



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 AAT
Docente	Prof. Massimo Casati
Libri di testo adottati	Check in / Check out (corso avanzato) di Carlo Columbo e ferruccio Zanchi. Ed Markes

Ore di lezione effettuate nell'anno scolastico 2020/2021	
(dal registro si evince le lezioni effettuate on line)	
Ore di lezione previste dal piano di studi	132
Ore di lezione effettuate al 03.05.2021	107
Ore di lezione previste per il periodo finale	16

Competenze disciplinari

Competenza attesa per la disciplina	Raggiunta da		
	Tutti	Maggioranza	Solo alcuni
Conoscere l'organizzazione aziendale dell'azienda alberghiera.	X		



APPROVATO IL: 19.03.15

EMESSO IL: 19.03.15

REV. II: 21.04.2020



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 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		
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	
Saper realizzare percorsi e/o pacchetti turistici integrati ed ecosostenibili agli ospiti dell'albergo.		X	
Conoscere le differenziazioni tipologiche delle strutture ricettive e in particolare alberghiere.	X		
Saper individuare gli organismi del sistema turistico pubblico.	X		



APPROVATO IL: 19.03.15

EMESSO IL: 19.03.15

REV. II: 21.04.2020



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



Saper gestire il F.O., 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		
Essere in grado di effettuare collegamenti con le altre discipline		X	

Unità di Apprendimento svolte



APPROVATO IL: 19.03.15

EMESSO IL: 19.03.15

REV. II: 21.04.2020



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



N°	Titolo	Ore
1	L'organizzazione e management in albergo. Esperienza PCTO di alcuni studenti.	15
2	La gestione commerciale : il marketing in albergo.	20
3	La gestione commerciale: le vendite.	15
4	Le strategie di pricing in albergo.	10
5	Progetto eventi.	10
6	Il ciclo cliente in albergo.	25

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 excel 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
Scritte 2	Test



APPROVATO IL: 19.03.15

EMESSO IL: 19.03.15

REV. II: 21.04.2020



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



Pratiche 6	Progetto FO, contabilità alb., compito autentico, lavoro di ricerca, lavoro di gruppo event mang., lettera di presentazione colloquio
------------	---

Annotazioni sulle modalità di valutazione con particolare riferimento alla DAD.

Le valutazioni sono state effettuate in relazione alla relazione sull'attività del progetto F.O., sulla contabilità nella Room Division, sulla partecipazione al progetto Event Mang. Con esperto esterno, la risoluzione di compiti autentici di problem solving e caso aziendale.

Milano, 3 maggio 2021

Il docente

Prof. Massimo Casati



APPROVATO IL: 19.03.15

EMESSO IL: 19.03.15

REV. II: 21.04.2020