

**MATERIA:** Tecniche di comunicazione

**CLASSE:** 4 AAT

**Libro di testo:** Tecniche di comunicazione nell'impresa turistico-ristorativa. F. Cammisa, Scuola e azienda. + dispense.

**Competenze trasversali:** -Competenza tecnologica – Competenza digitale – Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare – Competenza in materia di cittadinanza – Competenza in materia di consapevolezza e di espressione culturale

**Competenze attese per la disciplina:**

- Comprendere i processi psicologici sottesi alla comunicazione interpersonale e le dimensioni psicologiche implicate nella comunicazione.
- Integrare le competenze professionali orientate al/alla cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con colleghi/e.
- Individuare e utilizzare gli strumenti e le tecniche di comunicazione più appropriate per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento.
- Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera.

Conoscenze e abilità chiave relative a: **Cenni di psicologia della comunicazione**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Piramide dei bisogni di Maslow. Cenni di storia della psicologia: Gestalt. Comportamentismo: Pavlov, Skinner. Intelligenza emotiva (Goleman).	Utilizzare le teorie di base per la comprensione dei processi psicologici sottesi alla comunicazione interpersonale e le dimensioni psicologiche implicate nella comunicazione.
<b>TEMPI: Novembre – Dicembre.</b>	

Conoscenze e abilità chiave relative a: **Cenni di psicologia della comunicazione**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Stili comunicativi Leadership Problem solving	Utilizzare le teorie di base per la comprensione dei processi psicologici implicate nella comunicazione all'interno di un gruppo.  Utilizzare la comunicazione strategica e le strategie di risoluzione dei problemi.
<b>TEMPI: Gennaio</b>	

Conoscenze e abilità chiave relative a: **Comunicare in un mondo globalizzato**

CONOSCENZE	ABILITÀ
<p>Il marketing: concetti generali</p> <p>Web marketing:</p> <p>Essere consumatori nell'era del Web 2.0.</p> <p>La comunicazione sul web. Strumenti, canali e strategie comunicative sul web.</p> <p>Comunicazione efficace e persuasiva, differenza e tecniche.</p> <p>La comunicazione stereotipata</p>	<p>Utilizzare lessico e fraseologia di settore.</p> <p>Utilizzare tecniche di comunicazione con particolare attenzione agli strumenti digitali.</p> <p>Utilizzare tecniche di comunicazione efficace.</p>
<p><b>TEMPI: Gennaio – Febbraio – Marzo.</b></p>	

Conoscenze e abilità chiave relative a: **La comunicazione inclusiva e pubblicitaria**

CONOSCENZE	ABILITÀ
<p>La comunicazione inclusiva</p> <p>Comunicare con la pubblicità:</p> <p>La storia e l'evoluzione.</p> <p>I mezzi di comunicazione pubblicitaria.</p> <p>La comunicazione pubblicitaria.</p> <p>Strumento di progettazione grafica (Canva).</p> <p>Il mondo lavorativo e la ricerca attiva. Come promuoversi online e offline.</p>	<p>Utilizzare tecniche di comunicazione inclusiva.</p> <p>Promuovere la vendita di servizi e/o prodotti.</p> <p>Conoscere e utilizzare uno strumento di progettazione grafica.</p> <p>Trarre spunto da esperienze di professionisti/e per orientarsi nel mondo dell'accoglienza turistica.</p>
<p><b>TEMPI: Aprile – Maggio - Giugno</b></p>	

## 2. METODOLOGIE e STRATEGIE DIDATTICHE

### Metodologie utilizzate:

metodologia ludica, discussione guidata; problem solving; cooperative learning; attività e/o ricerca di gruppo o individuale; didattica multimodale (google classroom), esperienziale.

### Strategie utilizzate:

lezione frontale; lezione dialogata; lezione-dibattito; lezione multimediale; lezione guidata in modalità asincrona; attività laboratoriali; role playing.

## 3. STRUMENTI DIDATTICI

- Libro di testo più dispense.
- Attrezzature e spazi didattici utilizzati: aula, laboratorio di informatica, aula virtuale.
- Lezioni registrate mediante video e/o audio. Filmati e documentari, YouTube, ecc.. registro elettronico, piattaforme didattiche Meet, Classroom.
- Siti Internet, riviste e/o quotidiani online.

## 4. CONTESTI

X Laboratorio Informatica

X Aula (anche virtuale)

## 5. VERIFICHE E VALUTAZIONE

### 5.1 MODALITÀ DI VERIFICA DEL LIVELLO DI APPRENDIMENTO

Le verifiche saranno programmate al termine di ogni Unità Didattica e/o nucleo Disciplinare al fine di stabilire il livello dei contenuti e le abilità raggiunte.

Le valutazioni, formative in itinere e sommative terranno conto dei contenuti acquisiti e delle competenze e delle abilità maturate.

