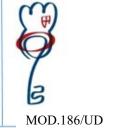


Via Uruguay 26/2 20151 Milano

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 DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA
Classe	5BAT
Docente	GENTILE CONCETTA
Libri di testo adottati	BENVENUTI compact AUTORI: Lucia Evangelisti – Paola Malandra CASA EDITRICE: PEARSON

Ore di lezione effettuate nell'anno scolastico 2022 /2023		
Ore di lezione previste dal piano di studi	198	
Ore di lezione effettuate al 15.05.2023	160	
Ore di lezione previste per il periodo finale	19	

## **Competenze disciplinari**

Competenza attesa per la disciplina	Raggiunta da		
	Tutti	Maggioranza	Solo alcuni
Conoscere l'organizzazione dell'azienda alberghiera, rielaborando l'esperienza del PCTO.	X		
Conoscere le figure professionali del settore turistico, il direttore delle risorse umane, le fasi di reclutamento e selezione del personale. Elaborare curriculum vitae Europass.		X	
Conoscere le caratteristiche dell'offerta turistica e alberghiera italiana, le tipologie ricettive e le principali evoluzioni del settore turistico (es il turismo esperienziale, slow, ecc).	X		





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 il concetto di Marketing e del Web Marketing nel settore Alberghiero. Saper redigere comunicazioni rivolte alla clientela. Saper individuare gli organismi del marketing territoriale e integrato.  Conoscere le problematiche e le opportunità di vendita, di distribuzione diretti e indiretti e i segmenti di mercato.	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, i concetti di yield e revenue management e saper applicare le politiche di pricing.	Х		
Conoscere e saper applicare le procedure di gestione dei reparti di F.O. operando con professionalità le fasi del ciclo cliente: prenotazione, check in, live in e check out.	Х		
Saper realizzare percorsi e/o pacchetti turistici integrati ed ecosostenibili agli ospiti dell'albergo.	Х		
Conoscere il sistema contabile dell'azienda ricettiva e gli indici di controllo e di previsione della Room Division		Х	
Saper gestire il F.O., l'accoglienza e le attività pratiche nei servizi sia interni, sia esterni organizzate dall'istituto.	Х		

## Competenze trasversali coinvolte

Competenza trasversale	Raggiunta da			
•	Tutti	Maggioranza	Solo alcuni	
Capacita di comunicare efficacemente in modo orale e	X			
scritto nella lingua madre.	Α			
Capacità di comprendere e usare un glossario professionale con				
termini, frequentemente, in lingua inglese.	X			
Essere in grado di effettuare collegamenti con le altre discipline	Х			
Competenze in materia di				
consapevolezza del patrimonio	V			
culturale, artistico ed enogastronomico in Italia.	X			





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



Competenze informatiche.	X	

Unità di Apprendimento svolte

N°	Titolo	Ore
1	L'organizzazione e management in albergo e al Front Office. Correlazione dell'esperienza PCTO.	16
2	Le risorse umane in albergo.	18
3	Il marketing per il turismo.	36
4	La qualità totale e professionale	12
5	La vendita del prodotto turistico.	10
6	La room division e la programmazione di settore.	16
7	Il ciclo cliente in albergo.	15
8	UDA interdisciplinare "Percorsi esperienziali e arte contemporanea"	16
9	UDA interdisciplinare "Imprenditorialità: la mia impresa sostenibile"	18
10	Corso on line gestionale Ericsoft	8

Le ore previste per il periodo finale verranno dedicate alla "Room division", al "Ciclo cliente" e al loro completamento.

Metodologie e strategie di insegnamento

Lezione frontale e partecipata, approfondimenti, esercitazioni, tirocinio aziendale, interventi esperti del settore, problemsolving, casi aziendali, lavoro di gruppo, esercitazioni pratiche.

## Ambienti e strumenti di lavoro





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



Spazi: aula, laboratorio F.O. dell'istituto, sala convegni, ambienti congressuali esterni all'istituto, laboratorio d'informatica, connessione internet. Strumenti: P.C. per ricerche e utilizzo di programmi video scrittura, powerpoint, PCTO, libro di testo, testi in siti internet, video e filmati dal web, schemi riassuntivi (slide).

Verifiche	svolte	Tipologia
Orali	2	(Interrogazione, presentazione, lavoro in gruppo)
Scritte	3	(Tema, relazione, presentazione, etc.)
Pratiche	4	

Milano, 5 maggio 2023

Il docente: Concetta Gentile Concetta Gentile

