



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 EDUCATIVO – DIDATTICA CLASSE V 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 G. – CLITT editore**

CARATTERISTICHE DELLA CLASSE

La classe è composta da 21 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 la disciplina e nei confronti di una nuova docente. 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 | Accettabile |
| Un possesso di abilità trasversali minime | Adeguate |
| Un clima educativo della classe | Buono |

LE FINALITÀ 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. Acquisire termini e convenzioni proprie della disciplina
2. Prendere sicurezza di sé nell'ambito della disciplina e della futura professione
3. Conoscere e argomentare in modo semplice sui diversi contenuti delle singole UDA

STRUTTURAZIONE U.D.A.

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

(Settembre - Ottobre)

Finalità: utilizzare una comunicazione efficace per ottenere risultati concreti

| COMPETENZE | ABILITA'/CAPACITA' | CONOSCENZE |
|--|---|---|
| Utilizzare gli strumenti culturali e metodologici per porsi con atteggiamento critico, razionale e responsabile di fronte alla realtà, riconoscendo gli elementi caratteristici della comunicazione. Riconoscere procedure di comunicazione efficaci. Facilitare la comunicazione tra persone e gruppi, anche di cultura e contesti diversi, attraverso linguaggi e sistemi di relazione adeguati. | Riconoscere i diversi elementi che entrano in gioco nel processo comunicativo. Individuare i modelli principali della comunicazione. Applicare gli aspetti teorici della comunicazione alle relazioni quotidiane. Riconoscere gli elementi che devono contraddistinguere una comunicazione efficace nell'ambito della professione. | Le tre forme di comunicazione: verbale, paraverbale e non-verbale Il modello lineare e il modello circolare della comunicazione. La pragmatica della comunicazione. Mettere a fuoco le tappe fondamentali della comunicazione, dall'oralità alla rivoluzione dei media. Conoscere stili e strumenti comunicativi nell'azienda turistica |

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

(Novembre-
Dicembre)

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 |
|--|--|---|
| Riconoscere le principali forme di interazione sociale Gestire le relazioni interpersonali nei contesti lavorativi Riconoscere le principali disfunzioni di un gruppo e applicare le strategie per porvi rimedio | Saper individuare e riconoscere l'importanza della comunicazione efficace e dell'ascolto attivo Saper utilizzare le proprie abilità comunicative Saper comprendere le dinamiche sociali presenti in contesti relazionali | Le interazioni sociali e il team work Gli studi della microsociologia sulle diverse forme di interazione sociale Le interazioni sociali nel mondo del lavoro Gruppi primari e gruppi secondari |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
| <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 operare in équipe</p> | <p>Le disfunzioni di gruppo</p> <p>I ruoli all'interno del gruppo e l'importanza della leadership</p> <p>L'importanza delle interazioni sociali nelle brigate di cucina e di sala</p> |
|---|--------------------------------|---|

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

Gennaio-febbraio

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</p> <p>Internet e la pubblicità</p> |

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

(marzo- aprile)

Finalità: conoscere ed utilizzare procedure di comunicazione efficaci per la promozione di prodotti turistici in relazione al contesto e ai destinatari

| COMPETENZE | ABILITA'/CAPACITA' | CONOSCENZE |
|--|--|--|
| <p>Familiarizzare con le principali attività di marketing.</p> | <p>Individuare le componenti dell'ambiente di marketing.</p> | <p>L'ambiente di marketing e la concorrenza.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Saper utilizzare le tecniche più efficaci per ottimizzare il rapporto con il cliente.</p> <p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti</p> | <p>Conoscere il ciclo di vita di un prodotto per politiche di prezzo e di distribuzione,</p> <p>Riconoscere gli elementi che determinano un servizio di qualità nel settore turistico.</p> | <p>Le ricerche di mercato e le tecniche di marketing</p> <p>Le politiche e le classificazioni del prodotto commerciale.</p> <p>Il linguaggio del marketing</p> <p>L'offerta turistica</p> |
|---|--|---|

U.D.A. 5: LE COMUNICAZIONI AZIENDALI

(Aprile- maggio)

Finalità : conoscere ed utilizzare le diverse forme di comunicazione aziendale

| COMPETENZE | ABILITA'/CAPACITA' | CONOSCENZE |
|--|--|--|
| <p>Conoscere le forme di comunicazione aziendali</p> <p>Saper individuare i bisogni del consumatore.</p> <p>Utilizzare il linguaggio tecnico – scientifico adeguato al contesto lavorativo.</p> <p>Sviluppare adeguate competenze di public relation</p> | <p>Conoscere e rapportarsi correttamente al contesto professionale cui ci si rivolge.</p> <p>Individuare le tecniche più idonee alla comunicazione aziendale</p> <p>Saper coniugare le conoscenze teoriche acquisite con l'esigenza dell'azienda</p> | <p>Finalità e strumenti di comunicazione aziendale interna</p> <p>Le riunioni di lavoro</p> <p>Il brand- le conferenze stampa- i comunicati stampa</p> <p>Gli scopi delle P.R.</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: <ol style="list-style-type: none">1. Test a scelta multipla2. Quesiti a completamento3. Quesiti vero/falso4. Compiti di realtà5. 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