

**MATERIA:** Tecniche di comunicazione

**CLASSE:** 5 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.
- Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera.
- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.
- Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.

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

CONOSCENZE	ABILITÀ
Piramide dei bisogni di Maslow. Stili comunicativi	Utilizzare le teorie di base per la comprensione dei processi psicologici sottesi alla comunicazione interpersonale e le dimensioni psicologiche implicate nella comunicazione.
Comunicazione efficace e persuasiva	Utilizzare tecniche di comunicazione efficace.
<b>TEMPI: Novembre – Dicembre.</b>	

Conoscenze e abilità chiave relative a: **Marketing, comunicazione, strategie e strumenti di promozione e vendita.**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Marketing Direct marketing Web marketing  Strategie di comunicazione e pubblicizzazione orientate al cliente. Comunicare con gli eventi.	Utilizzare lessico e fraseologia di settore. Individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico-alberghieri funzionali alle tipologie di clienti.
Strumento di progettazione grafica (Canva)	Elaborare strategie di comunicazione funzionali alle tipologie di eventi turistici da valorizzare.  Conoscere e utilizzare uno strumento di progettazione grafica.
<b>TEMPI: Gennaio – Febbraio - Marzo</b>	

Conoscenze e abilità chiave relative a: **Strategie e strumenti di pianificazione per la promozione di servizi e prodotti turistico-alberghieri.**

<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>
Il marketing mix delle imprese turistiche Marketing sostenibile e accessibile Marketing territoriale Piano di comunicazione Marketing plan	Individuare le strategie comunicative per la vendita di servizi e prodotti turistico/alberghieri funzionali alla tipologia di clienti.  Promuovere la vendita di pacchetti turistici per valorizzare il territorio e i suoi prodotti.  Redigere un semplice piano di comunicazione.
<b>TEMPI: Aprile – Maggio-Giugno</b>	

## 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.

### Strategie utilizzate:

lezione frontale; lezione dialogata; lezione-dibattito; lezione multimodale; lezione guidata in modalità asincrona; attività laboratoriali; role playing; game-based learning.

## 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. Giochi.
- 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.

TIPOLOGIA DI PROVE DI VERIFICA	
Eliminare le voci che non interessano e/o aggiungerne ulteriori	
[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