

# PROVA PLURIDISCIPLINARE DI INDIRIZZO

NUCLEO TEMATICO  
FONDAMENTALE N. 1

TIPOLOGIA B:  
CASO AZIENDALE

## A COMPRENSIONE DEL TESTO

### La comunicazione dei dati personali a terzi

Su internet e sui social network in particolare sempre più frequente è il furto di identità. Si tratta di un reato penale. Vediamo alcuni tra i casi più frequenti.

- **Phishing:** utilizzo di false email per rubare dati di accesso al conto corrente bancario, alla carta di credito ecc.
- **Creare un account di posta elettronica o un profilo social** intestato a un'altra persona, per instaurare rapporti con altri utenti della rete inducendoli, quindi, in errore sulla reale identità del mittente.
- **Skimming:** clonazione della carta di credito durante prelievi o pagamenti presso sportelli automatici e POS.

Liberamente tratto da: *agendadigitale.it*

### Rispondi ai quesiti

1. Che cosa si intende per "furto di identità"?
2. Hai vissuto direttamente o indirettamente situazioni come quelle descritte nell'articolo? Racconta.

## B PADRONANZA DELLE CONOSCENZE

La sicurezza, in tutti i suoi aspetti, è molto importante per la fidelizzazione del cliente. Elabora un testo di 5 righe su questo tema. Integra con alcune tue esperienze come studente, lavoratore o come persona.

## C PADRONANZA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

### Risolvi il seguente caso aziendale.

Sei il receptionist del Beach Hotel. Consulta la scheda albergo nel volume, UDA 3, Lezione 1. Il dottor Elia Aggio si presenta alla Reception per il check-in con la moglie, dottoressa Anna Sanavia. Sono clienti nuovi per l'albergo. Hanno prenotato una camera doppia con trattamento B&B.

### 1. Descrivi il check-in dei clienti.

La dottoressa Sanavia è intollerante al lattosio, chiede un cuscino alto in lattice e di potere recarsi alla spa oggi e domani.

### 2. A chi comunichi queste richieste?

Il dottor Aggio chiama la Reception perché la connessione internet è troppo lenta.

### 3. Come ti comporti?

#### GRIGLIA DI VALUTAZIONE

Valuta il tuo lavoro

Indicatori	Punteggio max	Punteggio attribuito
Comprensione del testo	3	
Padronanza delle conoscenze	6	
Padronanza delle competenze tecnico-professionali	8	
Padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale	3	
Punteggio massimo totale	20	