

PROGRAMMAZIONE ANNUALE classe 4^E

classe quarta indirizzo Accoglienza turistica

MATERIA: Tecniche di comunicazione e relazione

Docente: Prof.ssa Cristiana Balbo Mussetto

1) Ore di lavoro settimanali/annuali

classe	ore settimanali	ore annuali previste
4 ^E	1	33

2) Libro di testo adottato Strategie e tecniche della comunicazione turistica. M. Di Masi, F. Mariani, I. Passeri, Ed. Simone

3) Finalità generali della disciplina

Vengono acquisite le competenze per intervenire nell'organizzazione e nella gestione delle attività di ricevimento delle strutture turistico-alberghiere, in relazione alla domanda stagionale e alle diverse esigenze della clientela. Particolare attenzione è riservata alle strategie di commercializzazione dei servizi e di promozione di prodotti enogastronomici che valorizzano le risorse e la cultura del territorio nel mercato internazionale, attraverso l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

4) Finalità specifiche dello studio della disciplina:

- Riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali;
- Cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio;
- Essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
- Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo;
- Svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
- Contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio.

5) Metodologie utilizzate (lezione frontale, lezione interattiva e/o partecipata, cooperative learning, spiegazioni e/o attività pratiche, ecc.):

- Lezione frontale
- lezione interattiva
- cooperative learning

- flipped classroom
- role play
- simulazioni

PIANO DELLE UDA

Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE
Asse culturale: scientifico-tecnologico
Titolo dell'UDA: IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza 6	Abilità	Conoscenze	Contenuti
2 5	<p>Gestire l'interazione comunicativa, in modo pertinente e appropriato, cogliendo i diversi punti di vista.</p> <p>Utilizzare strumenti di comunicazione visiva e multimediale per produrre documenti complessi, scegliendo le strategie comunicative più efficaci rispetto ai diversi contesti inerenti alla sfera sociale</p>	<p>Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare</p> <p>Competenza sociale e civica in materia di cittadinanza;</p>	<p>Individuare linguaggi funzionali ai contesti comunicativi</p> <p>Saper modulare le proprie modalità di interazione in base al contenuto e al feedback</p> <p>Saper utilizzare il lessico specifico di settore nelle diverse situazioni professionali</p>	<p>Il concetto di comunicazione</p> <p>I fondamenti della comunicazione</p> <p>Struttura e codici dei processi comunicativi</p> <p>Il linguaggio turistico ed enogastronomico</p>	<p>Concetto di comunicazione e, gli scopi e le funzioni</p> <p>Il processo comunicativo</p> <p>La comunicazione e la soddisfazione e dei bisogni umani</p> <p>Gli ostacoli del processo comunicativo</p> <p>Lingua e linguaggio</p> <p>Linguaggio settoriale: il lessico in vari contesti</p>

	<p>e all'ambito professional e di appartenenza</p> <p>Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in modalità avanzata in situazione di lavoro relative al settore di riferimento, adeguando i propri comportamenti al contesto organizzativo e professionale</p>				
--	--	--	--	--	--

Periodo di svolgimento settembre-dicembre

Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE
Asse culturale: scientifico-tecnologico e professionale
Titolo dell'UDA: Linguaggi e segni

Competenze in uscita	Competenze intermedia*	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
5	Gestire	6	Utilizzare tecniche di	La semiotica	La semiotica

6 9	<p>l'interazione comunicativa ,in modo pertinente e appropriato, cogliendo i diversi punti di vista.</p> <p>Gestire discorsi orali di tipo espositivo e argomentativo, in modo chiaro e ordinato e in forma adeguata ai contesti, utilizzando anche adeguati supporti multimediali</p> <p>Utilizzare strumenti di comunicazione e visiva e multimediale per produrre documenti complessi, scegliendo le strategie comunicative più efficaci rispetto ai diversi contesti inerenti alla sfera sociale e all'ambito professionale e di appartenenza, sia in italiano sia in lingua straniera.</p> <p>.</p>	<p>Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare;</p> <p>Competenza sociale e civica in materia di cittadinanza</p>	<p>comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turistici</p> <p>Interpretare tecniche e strategie della comunicazione al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa</p> <p>Individuare i fattori interni ed esterni che influenzano la percezione, l'attenzione e la memorizzazione delle informazioni</p> <p>Riconoscere procedure di comunicazione efficaci per la promozione di prodotti turistici in relazione al contesto e ai destinatari</p> <p>Utilizzare lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera</p>	<p>Gli assiomi della comunicazione</p> <p>La comunicazione verbale, paraverbale, non verbale</p> <p>La comunicazione nell'ambiente e lavorativo</p> <p>La comunicazione efficace per l'accoglienza turistica</p>	<p>Gli assiomi della comunicazione</p> <p>Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale</p> <p>La comunicazione turistica</p> <p>Clienti con bisogni speciali</p> <p>Clienti di lingua e cultura diverse</p>
7					

