|  |  |
| --- | --- |
| **A.S. 2021-2022** | **Disciplina: Tecniche della Comunicazione** |
| **Docente: Trafeli Daria** | **Classe: IV A ART Accoglienza** |
| **Libro di testo: Tecniche della comunicazione per l’accoglienza turistica** | |
| **Strumenti: Libro di testo, Classroom** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Modulo 1- La comunicazione interpersonale** | | | | | |
| **Competenze** | **Conoscenze** | **Abilità** | **Contenuti** | **Tempi e periodo dell’anno scolastico** | **Tipologie di verifiche** |
| Capire l’importanza della comunicazione nelle relazioni interpersonali  Capire quali comportamenti automatici limitano la nostra libertà di azione e di pensiero  Capire il potere suggestivo e di influenzamento delle parole  Capire che il corpo parla spesso una lingua che esprime desideri, intenzioni, emozioni  Capire la prossemica, la paralinguistica, il mondo digitale | La dinamica del processo di comunicazione  Le modalità della comunicazione verbale  La comunicazione non verbale | Saper applicare la comunicazione per ottenere risultati concreti  Essere consapevoli di quello che accade e avere un potere gestionale  Saper utilizzare il dialogo come uno strumento efficace di persuasione  Saper sviluppare un linguaggio empatico per ridurre le incomprensioni e offrire un sostegno  Migliorare la qualità della propria comunicazione e i rapporti interpersonali  Saper osservare e interpretare gli stati d’animo propri e degli altri nel modo corretto  Saper decodificare i segnali e orientare il proprio comportamento per capire e gestire correttamente la comunicazione | Unità1: La dinamica del processo di comunicazione:  .Lo spettacolo della comunicazione che non funziona  .Il “buonasera” più famoso  .Padre, figlio e asino  .Diverse culture, diversi linguaggi  .L’imbuto della comunicazione  Unità 2: Le modalità della comunicazione verbale  Unità 3: La comunicazione non verbale:  .Pese che vai, distanza che trovi  .E tutte le altre emozioni? | Ottobre-Gennaio | Due verifiche orali e una verifica scritta semi-strutturata |
| **Modulo 1- Il marketing** | | | | | |
| **Competenze** | **Conoscenze** | **Abilità** | **Contenuti** | **Tempi e periodo dell’anno scolastico** | **Tipologie di verifiche** |
| Capire che alla base della comunicazione aziendale ci deve essere la conoscenza dell’interlocutore  Capire le caratteristiche del consumatore  Capire il mondo del mercato e del consumo  Capire la pubblicità e la sua efficacia  Capire i diversi strumenti utilizzabili | Il rapporto fra imprese e mercati  I consumatori  La pubblicità | Saper utilizzare metodologie appropriate per la conoscenza dei mercati  Saper ottenere le informazioni dalla rete  Essere in grado di segmentare correttamente i consumatori  Saper impostare indagini e ricerche sul terget  Saper impostare un messaggio pubblicitario  Saper distinguere i diversi approcci richiesti dai diversi media | Unità1: Il rapporto tra imprese e mercati:  .Innamorarsi delle idee  .Pulizia e cortesia sopra tutto  .A Cuba per le ferie di agosto, perché no  .Mission famose  .E’ per tutti cioè per nessuno    Unità 2: I consumatori:  .La benefit segmentation  .Il sorriso  .Le 13 parole magiche di Steven R. Isaak  Unità 3: La pubblicità:  .Il ciclo di vita del prodotto  .L’importante è stupire: lo shockvertising | Febbraio- Maggio | Due verifiche orali e una verifica scritta semi-strutturata |