



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

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA CLASSE IV A ASA
ANNO SCOLASTICO 2024-2025

DISCIPLINA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

DOCENTE: prof.ssa RUSSO MARGHERITA

LIBRO DI TESTO: *Turismo.com. Comunicazione e relazioni nel turismo contemporaneo* - Di Colli Giovanna- Editore CLITT

CARATTERISTICHE DELLA CLASSE

La classe è composta da 11 alunni e si presenta come un gruppo abbastanza eterogeneo da punto di vista comportamentale, ma abbastanza uniforme per interesse e curiosità.

Gli studenti appaiono infatti ben disposti all'apprendimento e hanno mostrato fin dall'inizio una buona spinta motivazionale verso una disciplina per loro nuova. La classe, dal punto di vista disciplinare, si mostra sufficientemente disciplinata e responsabile nella gestione degli spazi e delle uscite dalla classe, facendo così presupporre un ambiente favorevole allo svolgimento delle attività che verranno proposte al fine di raggiungere gli obiettivi previsti dallo studio della materia nonché le finalità educative sottese al loro percorso formativo.

Dagli elementi di giudizio finora raccolti si delinea un quadro complessivo della classe che evidenzia:

Un livello cognitivo globale di ingresso	Adeguito
Un possesso di abilità trasversali minime	Adeguito
Un clima educativo della classe	Buono

LE FINALITA' DELLA DISCIPLINA

Il Piano di Lavoro è articolato in unità didattiche di apprendimento per rendere più snella ed efficace sia la fase di trattazione che quella di verifica dell'avvenuta assimilazione degli argomenti affrontati. Finalità generali della disciplina afferiscono alla conoscenza delle tecniche di comunicazione, delle strategie comunicative e di pubblicità nel settore del turismo e alle competenze che devono contraddistinguere un operatore turistico-alberghiero.

OBIETTIVI MINIMI PER ALUNNI H / BES / DSA

1. Il concetto e i fondamenti della comunicazione
2. Le tre forme di comunicazione: verbale, paraverbale e non verbale
3. La pragmatica della comunicazione
4. Gli assiomi della comunicazione
5. Emozioni, sentimenti
6. Il linguaggio verbale persuasivo
7. L'intelligenza emotiva

STRUTTURAZIONE U.D.A.

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

(Settembre - Ottobre)

Finalità: conoscere le varie forme di comunicazione e saperle utilizzare in modo efficace per ottenere risultati concreti

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA'	CONOSCENZE
<p>Utilizzare gli strumenti culturali e metodologici per porsi con atteggiamento critico, razionale e responsabile di fronte alla realtà, riconoscendo gli elementi caratteristici della comunicazione.</p> <p>Utilizzare procedure di comunicazione efficaci.</p> <p>Facilitare la comunicazione tra persone e gruppi, anche di cultura e contesti diversi, attraverso linguaggi e sistemi di relazione adeguati.</p>	<p>Saper distinguere le diverse forme comunicative</p> <p>Saper riconoscere i diversi elementi che entrano in gioco nel processo comunicativo.</p> <p>Saper applicare gli aspetti teorici della comunicazione alle relazioni quotidiane.</p> <p>Saper riconoscere gli elementi che devono contraddistinguere una comunicazione efficace nell'ambito della professione.</p>	<p>Il processo di comunicazione</p> <p>Il concetto e i fondamenti della comunicazione</p> <p>Le tre forme di comunicazione: verbale, paraverbale e non-verbale</p> <p>Bisogni e comunicazione: la piramide di Maslow</p> <p>Le funzioni comunicative</p> <p>La comunicazione interpersonale e quella sociale</p>

U.D.A. 2: LA COMUNICAZIONE PERSUASIVA

(Novembre)

Finalità: acquisire consapevolezza e padronanza dei meccanismi che regolano la comunicazione e saper leggere il linguaggio del corpo

