



Istituto Professionale Servizi
per l'Enogastronomia e
l'Ospitalità Alberghiera
"Carlo Porta"

Via Uruguay 26/2
20151 Milano

www.carloportamilano.edu.it

C.F. 80194090157
C.M. MIRH02000X

Tel. 02.38.00.36.86
Fax 02.30.84.472

info@carloportamilano.edu.it

mirh02000x@istruzione.it

mirh02000x@pec.istruzione.it



Materia	Laboratorio dei servizi di accoglienza Turistica	
Classe	V AAT	MOD.186/
Docente	Massimo Casati	
Libri di testo adottati	Benvenuti compact di L. Evangelisti, P. Malandra. Ed. Pearson	

Ore di lezione effettuate nell'anno scolastico 2021/2022	
Ore di lezione previste dal piano di studi	198
Ore di lezione effettuate al 15.05.20	152
Ore di lezione previste per il periodo finale	24

Competenze disciplinari

Competenza attesa per la disciplina	Raggiunta da		
	Tutti	Maggioranza	Solo alcuni
Conoscere l'organizzazione aziendale, rielaborando l'esperienza PCTO		X	
Conoscere le caratteristiche dell'offerta alberghiera italiana e le principali evoluzioni del settore turistico (es il Turismo esperienziale).		X	
Conoscere il sistema contabile dell'azienda ricettiva e gli indici di controllo e di previsione della Room Division.		X	
Conoscere la certificazione di qualità alberghiera e gli standard operativi, in particolare dei reparti di F.O.		X	
Conoscere l'organizzazione dell'ufficio vendite, concetti di yield e revenue management e saper applicare le politiche di pricing.		X	
Conoscere e saper applicare le procedure di gestione dei reparti di F.O operando con professionalità il ciclo cliente: dalla prenotazione al check out passando dal check in alla fase live in.		X	



Emesso il 19.03.2015

Approvato il 19.03.2015
Rev. il 13.03.2020



Istituto Professionale Servizi
per l'Enogastronomia e
l'Ospitalità Alberghiera
"Carlo Porta"

Via Uruguay 26/2
20151 Milano

www.carloportamilano.edu.it

C.F. 80194090157
C.M. MIRH02000X

Tel. 02.38.00.36.86
Fax 02.30.84.472

info@carloportamilano.edu.it

mirh02000x@istruzione.it

mirh02000x@pec.istruzione.it



Conoscere le problematiche e le opportunità di vendita, di distribuzione diretti e indiretti e i segmenti di mercato. Conoscere il concetto di Marketing e del Web Marketing nel settore Alberghiero. Saper redigere comunicazioni rivolte alla clientela.		X	MOD.186/
Conoscere le differenziazioni tipologiche delle strutture ricettive e in particolare alberghiere		X	
Saper realizzare percorsi e/o pacchetti turistici integrati ed ecosostenibili agli ospiti dell'albergo.		X	
Saper gestire il F.O. e il ristorante didattico, l'accoglienza e l'organizzazione dell'attività congressuale nella attività pratica organizzata dall'istituto.		X	

Competenze trasversali coinvolte

Competenza trasversale	Raggiunta da		
	Tutti	Maggioranza	Solo alcuni
Capacità di comunicare efficacemente in modo orale e scritto nella lingua madre.		X	
Capacità di comprendere e usare un glossario professionale con termini, frequentemente, in lingua inglese.		X	
Competenze informatiche (word, excel, canva e gestionale alberghiero)		X	
Essere in grado di effettuare collegamenti con le altre discipline		X	

Unità di Apprendimento svolte

N°	Titolo	Ore
1	L'esperienza scuola - lavoro. Rielaborazione esperienza PCTO	25
2	Il turismo esperienziale	23
3	La sostenibilità e l'albergo	16
4	Web marketing	10



Emesso il 19.03.2015

Approvato il 19.03.2015
Rev. il 13.03.2020



Istituto Professionale Servizi
per l'Enogastronomia e
l'Ospitalità Alberghiera
"Carlo Porta"

Via Uruguay 26/2
20151 Milano

www.carloportamilano.edu.it

C.F. 80194090157
C.M. MIRH02000X

Tel. 02.38.00.36.86
Fax 02.30.84.472

info@carloportamilano.edu.it

mirh02000x@istruzione.it

mirh02000x@pec.istruzione.it



5	Revenue and Yeld management	15
6	Ristorante didattico – F.O. – Servizi esterni	10
7	Gestionale alberghiero	10 MOD.186/

Le ore previste per il periodo finale verranno dedicate allo sviluppo del concetto di Made in Italy e al loro completamento.

Metodologie e strategie di insegnamento

Lezione frontale e partecipata, approfondimenti, esercitazioni, tirocinio aziendale, interventi esperti del settore, problem solving, casi aziendali, lavoro di gruppo, esercitazioni pratiche anche in autonomia.

Ambienti e strumenti di lavoro

Spazi: aula, laboratorio Front Office nell'Hall dell'Istituto, Sala Convegni, Ambienti congressuali esterni all'istituto, laboratorio d'informatica, didattica a distanza, connessione internet. Strumenti P.C. per ricerche e utilizzo di programmi video scrittura, foglio excelle e power point, P.C. o altri dispositivi per seguire la DAD, stage aziendale (PCTO), libro di testo, testi in siti internet, video in +siti internet, schemi riassuntivi(slide).

Verifiche svolte	Tipologia
Orali 2	(Interrogazione, presentazione, lavoro in gruppo)
Scritte 4	(Tema, relazione, presentazione, etc.)
Pratiche 4	

Milano, 3 maggio 2023

Il docente
Massimo Casati



Emesso il 19.03.2015

Approvato il 19.03.2015
Rev. il 13.03.2020