combinata con la robotica, può essere utilizzata anche per migliorare l'efficienza delle operazioni alberghiere. I sistemi automatizzati possono occuparsi di attività di routine come la pulizia e la manutenzione delle camere, liberando il personale che potrà così concentrarsi su compiti più importanti, come l'offerta agli ospiti di un servizio attento e accurato. Inoltre, i sistemi basati sull'intelligenza artificiale possono ottimizzare l'uso di risorse come l'energia e l'acqua, riducendo i costi e migliorando la sostenibilità.

Oltre a questi vantaggi, l'intelligenza artificiale generativa può anche migliorare l'esperienza lavorativa del personale: fornendo esperienze di formazione personalizzate, basate sui punti di forza e di debolezza dei singoli membri del personale, questi ultimi possono apprendere al proprio ritmo e in un modo che si adatta al loro stile di apprendimento. Questo ci consente di avere uno staff più preparato, in possesso di una gamma diversificata di competenze e conoscenze, con conseguente miglioramento della customer experience e crescita dei ricavi per l'azienda.

### **Considerazioni etiche per l'IA generativa**

Come per ogni tecnologia emergente, è importante considerare le implicazioni etiche dell'IA generativa. Les Roches adotta un approccio olistico per esplorare il potenziale di questa tecnologia, considerando non solo i suoi potenziali benefici ma anche i suoi possibili rischi e svantaggi.

Una considerazione fondamentale è garantire che l'uso dell'IA generativa sia trasparente e responsabile. Gli hotel e gli altri fornitori di servizi di ospitalità devono infatti essere trasparenti su come viene utilizzata l'IA generativa per migliorare l'esperienza degli ospiti, i quali dovranno essere informati circa quando e come vengono utilizzati i loro dati.

### **L'adozione dell'IA generativa per i dipendenti del settore turistico e alberghiero**

Nonostante i numerosi vantaggi dell'IA generativa, alcuni operatori del settore turistico e alberghiero esiteranno naturalmente ad abbracciare questa nuova tecnologia. Tuttavia, è importante notare che l'IA generativa **non è destinata a sostituire i dipendenti umani, ma piuttosto a potenziarne le capacità e a migliorarne l'efficienza.**

Per adottare l'utilizzo dell'IA generativa è necessario un approccio proattivo all'apprendimento e alla formazione: cercare opportunità per conoscere la tecnologia, partecipare a sessioni di formazione e workshop e collaborare con i colleghi per sviluppare nuove idee e soluzioni. Il personale dovrebbe anche essere aperto a nuovi modi di lavorare, come per l'utilizzo di strumenti e software basati sull'IA, ed essere disposto a sperimentare nuove tecniche e approcci per migliorare il proprio lavoro.

### **Les Roches: una scuola all'avanguardia nella ricerca e nello sviluppo dell'IA generativa**

Les Roches, istituto di hospitality management di fama mondiale, è impegnato nella ricerca e nello sviluppo in questo campo, esplorando il potenziale dell'IA generativa per trasformare il settore. Vogliamo che ciò avvenga in modo responsabile ed etico, riconoscendo che il progresso della tecnologia potrebbe produrre soluzioni interessanti per migliorare il lavoro del personale e l'esperienza degli ospiti.

Spark, la sfera di innovazione di Les Roches, riunisce studenti, docenti e partner industriali per collaborare a [progetti di ricerca](#) che esplorano il potenziale delle tecnologie emergenti, tra cui il nuovo software di intelligenza artificiale generativa. Attraverso questi progetti, Spark si pone l'obiettivo di scoprire come l'IA generativa possa essere utilizzata per migliorare l'esperienza dei clienti, aumentare l'efficienza operativa e supportare la formazione e lo sviluppo del personale. In particolare, stiamo cercando di capire come possa aiutare i dipendenti del settore alberghiero a comportarsi da esseri

umani, evitando compiti ripetitivi e noiosi che hanno poco o nessun valore diretto dal punto di vista dell'ospitalità.

Un'area di ricerca specifica su cui si concentra Spark è l'uso dell'intelligenza artificiale generativa per migliorare il processo di check-in negli hotel. Talvolta, il check-in in hotel è un'esperienza lunga e spesso noiosa per gli ospiti, che devono attendere in lunghe file e compilare numerosi moduli. Utilizzando sistemi generativi alimentati dall'intelligenza artificiale, gli hotel possono snellire il processo di check-in, riducendo i tempi di attesa e migliorando l'esperienza degli ospiti.

Naturalmente, questo nuovo servizio/procedura non sarà adatto a tutte le categorie di hotel. Mi aspetto che gli hotel di lusso, in particolare, mantengano un approccio più umano, che si addice al rapporto più alto tra personale e cliente e alle elevate aspettative degli ospiti. Pertanto, come sempre, non dobbiamo generalizzare.

### **Conclusione**

È una tendenza umana naturale quella di temere i cambiamenti, soprattutto quando si tratta di cambiamenti tecnologici. Pensiamo al Locomotive Act del Regno Unito del 1865 (abrogato solo nel 1896), che stabiliva che ogni veicolo stradale semovente doveva essere preceduto da una persona che camminava almeno 60 iarde (55 metri) davanti a sé, con una bandiera rossa! Nel secolo e mezzo che seguì, il trasporto a motore venne considerato come una porta verso la libertà, l'opportunità e la prosperità.

\*\*\*

### **Les Roches**

Les Roches è un'istituzione svizzera focalizzata sulla creazione di menti innovative e imprenditoriali di domani. Fondata nel 1954, Les Roches offre corsi di laurea e di specializzazione in Hospitality Management e del turismo secondo il modello educativo svizzero. Con campus in Svizzera e Spagna e un corpo studentesco di oltre 100 nazionalità diverse, l'istituto offre ai suoi studenti un'esperienza unica basata sulla diversità culturale. Dal 2021, Les Roches ha anche una partnership accademica con la Indian School of Hospitality (ISH) con un campus partner a Gurugram (Delhi NCR). Les Roches è tra i primi quattro istituti di istruzione superiore al mondo per la gestione dell'ospitalità (QS World University Rankings, 2023). Parte di Sommet Education, leader mondiale nell'educazione all'ospitalità, Les Roches è accreditato dalla New England Commission on Higher Education (NECHE). Per maggiori informazioni, visitate il sito Les Roches.

### **CONTATTI UFFICIO STAMPA - PR & GO UP COMMUNICATION PARTNERS**

Chiara Borghi – Mobile: +39 345 655 6139 – [chiara.borghi@prgoup.it](mailto:chiara.borghi@prgoup.it)

Susanna Sala – Mobile: + 39 345 11 79 435 – [susanna.sala@prgoup.it](mailto:susanna.sala@prgoup.it)

Marialuisa Scatena – Mobile + 39 340 56 74 473 – [marialuisa.scatena@prgoup.it](mailto:marialuisa.scatena@prgoup.it)