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA'	CONOSCENZE
<p>Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo</p> <p>Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi</p> <p>Essere sensibili alle differenze culturali e di atteggiamento dei destinatari, al fine di servire un servizio il più possibile personalizzato</p>	<p>Saper attribuire intenzionalità, leggere e interpretare i segnali non verbali di una comunicazione</p> <p>Saper utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turistici</p> <p>Saper individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico-alberghieri funzionali alla tipologia di clienti</p> <p>Saper gestire la dimensione emozionale di una comunicazione</p>	<p>La pragmatica della comunicazione</p> <p>Gli assiomi della comunicazione</p> <p>La comunicazione verbale e non verbale.</p> <p>Il linguaggio non verbale corporeo</p> <p>Emozioni, sentimenti e comunicazione non verbale</p> <p>La competenza paraverbale</p> <p>La postura e il fenomeno del ricalco</p> <p>La mimica</p> <p>La gestualità</p> <p>La prossemica</p> <p>La competenza non verbale</p>

U.D.A. 3: LA COMUNICAZIONE PERSUASIVA

(Novembre)

Finalità: acquisire consapevolezza e padronanza dei meccanismi che regolano la comunicazione e saper leggere il linguaggio del corpo

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA'	CONOSCENZE
<p>Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo</p> <p>Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi</p> <p>Essere sensibili alle differenze culturali e di atteggiamento dei destinatari, al fine di servire un servizio il più possibile personalizzato</p>	<p>Saper attribuire intenzionalità, leggere e interpretare i segnali non verbali di una comunicazione</p> <p>Saper utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turistici</p> <p>Saper individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico-alberghieri funzionali alla tipologia di clienti</p> <p>Saper gestire la dimensione emozionale di una comunicazione</p>	<p>La pragmatica della comunicazione</p> <p>Gli assiomi della comunicazione</p> <p>La comunicazione verbale e non verbale.</p> <p>Il linguaggio non verbale corporeo</p> <p>Emozioni, sentimenti e comunicazione non verbale</p> <p>La competenza paraverbale</p> <p>La postura e il fenomeno del ricalco</p> <p>La mimica</p> <p>La gestualità</p> <p>La prossemica</p> <p>La competenza non verbale</p>

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

(Dicembre)

Finalità: conoscere e potenziare la propria intelligenza emotiva per migliorare gli scambi comunicativi e le interazioni con gli altri

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA'	CONOSCENZE
<p>Contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio</p> <p>Svolgere le proprie attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità</p> <p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative dei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici e tecnologici.</p>	<p>Saper riconoscere i fattori interni ed esterni che influenzano le comunicazioni</p> <p>Saper interpretare il ruolo dei vari attori nella relazione interpersonale</p> <p>Saper gestire le critiche e la pressione sociale</p> <p>Saper produrre comunicazioni interpersonali efficienti, efficaci e significative</p>	<p>Life Skills e intelligenza emotiva</p> <p>L'intelligenza emotiva</p> <p>L'autoconsapevolezza e l'autocontrollo L'empatia</p> <p>L'assertività</p> <p>Gli stili comunicativi</p> <p>La considerazione di sé e degli altri e la qualità della relazione</p>

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

**(Gennai
o-
Febbrai
o)**

Finalità: sviluppare la capacità di relazionarsi al cliente in modo efficace

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA'	CONOSCENZE
<p>. Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo</p> <p>Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi</p>	<p>Saper utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turistici</p> <p>Saper individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico-alberghieri funzionali alla tipologia di clienti</p> <p>Saper produrre comunicazioni interpersonali efficienti, efficaci e significative</p>	<p>L'interazione diretta con il cliente</p> <p>Il momento del contatto</p> <p>Essere cortesi</p> <p>Riconoscere lo stile comunicativo del cliente</p> <p>Le regole per gestire il colloquio con il cliente in ambito turistico</p> <p>La gestione delle obiezioni e dei reclami</p> <p>Le comunicazioni telefoniche e le email</p>

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

(Marzo)

Finalità: conoscere le principali forme di interazione sociale, le dinamiche di gruppo e le sue possibili disfunzioni; apprendere le strategie più efficaci per lavorare in gruppo

