



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 IV A ACC. TUR. ANNO SCOLASTICO 2022-2023

DISCIPLINA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

DOCENTE: MARIANNA TOMMASIELLO

LIBRO DI TESTO: *Turismo.com. Comunicazione e relazioni nel turismo contemporaneo*

Di Colli Giovanni Editore CLITT

CARATTERISTICHE DELLA CLASSE

La classe è composta da 12 alunni. Essa risulta complessivamente attiva nel percorso di formazione. Gli alunni mostrano discreta motivazione allo studio, sono abbastanza partecipi al dialogo educativo, collaborano tra loro e mostrano sufficiente interesse per la disciplina trattata. Si impegnano quasi sempre con costanza nello studio autonomo pomeridiano.

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	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. 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.

<p>U.D.A. 1: I FONDAMENTI DELLA COMUNICAZIONE</p> <p>(Settembre - Ottobre)</p> <p>Finalità: conoscere le varie forme di comunicazione e saperle utilizzare in modo efficace per ottenere risultati concreti</p>
--

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>

<p>U.D.A. 2: I MODELLI DI SPIEGAZIONE DEL PROCESSO COMUNICATIVO</p> <p>(Novembre)</p> <p>Finalità: Conoscere i modelli della comunicazione interpersonale e acquisire consapevolezza e padronanza dei meccanismi che regolano il processo comunicativo</p>

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA'	CONOSCENZE
<p>Interpretare il ruolo dei vari attori nella relazione interpersonale, da diversi punti di vista</p> <p>Acquisire consapevolezza e padronanza dei meccanismi che</p>	<p>Saper individuare riconoscere l'importanza della comunicazione efficace e dell'ascolto attivo</p> <p>Saper utilizzare le proprie abilità comunicative</p>	<p>Il modello classico: la comunicazione lineare</p> <p>La teoria della comunicazione di Jakobson</p> <p>Le funzioni linguistiche</p>

<p>regolano il processo di comunicazione</p> <p>Riconoscere e utilizzare tecniche e strategie di comunicazione al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa, la qualità del servizio alla clientela e il coordinamento con i colleghi</p> <p>Agire comunicazioni in sintonia con il sistema di rappresentazione della realtà dell'interlocutore</p>	<p>Saper riconoscere il sistema di rappresentazione del mondo proprio e altrui</p> <p>Saper valutare l'efficacia di una comunicazione</p> <p>Saper cogliere la complessità comunicativa dei vari codici</p> <p>Saper utilizzare il lessico e la fraseologia di settore</p>	<p>I limiti del modello classico di comunicazione</p> <p>Il modello di comunicazione interattivo o circolare</p> <p>Il modello semiotico</p> <p>La complessità comunicativa dei codici</p> <p>Il canale</p> <p>Il feedback</p> <p>Il modello neurolinguistico della comunicazione (PNL)</p> <p>I sistemi sensoriali e i filtri percettivi</p>
--	--	---

U.D.A. 3: Pragmatica e linguaggio corporeo

(Novembre-Dicembre)

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: LA COMUNICAZIONE PERSUASIVA

(Gennaio-Febbraio)

Finalità: Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA'	CONOSCENZE
Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera	Saper produrre comunicazioni interpersonali e sociali efficaci in termini di persuasione	La percezione soggettiva della realtà
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	Saper utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turistici	La retorica: logos, pathos, ethos
Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva multimediale	Acquisire la consapevolezza e la padronanza di un uso retorico del linguaggio in tutte le sue forme	Il linguaggio verbale persuasivo
Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo	Saper individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico-alberghieri funzionali alla tipologia di clienti	Il potere suggestivo delle parole
	Saper valutare e realizzare prodotti di comunicazione che tengano conto dei criteri di efficacia comunicativa	Le regole per una comunicazione verbale persuasiva
		La retorica e il linguaggio figurato
		Le figure retoriche di significato
		Le figure retoriche di suono
		L'efficacia della comunicazione visiva nei servizi turistici
		Colore e comunicazione

U.D.A. 5: LE COMPETENZE RELAZIONALI: life skills e intelligenza emotiva, gli stili comunicativi e la comunicazione efficace

(Marzo)

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

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

	<p>Acquisire consapevolezza di limiti e potenzialità dei diversi stili comunicativi</p> <p>Saper riconoscere gli elementi che devono contraddistinguere una comunicazione efficace nell'ambito della professione.</p>	<p>Lo stile passivo: la fuga</p> <p>Lo stile aggressivo: l'autoritarismo Lo stile manipolatorio: la maschera Lo stile assertivo: l'efficacia</p> <p>La comunicazione efficace</p> <p>L'ascolto attivo</p> <p>Superare le barriere comunicative: la comunicazione riuscita</p>
--	---	---

U.D.A. 6: Competenze relazionali nel settore dell'accoglienza turistica (Aprile)

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. 7: IL TEAM WORKING

(Maggio)

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

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 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

Ambiente di apprendimento	Aula e piattaforme digitali
Strumenti e setting tecnologico	Oltre agli strumenti didattici tradizionali (libri di testo, dizionari, testi originali in lingua, quadri sinottici, schede storiche, quotidiani, riviste specialistiche, mappe concettuali, lavagna), saranno usati anche piattaforme e risorse digitali
Compito/consegna da realizzare	Relazione individuale, realizzazione di prodotti multimediali (Power Point, Prezi, Timeline, Thinglink)

Data

24.11.2022

FIRMA

prof.ssa Marianna Tommasiello