

Istituto di Istruzione Superiore "Arturo Prever" Pinerolo Alberghiero

Anno Scolastico 2024/2025

PROGRAMMAZIONE ANNUALE CLASSE 5^D

Classe quinta 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
5^D	2	66

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

3. Finalità 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 partecipata

Lezione interattiva

Lezione esperienziale

Cooperative Learning

Flipped Classroom

Role play

Debate

6 PIANO DELLE UDA

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

Competenze in uscita	Competenze intermedie	Competenze chiave di Cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
7 Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete	5 Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studi e lavoro 7 Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete 9 Riconoscere i principali aspetti	6 Competenza personale sociale Imparare a 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 dei	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	La comunicazione interpersonale e i modelli di riferimento Modelli di comunicazione di massa Media e società

	comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea		servizi e il coordinamento con i colleghi		
--	--	--	---	--	--

Periodo: settembre - ottobre

Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE
Asse culturale: scientifico - tecnologico
Titolo dell'UDA: Interazioni sociali e team work

Competenze in uscita	Competenze intermedie	Competenze chiave di Cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
2 Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.	1 Agire in riferimento al sistema dei valori coerenti con i principi della Costituzione in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali, professionali 2.Utilizzare il patrimonio lessicale e	6 Competenza personale sociale Imparare a imparare Competenza sociale e civica in materia di Cittadinanza	Saper riconoscere l'importanza della comunicazione efficace e dell'ascolto attivo, Saper utilizzare le proprie abilità comunicative individuare linguaggi funzionali a contesti comunicativi, Individuare e utilizzare	L'interazione sociale, La teoria dei giochi e il dilemma del prigioniero, Le interazioni sociali nel mondo del lavoro I ruoli I gruppi e il team working, Le dinamiche di gruppo, i ruoli,	L'interazione sociale Le interazioni sociali nel mondo del lavoro I ruoli Dall'identità digitale a quella sociale

	espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative dei vari contesti sociali, culturali ed economici, tecnologici e professionali		gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati a contesti professionali zzanti, applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro operando in équipe e interagendo con altre figure.	Il mobbing, il burnout	Teorie dell'organizzazione del lavoro (interdisciplinare con storia e Ditea)
--	--	--	---	------------------------	--

Periodo di svolgimento ottobre - novembre

Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE
Asse culturale: scientifico - tecnologico
Titolo dell'UDA: Mass media, pubblicità e comunicazione sicura

Competenze in uscita	Competenze intermedie	Competenze chiave di Cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
3 Applicare correttamente la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro	7 Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento	6 Competenza personale sociale Imparare a imparare Competenza sociale e	Riconoscere le potenzialità della comunicazione a stampa e audiovisivi,	La stampa il linguaggio giornalistico, Il tabloid, l'annuncio pubblicitario, la televisione	La stampa La televisione Internet Comunicazione e sicurezza

	<p>alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete,</p> <p>5 Utilizzare linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro</p>	civica in materia di Cittadinanza	<p>Individuare fattori interni ed esterni che influenzano la percezione, l'attenzione e la memorizzazione delle informazioni,</p> <p>Analizzare e interpretare messaggi di comunicazione visiva e pubblicitaria,</p> <p>Individuare i linguaggi funzionali ai contesti comunicativi e alla sicurezza,</p> <p>Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro e di vita dell'ambiente e del territorio,</p>	<p>e la pubblicità,</p> <p>Internet e la pubblicità nel web,</p> <p>Sicurezza nella comunicazione pubblicitaria,</p> <p>Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali,</p> <p>Normativa volta alla tutela del cliente</p>	
--	--	-----------------------------------	--	--	--

			garantire la tutela e la sicurezza del cliente, utilizzare lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera.		
--	--	--	---	--	--

Periodo: novembre - dicembre

Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE
Asse culturale: scientifico - tecnologico
Titolo dell'UDA: La comunicazione aziendale nel settore turistico

Competenze in uscita	Competenze intermedia	Competenze chiave di Cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
8 Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti	1 Agire in riferimento al sistema dei valori coerenti con i principi della Costituzione in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti	6 Competenza personale sociale Imparare a imparare Competenza sociale e civica in materia di Cittadinanza	Individuare le strategie di comunicazione dell'immagine aziendale Comunicazione aziendale e il target di riferimento Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e	Visione e missione aziendale, Comunicazione aziendale e il target di riferimento, Strategie di comunicazione delle	Turismo, mercato e prodotto turistico La visione e la missione aziendali La comunicazione aziendale e i suoi strumenti

coerenti con il contesto territoriale utilizzando il web	<p>nti personali, sociali, professionali</p> <p>5 Utilizzare linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro</p>		<p>promozione dei prodotti/servizi rispondenti alle aspettative e agli stili di vita dei target di riferimento,</p> <p>Progettare attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di strutture,</p> <p>Utilizzare metodologie e tecniche di diffusione e promozione di iniziative, progetti e attività turistiche coerenti con il contesto territoriale e con i principi della ecosostenibilità ambientale,</p> <p>Utilizzare lessico e fraseologia di settore anche in</p>	<p>prodotto turistico,</p> <p>Gli attori dell'accoglienza turistica,</p> <p>Tecniche di comunicazione verbale e digitale finalizzate al marketing dei prodotti e servizi,</p> <p>Strumenti di pubblicità e comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità, promozione delle vendite,</p> <p>Imbuto promozionale</p>	<p>Il target di riferimento</p> <p>Communication mix</p> <p>L'imbuto promozionale</p>
--	--	--	---	---	---

			lingua straniera, Intervenire nella realizzazione di un piano di comunicazione aziendale o di campagna pubblicitaria.		
--	--	--	--	--	--

