



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



Materia	LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA
Classe	5 BAT
Docente	CORVAGLIA STEFANIA
Libri di testo adottati	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

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 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

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



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