



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 DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA
Classe	5BAT
Docente	GENTILE CONCETTA
Libri di testo adottati	Nuovo PROFESSIONE ACCOGLIENZA AUTORE: MONICA MAINARDI CASA EDITRICE: HOEPLI

Ore di lezione effettuate nell'anno scolastico 2025/2026

Ore di lezione previste dal piano di studi	174
Ore di lezione effettuate al 15.05.2026	149
Ore di lezione previste per il periodo finale	15

Competenze disciplinari

Competenza attesa per la disciplina	Raggiunta da		
	Tutti	Maggioranza	Solo alcuni
AI11 Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.		X	
AG7 Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera	X		
AI9 Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.		X	



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

Conoscere l'organizzazione dell'azienda alberghiera, rielaborando l'esperienza del PCTO.	X		
Conoscere le caratteristiche dell'offerta alberghiera italiana, le tipologie ricettive e le principali evoluzioni del settore turistico (es il turismo esperienziale, slow, ecc).		X	
Conoscere il concetto di Marketing turistico 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 l'importanza della qualità del prodotto turistico e della sua certificazione per rafforzare l'immagine dell'azienda alberghiera		X	
Conoscere gli elementi e le fasi del Revenue Management. Il ruolo importante del Front Office nel reparto della vendita diretta al cliente, 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		
Saper gestire il F.O., l'accoglienza e le attività pratiche nei servizi interni ed 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	



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

Competenze in materia di consapevolezza del patrimonio culturale, artistico ed enogastronomico in Italia.		X	
Competenze digitali: utilizzare piattaforme digitali; identificare problemi tecnici durante l'uso dei dispositivi e risolverli; proteggere i dispositivi, i dati personali e la privacy.		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	L'immagine del territorio.	28
3	La qualità del prodotto turistico-alberghiero.	16
4	La guest experience.	14
5	Il Revenue Management per la redditività aziendale. CRM e fidelizzazione del cliente.	10
6	Il marketing alberghiero.	18
7	Web Marketing e digitalizzazione degli eventi.	12
8	Il ciclo cliente in albergo.	12
9	UDA interdisciplinare "Percorsi esperienziali e arte contemporanea"	16
10	UDA interdisciplinare "Imprenditorialità: la mia azienda ecosostenibile"	18

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



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



MOD.186/UD

Metodologie e strategie di insegnamento

Lezione frontale e partecipata, approfondimenti, esercitazioni pratiche di laboratorio, PCTO, interventi esperti del settore, problem solving, casi aziendali, lavoro in team, esercitazioni pratiche svolte in classe in gruppo o in autonomia.

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 di videoscrittura, per presentazioni, 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 4	(Tema, relazione, presentazione, etc.)
Pratiche 4	

Milano, 4 maggio 2026

Il docente: Concetta Gentile
Concetta Gentile