Periodo: gennaio- febbraio

Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE
Asse culturale: scientifico - tecnologico
Titolo dell'UDA: Le esigenze di mercato

Competenze in uscita	Competenze intermedie	Competenze chiave di Cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
4 Collaborare nell'area della funzione commerciale contribuendo alla gestione dei rapporti con i fornitori e i clienti anche stranieri, secondo i principi di sostenibilità	Non previste per l'UDA	6 Competenza personale sociale Imparare a imparare Competenza sociale e civica in materia di Cittadinanza	Individuare le strategie di comunicazione dell'immagine aziendale, Individuare strategie per la promozione delle vendite,	Marketing e strategie di marketing, Le fasi di analisi, analisi interna e la SWOT, L'analisi di settore per la promozione	Il marketing e le strategie di marketing Comunicazione e destination marketing La customer satisfaction

<p>economica anche in considerazione del patrimonio culturale e artistico locale e nazionale. Utilizzare tecniche di relazione e comunicazione e promozione commerciale anche in lingua straniera</p> <p>Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela anche con strumenti tecnologici a supporto della customer satisfaction</p>			<p>Interagire nell'area della gestione commerciali per le attività relative al mercato, alla ideazione e realizzazione di prodotti coerenti con le strategie di marketing e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction,</p> <p>Individuare le tecniche per la fidelizzazione del cliente,</p> <p>Sviluppare casi aziendali e progetti in collaborazione con il territorio</p>	<p>delle vendite, il posizionamento,</p> <p>La fase operativa,</p> <p>Il marketing mix,</p> <p>La customer satisfaction, la customer care,</p> <p>Le tecniche di fidelizzazione</p>	
--	--	--	--	---	--

Periodo: febbraio - marzo

Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE
Asse culturale: scientifico - tecnologico

Titolo dell'UDA: La comunicazione pubblicitaria

L'UDA E' INTERDISCIPLINARE VD UDA DI ISTITUTO

Competenze in uscita	Competenze intermedie	Competenze chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
11 Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali della tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio	4 7 Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete	6 Competenza personale sociale Imparare a imparare Competenza sociale e civica in materia di Cittadinanza	Utilizzare i mezzi della comunicazione in funzione degli obiettivi e della committenza del target; Raccogliere e analizzare informazioni turistiche e condividerle anche attraverso i social media collaborare alla realizzazione di campagne pubblicitarie cooperando con tutti gli attori del territorio; progettare attività/iniziative di pubblicizzazione di itinerari enogastronomici	Le figure dell'agenzia pubblicitaria; Gli obiettivi pubblicitari; L'efficacia comunicativa del messaggio pubblicitario; Le fasi della campagna pubblicitaria; tipologie dei messaggi visivi e audiovisivi; strategie di comunicazione e strumenti di pubblicità dei prodotti e dei servizi; tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione	L'agenzia pubblicitaria La campagna pubblicitaria I maestri dell'advertising Neuromarketing

			<p>mici artistici, naturalistici per promuovere l'immagine e la valorizzazione del territorio;</p> <p>analizzare campagne di comunicazione pubblicitarie nazionali e internazionali;</p> <p>scegliere prodotti di comunicazione in base ai criteri di coerenza, efficacia comunicativa ed interattività.</p>	alla tipologia di clientela.	
--	--	--	--	------------------------------	--

Periodo: marzo - maggio

Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE
Asse culturale: scientifico - tecnologico
Titolo dell'UDA: Il mondo del lavoro (interdisciplinare con orientamento)

Competenze	Competenze	Competenze	Abilità	Conoscenze	Contenuti
------------	------------	------------	---------	------------	-----------

in uscita	intermedie	Chiave di Cittadinanza			
1 Agire in riferimento al sistema dei valori coerenti con i principi della Costituzione in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali, professionali	/	6 Competenza personale sociale Imparare a imparare Competenza sociale e civica in materia di Cittadinanza	Individuare le strategie di comunicazione per affrontare un colloquio di lavoro; Utilizzare capacità e competenze per affrontare un colloquio di selezione; Utilizzare il lessico appropriato secondo le esigenze comunicative del contesto lavorativo di riferimento;	Capacità e competenze personali e organizzative; Soft Skills e Hard Skills; Stesura del cv; servizio Job Placement; Il colloquio di lavoro;	Le capacità e le competenze Il curriculum vitae Job placement Job reclutement
2 Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.			Individuare strategie appropriate per la partecipazione attiva al processo di reclutamento	Le domande di un colloquio di selezione; il problem solving.	

Periodo: maggio

7. Strumenti di lavoro

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

8. Strategie per il recupero

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

Strumenti di valutazione e numero minimo delle prove quadriennali (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 specificoJ
- Sviluppo e consolidamento delle capacità critiche, di osservazione, di analisi, di sintesi, di collegamento.

10. Griglia di valutazione

descrittori	voti	conoscenze	competenze	capacità
Eccellente/ottimo	10 -0	Complete, organiche, articolate e con approfondimenti autonomi e	Applica le conoscenze in modo corretto e autonomo anche a	Rielabora in modo corretto e autonomo adopera opportuni

		personali	problematiche complesse. Espone in modo fluido e utilizza linguaggi specifici. Compie analisi approfondite e individua correlazioni precise	collegamenti disciplinari e interdisciplinari
Buono	8	Complete 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 tra 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 con difficoltà tra i contenuti
Gravemente insufficiente	4	Lacunose e parziali	Applica le minime conoscenze se guidato, ma con errori; si esprime in modo scorretto e improprio	Non si orienta opportunamente tra i contenuti

Pinerolo, 25.10.2024

Prof.ssa Cristiana Balbo Mussetto