Periodo di svolgimento: gennaio - marzo

Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE
Asse culturale: scientifico-tecnologico e professionale
UDA La comunicazione interpersonale e di massa

Competenze in uscita	Competenze intermedie	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
5 7 9	Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti in situazioni sociali e professionali soggette a cambiamenti che possono richiedere un adattamento del proprio operato nel rispetto di regole condivise e della normativa specifica di settore Gestire l'interazione comunicativa, in modo pertinente e appropriato, cogliendo i diversi punti di vista	6 Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare Competenza sociale e civica in materia di cittadinanza	Saper riconoscere l'importanza della comunicazione efficace Saper utilizzare le proprie abilità comunicative Analizzare e interpretare messaggi di comunicazione visiva e pubblicitaria Saper 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	La comunicazione efficace Empatia ed intelligenza emotiva Sistemi e modelli della comunicazione interpersonale e di massa Modelli comunicativi e linguaggi dei media tradizionali e dei new media	Comunicazione interpersonale e modelli di riferimento -modello matematico Shannon Weaver -Jakobson funzioni comunicative -modello sistemico relazionale -comunicazione efficace e le emozioni -analisi transazionale di Berne Modelli della comunicazione di massa -teoria ipodermica -modello 5 W - teoria degli usi e gratificazioni -teoria media caldi e media freddi McLuhan -apocalittici e integrati, Eco

					-teoria sociale dei media, Thompson
--	--	--	--	--	-------------------------------------

Periodo di svolgimento: marzo – maggio

6) Strumenti di lavoro:

- Libro di testo
- Power Point e dispense a cura della docente
- Articoli e pptx di relatori e professionisti (materiali consultabili in rete)
- YouTube

7) Strategie per il recupero:

La metodologia didattica è personalizzata in base agli stili di apprendimento di ogni studente

8) STRUMENTI DI VALUTAZIONE E NUMERO MINIMO PROVE QUADRIMESTRALI (n.2)

- Interrogazioni orali (argomentazione di teorie, inferenze, debate...)
- Prove di verifica strutturate (domande a risposta sia chiusa sia aperta, corrispondenze, soluzioni di casi professionali)
- Compiti autentici interdisciplinari e non
- Esposizione orale lavori di gruppo (flipped classroom)

9) CRITERI DI VALUTAZIONE

- Interesse
- Impegno
- Partecipazione
- Creatività
- Acquisizione di strutture mentali e strumenti logici e metodologici:
 - disciplinare (conoscenza della metodologia operativa propria della disciplina e come capacità di applicare in maniera autonoma le abilità strumentali acquisite);
 - logico (capacità di argomentare coerentemente, sviluppando corretti nessi logici, problem solving);
 - espositivo (capacità di utilizzare un linguaggio corretto, adeguato, ricco e fluido, con proprietà lessicale e uso di linguaggio specifico)
- Sviluppo e consolidamento delle capacità critiche, di osservazione, di analisi, di sintesi, di collegamento.

10) GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEL DIPARTIMENTO (nel caso di discipline con valutazione sia scritta che orale, inserire entrambe le griglie)

descrittori	voti	conoscenze	competenze	capacità
Eccellente/ottimo	10 9	Complete,organiche, articolate e con approfondimenti	Applica le conoscenze in modo corretto e	Rielabora in modo corretto, completo ed

		autonomi e personali	autonomo anche a problematiche complesse. Espone in modo fluido e utilizza i linguaggi specifici. Compie analisi approfondite e individua correlazioni precise	autonomo ed opera opportuni collegamenti disciplinari e interdisciplinari.
Buono	8	Complete e con alcuni approfondimenti autonomi.	Applica le conoscenze a problematiche articolate. Espone in modo corretto e con proprietà linguistica	Rielabora in modo corretto, completo ed esauriente ed opera qualche collegamento fra i contenuti
Discreto	7	Complete, se guidato sa approfondire.	Applica autonomamente le conoscenze. Espone in modo corretto e linguisticamente appropriato, compie analisi con coerenza	Rielabora in modo corretto le informazioni e gestisce le situazioni in modo adeguato
Sufficiente	6	Essenziali e per le linee generali	Applica le conoscenze senza fare errori sostanziali, si esprime in modo semplice ma corretto	Sa gestire le informazioni essenziali
Insufficiente	5	Limitate e superficiali	Applica le conoscenze con alcuni errori, si esprime in modo impreciso	Si muove in difficoltà fra i contenuti.
Gravemente insufficiente	4	Lacunose o parziali	Applica le minime conoscenze se guidato, ma con errori; si esprime in modo scorretto e improprio	Non si orienta opportunamente fra i contenuti