  

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](http://www.ipsiaferrari.it/) -post.cert. SAIS029007@pec.istruzione.it

# PROGRAMMAZIONE DIDATTICA CLASSE IV A ASA

# ANNO SCOLASTICO 2023-2024

**DISCIPLINA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE**

**DOCENTE: prof.ssa SAGARIO MARISA**

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

# CARATTERISTICHE DELLA CLASSE

La classe è composta da 23 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 |  Adeguato  |
| Un possesso di abilità trasversali minime | Adeguato |
| 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.**

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPETENZE**Interpretare il ruolo dei vari attori nella relazione interpersonale, da diversi punti di vistaAcquisire consapevolezza e padronanza dei meccanismi che | **ABILITA’/CAPACITA’**Saper individuare riconoscere l’importanza della comunicazione efficace e dell’ascolto attivoSaper utilizzare le proprie abilità comunicative | **CONOSCENZE**Il modello classico: la comunicazione lineareLa teoria della comunicazione di JakobsonLe funzioni linguistiche |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| regolano il processo di comunicazioneRiconoscere 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 colleghiAgire comunicazioni in sintonia con il sistema di rappresentazione della realtà dell’interlocutore | Saper riconoscere il sistema di rappresentazione del mondo proprio e altruiSaper valutare l’efficacia di una comunicazioneSaper cogliere la complessità comunicativa dei vari codiciSaper utilizzare il lessico e la fraseologia di settore | I limiti del modello classico di comunicazioneIl modello di comunicazione interattivo o circolareIl modello semioticoLa complessità comunicativa dei codiciIl canaleIl feedbackIl modello neurolinguistico della comunicazione (PNL)I sistemi sensoriali e i filtri percettivi |

|  |
| --- |
| **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**Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell’esercizio del proprio ruoloIntegrare 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 colleghiEssere sensibili alle differenze culturali e di atteggiamento dei destinatari, al fine di servire un servizio il più possibile personalizzato | **ABILITA’/CAPACITA’**Saper attribuire intenzionalità, leggere e interpretare i segnali non verbali di una comunicazioneSaper utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turisticiSaper individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico- alberghieri funzionali alla tipologia di clientiSaper gestite la dimensione emozionale di una comunicazione | **CONOSCENZE**La pragmatica della comunicazioneGli assiomi della comunicazioneLa comunicazione verbale e non verbale.Il linguaggio non verbale corporeoEmozioni, sentimenti e comunicazione non verbaleLa competenza paraverbaleLa postura e il fenomeno del ricalco La mimicaLa gestualità La prossemicaLa competenza non verbale |

|  |
| --- |
| **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**Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghieraIntegrare 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 colleghiUtilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva multimedialeSviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell’esercizio del proprio ruolo | **ABILITA’/CAPACITA’**Saper produrre comunicazioni interpersonali e sociali efficaci in termini di persuasioneSaper utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turisticiAcquisire la consapevolezza e la padronanza di un uso retorico del linguaggio in tutte le sue formeSaper individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico- alberghieri funzionali alla tipologia di clientiSaper valutare e realizzare prodotti di comunicazione che tengano conto dei criteri di efficacia comunicativa | **CONOSCENZE**La percezione soggettiva della realtà La retorica: logos, pathos, ethosIl linguaggio verbale persuasivo Il potere suggestivo delle paroleLe regole per una comunicazione verbale persuasivaLa retorica e il linguaggio figurato Le figure retoriche di significato Le figure retoriche di suonoL’efficacia della comunicazione visiva nei servizi turisticiColore 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**Contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell’osservanza degli aspetti deontologici del servizioSvolgere le proprie attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualitàUtilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative dei vari contesti: sociali, culturali,scientifici, economici e tecnologici. | **ABILITA’/CAPACITA’**Saper riconoscere i fattori interni ed esterni che influenzano le comunicazioniSaper interpretare il ruolo dei vari attori nella relazione interpersonaleSaper gestire le critiche e la pressione socialeSaper produrre comunicazioni interpersonali efficienti, efficaci e significative | **CONOSCENZE**Life Skills e intelligenza emotiva L’intelligenza emotivaL’autoconsapevolezza el’autocontrollo L’empatia L’assertivitàGli stili comunicativiLa considerazione di sé e degli altri e la qualità della relazione |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Acquisire consapevolezza di limiti e potenzialità dei diversi stili comunicativiSaper riconoscere gli elementi che devono contraddistinguere unacomunicazione efficace nell’ambito della professione. | Lo stile passivo: la fugaLo stile aggressivo: l’autoritarismo Lo stile manipolatorio: la maschera Lostile assertivo: l’efficacia La comunicazione efficace L’ascolto attivoSuperare le barriere comunicative: la comunicazione riuscita |
| **U.D.A. 6: Competenze relazionali nel settore dell’accoglienza turistica****(Aprile)****Finalità:** sviluppare la capacità di relazionarsi al cliente in modo efficace |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPETENZE**Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso diresponsabilità nell’esercizio del proprio ruoloIntegrare 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 | **ABILITA’/CAPACITA’**Saper utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turisticiSaper individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico- alberghieri funzionali alla tipologia di clientiSaper produrre comunicazioni interpersonali efficienti, efficaci e significative | **CONOSCENZE**L’interazione diretta con il cliente Il momento del contattoEssere cortesiRiconoscere lo stile comunicativo del clienteLe regole per gestire il colloquio con il cliente in ambito turisticoLa gestione delle obiezioni e dei reclamiLe comunicazioni telefoniche e le email |

**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**Riconoscere le principali forme di interazione socialeGestire le relazioni interpersonali nei contesti lavorativiRiconoscere le principali disfunzioni di un gruppo e applicare le strategie per porvi rimedioDistinguere i ruoli all’interno di un gruppo e le principali forme di leadershipUtilizzare gli strumenti di comunicazione e team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento | **ABILITA’/CAPACITA’**Saper individuare riconoscere l’importanza della comunicazione efficace e dell’ascolto attivoSaper utilizzare le proprie abilità comunicativeSaper comprendere le dinamiche sociali presenti in contesti relazionaliSaper operare in équipe | **CONOSCENZE**Il gruppo e le sue caratteristicheLa rete di comunicazione in un gruppo Bisogni e dinamiche di gruppoLe dinamiche negative La leadershipLa gestione dei conflittiLe barriere comunicative in un gruppo Il team workingIl lavoro di squadra e l’intelligenza collettivaLa 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:1. Test a scelta multipla
2. Quesiti a completamento
3. Quesiti vero/falso
4. Compiti di realtà
5. Lavori di gruppo
 |

**ATTIVITÁ 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 modocorretto. 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 |

**Data FIRMA**

**25.10.2023 prof.ssa MARISA SAGARIO**

 ****