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA'	CONOSCENZE
<p>Riconoscere le principali forme di interazione sociale</p> <p>Gestire le relazioni interpersonali nei contesti lavorativi</p> <p>Riconoscere le principali disfunzioni di un gruppo e applicare le strategie per porvi rimedio</p> <p>Distinguere i ruoli all'interno di un gruppo e le principali forme di leadership</p> <p>Utilizzare gli strumenti di comunicazione e team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento</p>	<p>Saper individuare riconoscere l'importanza della comunicazione efficace e dell'ascolto attivo</p> <p>Saper utilizzare le proprie abilità comunicative</p> <p>Saper comprendere le dinamiche sociali presenti in contesti relazionali</p> <p>Saper operare in équipe</p>	<p>Il gruppo e le sue caratteristiche</p> <p>La rete di comunicazione in un gruppo</p> <p>Bisogni e dinamiche di gruppo</p> <p>Le dinamiche negative</p> <p>La leadership</p> <p>La gestione dei conflitti</p> <p>Le barriere comunicative in un gruppo</p> <p>Il team working</p> <p>Il lavoro di squadra e l'intelligenza collettiva</p> <p>La natura delle comunicazioni e relazioni del gruppo</p>

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

(Aprile-
Maggio)

Finalità: Conoscere le potenzialità dei vari mezzi di comunicazione di massa e l'efficacia dei vari canali pubblicitari

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA'	CONOSCENZE
<p>Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione</p> <p>Individuare linguaggi funzionali ai contesti</p>	<p>Saper riconoscere le potenzialità della comunicazione a stampa e audiovisiva</p> <p>Saper analizzare e interpretare messaggi di comunicazione visiva e pubblicitaria</p> <p>Saper utilizzare lessico e fraseologia del settore</p>	<p>La stampa: origini e caratteristiche</p> <p>Il linguaggio giornalistico</p> <p>L'annuncio pubblicitario</p> <p>La radio: origini e caratteristiche</p> <p>La radio e la pubblicità</p> <p>La televisione: origine e caratteristiche</p> <p>La pubblicità televisiva</p> <p>Internet: origine e caratteristiche Internet e la pubblicità</p>

METODOLOGIA:

x	Lezione frontale	x	Problem solving
x	Brain Storming	x	Elaborazione di mappe concettuali
x	Discussione guidata	x	Esercitazioni individuali e di gruppo
x	Lezione multimediale	x	Piattaforme digitali
x	Role playing	x	Circle time (Discussione su di un argomento)

STRUMENTI DI LAVORO

Libro di testo
Riviste specifiche- Testi da consultazione- Dispense
Video lezioni - Piattaforme digitali
Risorse digitali – Software didattici vari
Altro

STRUMENTI DI VERIFICA E VALUTAZIONE

Osservazione attenta e sistematica dei comportamenti individuali e collettivi
Colloquio orale

Prove di verifica:

1. Test a scelta multipla
2. Quesiti a completamento
3. Quesiti vero/falso
4. Compiti di realtà
5. Lavori di gruppo

ATTIVITÀ DI RECUPERO E/O APPROFONDIMENTO

Gruppi di lavoro

Processi individualizzati

Ripetizioni argomenti trattati

Altro

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Livello EQF	Descrittori	N. alunni	Voto in decimi	Grado di Padronanza
3	Comprende le informazioni principali e secondarie e sa rielaborare e collegare autonomamente, utilizzando varie fonti. Espone in modo corretto e linguisticamente appropriato. Esprime valutazioni personali e le argomenta.		9-10	AVANZATO
2	Comprende le informazioni principali e le sa rielaborare e collegare in modo pertinente alle richieste. Espone e utilizza i linguaggi specifici in modo corretto. Esprime semplici valutazioni personali.		7-8	INTERMEDIO
1	Comprende le informazioni principali di testi orali/scritti. Espone e utilizza i linguaggi specifici in modo semplice, se guidato.		6	BASE
//			≤ 5	NON RAGGIUNTO

Data 05/11/2024

FIRMA

Margherita Russo