<b>TIPOLOGIA DI PROVE DI VERIFICA</b> <b>Eliminare le voci che non interessano e/o aggiungerne ulteriori</b>	
[X] Test;	[X] Analisi testuale;
[X] Questionari;	[X] Risoluzione di problemi ed esercizi;
[X] Relazioni;	[X] Sviluppo di progetti;
[ ] Temi;	[X] Interrogazioni;
[ ] Saggi brevi;	[X] Prove grafiche;
[ ] Traduzioni;	[X] Prove pratiche;
[ ] Articoli di giornale;	[ ] Test motori.

Si prevedono per ogni quadrimestre almeno N° 2 verifiche scritte/pratiche e N° 2 orali.

## 5.2 GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER LE VERIFICHE

Verranno svolte delle esercitazioni pratiche e dei lavori di gruppo utili alla valutazione del processo. Le verifiche saranno progettate in base all'argomento trattato, verrà indicato un dato punteggio per ogni stimolo indicato (domande aperte, semi-aperte e chiuse). Di seguito invece, la griglia di valutazione per l'esposizione orale:

### RUBRICA VALUTAZIONE ESPOSIZIONE ORALE

#### Tutte le discipline

CRITERI	DESCRITTORI		PUNTEGGIO
<b>Completezza, pertinenza, organizzazione</b>	<b>10-8.75</b>	L'esposizione è pertinente alla consegna, ricca e completa nei contenuti che sono stati rielaborati in maniera personale. L'organizzazione degli argomenti trattati è logica e coerente.	
	<b>8.50-7.75</b>	L'esposizione è pertinente alla consegna e completa. L'organizzazione dei contenuti è organica e coerente.	
	<b>7.50-6.00</b>	L'esposizione è nel complesso pertinente e soddisfacente nei contenuti, che sono organizzati in maniera semplice e lineare.	
	<b>5.75-5.00</b>	L'esposizione non è del tutto pertinente alla consegna, i contenuti incompleti e organizzati in maniera piuttosto confusa	
	<b>&lt; 5</b>	L'esposizione non è pertinente; i contenuti molto lacunosi e non organizzati.	
<b>Chiarezza e correttezza espositiva Uso del lessico specifico</b>	<b>10-8.75</b>	L'esposizione è chiara e corretta, il lessico articolato ricco di termini specifici.	
	<b>8.50-7.75</b>	L'esposizione risulta chiara e corretta. La padronanza del linguaggio, compresi i termini specifici è soddisfacente.	
	<b>7.75-6.00</b>	L'esposizione è abbastanza chiara e corretta, il lessico utilizzato è semplice e non sempre pertinente.	
	<b>5.75-5.00</b>	L'esposizione è incerta e non sempre corretta. Il lessico è piuttosto povero e spesso inadeguato.	
	<b>&lt; 5</b>	L'esposizione è stentata e scorretta; lessico povero	

<b>Gestione e rielaborazione delle conoscenze</b>	<b>10-8.75</b>	Organizza le conoscenze con attenzione e con metodo. Le sa recuperare e riutilizzare al momento opportuno e interpretare secondo una chiave di lettura.
	<b>8.50-7.75</b>	Sa recuperare le conoscenze e riutilizzarle al momento opportuno, dando un suo contributo di base alla interpretazione secondo una chiave di lettura.
	<b>7.75- 6.00</b>	Recupera le conoscenze di base, raccogliendole e organizzandole in maniera appena adeguata.
	<b>5.75-5.00</b>	Organizza le conoscenze in maniera confusa e conscarsi elementi di metodo.
	<b>&lt; 5</b>	Non è in grado di gestire le conoscenze

## 6. ATTIVITÀ DI RECUPERO E DI APPROFONDIMENTO

Le attività di recupero saranno programmate, in itinere, ogni qual volta le verifiche formative mettano in luce carenze nelle conoscenze; saranno organizzate pause didattiche con divisione della classe in gruppi eterogenei per conoscenze attuando tecniche di tutoraggio. Nel caso in cui le lacune non vengano colmate in un numero adeguato di ore, gli/le alunni/e interessati/e verranno indirizzati/e, se ciò sarà possibile, al recupero extracurricolare.

<b>MODALITÀ DI RECUPERO</b>	<b>MODALITÀ DI APPROFONDIMENTO</b>
Per le ore di <b>recupero</b> , si adopereranno le seguenti strategie e metodologie didattiche: [X] Riproposizione dei contenuti in forma diversificata; [ ] Attività guidate a crescente livello di difficoltà; [X] Esercitazioni per migliorare il metodo di studio e di lavoro; [ ] Attività extra-curricolari secondo quanto approvato dal Collegio Docenti.	Per le ore di <b>approfondimento</b> invece, le seguenti: [X] Ricerca, rielaborazione e analisi dei contenuti [X] Impulso allo spirito critico e alla creatività [X] Esercitazioni per potenziare il metodo di studio e di lavoro Attività previste per la <b>valorizzazione delle eccellenze</b> Progetti extra-curricolari

**La docente  
Matilde Sabrina Conti**