



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

Via Uruguay 26/2  
20151 Milano

[www.carloportamilano.edu.it](http://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](mailto:info@carloportamilano.edu.it)

[mirh02000x@istruzione.it](mailto:mirh02000x@istruzione.it)

[mirh02000x@pec.istruzione.it](mailto:mirh02000x@pec.istruzione.it)



<b>Materia</b>	LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA
<b>Classe</b>	5 BAT
<b>Docente</b>	CORVAGLIA STEFANIA
<b>Libri di testo adottati</b>	BENVENUTI COMPACT AUTORI: Lucia Evangelisti – Paola Malandra CASA EDITRICE: PEARSON

#### Ore di lezione effettuate nell'anno scolastico 2023 /2024

Ore di lezione previste dal piano di studi	198
Ore di lezione effettuate al 15.05.2023	142
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 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 e stesura lettera ringraziamento alle strutture ospitanti il PCTO.	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		
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	



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](http://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](mailto:info@carloportamilano.edu.it)

[mirh02000x@istruzione.it](mailto:mirh02000x@istruzione.it)

[mirh02000x@pec.istruzione.it](mailto:mirh02000x@pec.istruzione.it)



Conoscere l'organizzazione dell'ufficio vendite, i 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 le fasi del ciclo cliente: prenotazione, check in, live in e check out.	X		
Saper realizzare percorsi e/o pacchetti turistici integrati ed ecosostenibili agli ospiti dell'albergo.	X		
Conoscere il sistema contabile dell'azienda ricettiva e gli indici di controllo e di previsione della Room Division		X	
Saper gestire il F.O., l'accoglienza e le attività pratiche nei servizi sia interni, sia esterni organizzate 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		
Essere in grado di effettuare collegamenti con le altre discipline	X		
Competenze in materia di consapevolezza del patrimonio culturale, artistico ed enogastronomico in Italia.	X		
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.	15
2	Le risorse umane in albergo. CCNL Turismo (Blocco 6)	7
3	Il marketing per il turismo. (Blocco 7)	26



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](http://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](mailto:info@carloportamilano.edu.it)

[mirh02000x@istruzione.it](mailto:mirh02000x@istruzione.it)

[mirh02000x@pec.istruzione.it](mailto:mirh02000x@pec.istruzione.it)



4	La qualità totale e professionale, il questionario di qualità in hotel (Blocco 7)	8
5	La vendita del prodotto turistico. (Blocco 3)	4
6	La room division e la programmazione di settore. (Blocco 8)	6
7	Il ciclo cliente in albergo. (Blocco 1)	4
8	UDA interdisciplinare "Percorsi esperienziali e arte contemporanea"	10
9	UDA interdisciplinare "Imprenditorialità: la mia impresa sostenibile"	16
10	Le tipologie di clientela (Blocco 5)	4

Le ore previste per il periodo finale verranno dedicate ai percorsi di qualità nelle imprese turistiche e alla customer satisfaction.

#### 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, uso di strumenti come Canva e Book creator.

#### Ambienti e strumenti di lavoro

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 videoscrittura, 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, 2 Maggio 2024

LA DOCENTE  
STEFANIA CORVAGLIA



Emesso il 19.03.2015  
Approvato il 19.03.2015  
Rev. il 13.03.2020