



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 V A ASA
DOCENTE: RUSSO MARGHERITA

U.D.A. 1: PRINCIPI E TECNICHE DI COMUNICAZIONE (Riepilogo e consolidamento delle conoscenze apprese nel corso dell'anno scolastico precedente)

- Le tre forme di comunicazione: verbale, paraverbale e non-verbale
- Il modello lineare e il modello circolare della comunicazione.
- La pragmatica della comunicazione.
- Conoscere stili e strumenti comunicativi nell'azienda turistica

U.D.A. 2: LE COMPETENZE RELAZIONALI E IL TEAM WORKING

- Le interazioni sociali e il team work
- Le interazioni sociali nel mondo del lavoro
- Gruppi primari e gruppi secondari
- Le disfunzioni di gruppo
- I ruoli all'interno del gruppo e l'importanza della leadership
- L'importanza delle interazioni sociali nelle brigate di cucina e di sala

U.D.A. 3: LA COMUNICAZIONE DI MASSA E I PRODOTTI PUBBLICITARI

- La stampa: origini e caratteristiche Il linguaggio giornalistico
- L'annuncio pubblicitario
- La radio e la pubblicità
- La televisione: origine e caratteristiche.

U.D.A. 4: PRINCIPI E TECNICHE DI MARKETING. IL MARKETING E IL TURISMO

- Le ricerche di mercato e le tecniche di marketing
- Le politiche e le classificazioni del prodotto commerciale.
- Il linguaggio del marketing
- L'offerta turistica

U.D.A. 5: LE COMUNICAZIONI AZIENDALI

- Finalità e strumenti di comunicazione aziendale interna
- Le riunioni di lavoro
- Il brand- le conferenze stampa- i comunicati stampa

Battipaglia, 09/06/2025

IL DOCENTE

Margherita Russo