



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



MOD. 186/UD

Materia	Laboratorio dei servizi di accoglienza Turistica
Classe	V M AT
Docente	Prof.ssa Corvaglia Stefania
Libri di testo adottati	PROFESSIONE ACCOGLIENZA - terzo, quarto e quinto anno HOEPLI - Monica Mainardi

Ore di lezione effettuate nell'anno scolastico 2025/2026

Ore di lezione previste dal piano di studi	198
Ore di lezione effettuate al 15.05.26	138
Ore di lezione previste per il periodo finale	19

Competenze disciplinari

Competenza attesa per la disciplina	Raggiunta da		
	Tutti	Maggior anza	Solo alcuni
Predisporre l'accoglienza e l'organizzazione dei servizi alberghieri richiesti	X		
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		
Scegliere il canale distributivo più appropriato per un prodotto turistico	X		
Comprendere i bisogni di ciascun cliente e proporre soluzioni adeguate a seconda dei casi	X		
Organizzare i servizi di accoglienza e assistenza nell'organizzazione di eventi	X		
Elaborare iniziative promozionali sulla base delle caratteristiche del mercato turistico di riferimento ed essere in grado di impostare un piano di marketing sulla base delle specifiche esigenze di una struttura ricettiva.		X	
Conoscere la certificazione di qualità alberghiera e gli standard operativi, in particolare dei reparti di F.O.			



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 e saper applicare le procedure di gestione dei reparti di F.O operando con professionalità dalla prenotazione al check out passando dal check in alla fase live in.	X		
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		
Conoscere le differenziazioni tipologiche delle strutture ricettive e in particolare quelle alberghiere	X		
Saper realizzare percorsi e/o pacchetti turistici integrati e "sostenibili" agli ospiti dell'albergo.	X		
Saper comprendere i bisogni di ciascun cliente e proporre soluzioni adeguate a seconda dei casi	X		
Uso del pacchetto Office: Word, Excel, Power Point, Canva, notebook, lumen5, Gemini, chat gpt, Copilot.	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 di livello avanzato per informatica	X		

Unità di Apprendimento svolte

N°	Titolo	Ore
	L'esperienza PCTO. Rielaborazione dell'esperienza in azienda. L'organizzazione aziendale, il mio ruolo e le competenze acquisite.	25
	UDA imprenditorialità: creazione ed organizzazione degli eventi: 1. Halloween in agriturismo 2. Evento natalizio sostenibile	15
	Il turismo sostenibile: realizzare un itinerario turistico ecosostenibile nel proprio territorio; saper creare una scheda operativa con le fasi per realizzare un viaggio responsabile. Creazione di un pacchetto turistico con una esperienza particolare, sapendo scegliere un target a cui vendere il prodotto.	15



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



Il concetto di turismo e le nuove tendenze del settore: "La nostra proposta di turismo esperienziale".	9
Leadership, problem solving e soft skills.	3
La Qualità del prodotto turistico alberghiero; La vendita del prodotto turistico, le iniziative promozionali, i sistemi di qualità in albergo.	8
Revenue management per la redditività aziendale. Prova pratica budget.	11
Progetto UDA "Percorsi esperienziali ed arte contemporanea"	10
Il marketing per il turismo, il web marketing (web reputation), il piano di marketing	5

PS Sono state svolte 25 ore di compresenza con l'insegnante di Inglese nelle quali sono state svolte delle attività in inglese tecnico.

Alcune ore sono state utilizzate per attività varie (esempio Progetto Icaro con Polizia stradale, prove INVALSI, simulazioni prove d'esame, servizi esterni e interni alla scuola, ecc.)

Le ore previste per il periodo finale (19) verranno dedicate alle verifiche orali, alla trattazione di alcune tematiche operative del settore alberghiero e alla preparazione dell'esame di maturità.

Metodologie e strategie di insegnamento

Lezione frontale e partecipata, lezione pratica con compiti di realtà, esercitazioni pratiche di laboratorio, interventi con esperti di settore per FSL, problem solving, studio di casi professionali aziendali, lavoro in team, esercitazioni pratiche svolte in classe o in laboratorio di informatica, in autonomia e in gruppo

Ambienti e strumenti di lavoro

Spazi: aula, laboratorio Front Office nell'Hall dell'Istituto, Sala Convegni, laboratorio d'informatica.

Strumenti: P.C. per ricerche e utilizzo di programmi video scrittura, foglio Excel e Power Point, libro di testo, testi in siti internet, schemi riassuntivi (slide), video proiettore, molti strumenti del drive di google, Canva ecc.

Verifiche svolte	Tipologia
Orali 2	Interrogazioni, esposizioni, lavoro in gruppo
Scritte 2	domande aperte e relazioni
Pratiche 6	Elaborati digitali, partecipazione ad eventi esterni, compiti di realtà.

Milano, 4 maggio 2026

La docente

Prof.ssa Stefania Corvaglia



Emesso il 19.03.2015

Approvato il

19.03.2015

Rev. il 13.03.2020