**PROGRAMMA SVOLTO**

**A.S. 2019/2020**

|  |  |
| --- | --- |
| **Materia:** | **Scienze umane** |
| **Classe:** | **5EACC** |
| **Insegnante/i:** | **Cristina Mengozzi** |
| **Libri di testo:** | **“Tecniche di Comunicazione per l&#39;Accoglienza turistica” di I. Port e G. Castoldi. Ed. Heoli.** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***n° e titolo modulo***  ***o unità didattiche/formative*** | | ***Argomenti***  ***e attività svolte*** |
| 1. **1** | **I consumatori** | * L’evoluzione del modo di con sumare * La società di massa: la visione di Pasolini * “Il Consumo come valore” * Tv e Omologazione Sociale * Sartori : Homo Videns * U. Eco: “Riduzione all’everyman” |
| 1. **2** | **La pubblicità** | * La Pubblicità: l’evoluzione * Gli inizi * La Rivoluzione creativa * Le Agenzie e le campagne pubblicitarie * Le forme della pubblicità * Lo shockvertising: l’importante è stupire * Comunicazione pubblicitaria e Internet |
| 1. **3** | **Comunicare i prodotti turistici** | * Dalla mission all’immagine * L’espressione dell’immagine * Il marchio * I nomi * I colori * L’immaterialità dell’immagine * La forza delle parole * La Comunicazione integrata d’impresa * L’opinione del pubblico nei confronti dell’azienda * La comunicazione istituzionale * La comunicazione interna |
| 1. **4** | **Il Prodotto Destinazione. Il Prodotto Ricettività. Il Prodotto Pacchetto Turistico** | * Il Prodotto Destinazione Turistica * Il marketing territoriale * La Comunicazione della destinazione * Il Prodotto Ricettività * L’offerta * Gli alberghi * L’Offerta extralberghiera * Il marketing nel ricettivo * Analisi di mercato macro * Analisi di mercato micro * La Concorrenza * La Comunicazione al pubblico * La Comunicazione diretta con il pubblico * La Comunicazione sensoriale * Il Prodotto pacchetto turistico * Il marketing del pacchetto turistico * L’idea di business * Analisi dell’ambiente macro e micro * La concorrenza * La Mission * La comunicazione |
| 1. **5** | **Atteggiamenti specifici che determinano la relazione** | * Atteggiamenti motivazioni e bisogni * La gerarchia dei bisogni di Maslow * La motivazione nel lavoro * Che cos’è l’autostima * L’Autoefficacia * L’Autoefficacia nell’ambiente scolastico * Il locus of control * Il comportamento assertivo * Gli stili di relazione * Le tecniche della comunicazione assertiva |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Firma Insegnante/i |
| Piombino, 8 giugno 2020 |  |  |
|  |  | Firma Rappresentanti studenti |
|  |  |  |
|  |  |  |