



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per la Campania

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE
“E.FERRARI”

Istituto Professionale per i servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B
Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V
Istituto Tecnico settore tecnologico - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria cod. mecc. SATF02901Q

Via Rosa Jemma, 301 - 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 - C.F.: 91008360652 - Codice Mecc. SAIS029007

Internet: www.ipsiaferrari.it -post.cert. SAIS029007@pec.istruzione.it

**PROGRAMMA SVOLTO DI TECNICHE DI COMUNICAZIONE E
RELAZIONE**

ANNO SCOLASTICO 2024-2025 CLASSE IV A ASA

DOCENTE: RUSSO MARGHERITA

U.D.A. 1: I FONDAMENTI DELLA COMUNICAZIONE

- Il processo di comunicazione
- Il concetto e i fondamenti della comunicazione
- Le tre forme di comunicazione: verbale, paraverbale e non-verbale
- Le funzioni comunicative
- La comunicazione interpersonale e quella sociale

U.D.A. 2: LA COMUNICAZIONE PERSUASIVA

- La pragmatica della comunicazione
- Gli assiomi della comunicazione
- La comunicazione verbale e non verbale.
- Il linguaggio non verbale corporeo

- Emozioni, sentimenti e comunicazione non verbale

U.D.A. 4: : LE COMPETENZE RELAZIONALI: life skills e intelligenza emotiva, gli stili comunicativi e la comunicazione efficace

- Life Skills e intelligenza emotivaL'intelligenza emotiva
- L'autoconsapevolezza e l'autocontrollo
- L'empatia
- Gli stili comunicativi
- La considerazione di sé e degli altri e la qualità della relazione

U.D.A. 5: : Competenze relazionali nel settore dell'accoglienza turistica

- L'interazione diretta con il clienteIl momento del contatto
- Essere cortesi
- Riconoscere lo stile comunicativo del cliente
- Le regole per gestire il colloquio con il cliente in ambito turistico

U.D.A. 6: : IL TEAM WORKING

- Il gruppo e le sue caratteristiche
- La rete di comunicazione in un gruppo
- Bisogni e dinamiche di gruppo
- Le barriere comunicative in un gruppo
- Il team working

U.D.A. 6: : LA COMUNICAZIONE DI MASSA E I PRODOTTI PUBBLICITARI

- La stampa: origini e caratteristicheIl linguaggio giornalistico
- L'annuncio pubblicitario
- La televisione: origine e caratteristiche
- La pubblicità televisiva

Battipaglia, 09/06/2025

IL DOCENTE

Margherita Russo