



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.iisferraribattipaglia.it -post.cert. SAIS029007@pec.istruzione.it

– C.U.U. UFR6ED

PROGRAMMA SVOLTO

DISCIPLINA: Tecniche di comunicazione e relazione

CLASSE: V A ASA

INDIRIZZO: IPSEOA - ASA

ANNO SCOLASTICO: 2022-2023

Riepilogo degli argomenti svolti nel primo anno:

1) I principi della comunicazione

- Che cosa vuol dire comunicare
- Gli elementi della comunicazione
- Percezione e interpretazione dei messaggi
- I modelli della comunicazione
- Le funzioni comunicative di Jacobson
- Gli assiomi della comunicazione secondo la scuola di Palo Alto
- La comunicazione e la soddisfazione dei bisogni: la piramide di Maslow
- Comunicazione verbale, non-verbale e paraverbale

Argomenti nuovi

2) Le interazioni sociali e il team work

- Le cinque forme di interazione sociale secondo la microsociologia (scambio, conflitto, cooperazione, competizione, accordo)
- Le interazioni sociali nel mondo del lavoro
- Bruce Tuckman e le cinque fasi di formazione dei gruppi
- Le possibili dinamiche di gruppo secondo Kurt Lewin
- Le disfunzioni di gruppo secondo Patrick Lencioni

- I ruoli all'interno del gruppo e l'importanza della leadership
- L'importanza delle interazioni sociali nelle brigate di cucina e di sala

3) I mass-media

- La stampa: origine e storia
- La radio: origine e storia
- La televisione: origine e storia
- Internet: origine e storia

4) La comunicazione aziendale nel settore turistico

- Viaggiare: un bisogno fisiologico essenziale
- Cos'è il turismo
- I destinatari del prodotto turistico
- La domanda e l'offerta del mercato turistico
- La prospettiva consumer
- La prospettiva producer
- Attori del settore turistico
- La classificazione delle strutture ricettive
- Vision aziendale
- Mission aziendale
- La comunicazione aziendale
- La comunicazione aziendale interna
- La comunicazione aziendale esterna
- La comunicazione efficace
- La comunicazione inefficace
- Il target di riferimento
- Communication mix
- L'imbuto promozionale

5) L'ascolto attivo

- La comunicazione efficace e la competenza dell'ascolto
- Le dodici barriere comunicative individuate da Thomas Gordon
- I principi dell'ascolto attivo
- Come praticare l'ascolto attivo

6) La comunicazione persuasiva

- I tre principi della comunicazione persuasiva: logos, pathos, ethos
- Il linguaggio verbale persuasivo

- Il potere suggestivo delle parole
- Le regole di una comunicazione verbale persuasiva
- La retorica e il linguaggio figurato
- Colore e comunicazione
- Le sei regole per messaggi grafici efficaci

7) La comunicazione pubblicitaria

- La pubblicità
- «Truth well told»
- I due piani della comunicazione pubblicitaria
- La storia della pubblicità
- Carosello
- L'evoluzione della pubblicità

La docente:

Marianna Tommasiello

Buccino, 03/06/2023

