

TAV.

Disciplina: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

Prof.ssa FINALDI GIUSEPPINA

Macro Argomenti	Mezzi	Strumenti	Strumenti di Verifica	Elementi di Valutazione
1. Mezzi e tecniche di comunicazione 2. Il marketing 3. La ricerca motivazionale 4. Il turismo e le sue caratteristiche 5. Il web 6. Strategie di pubblicizzazione	☒ Lezione frontale ☐ Didattica breve ☒ Gruppi di lavoro ☒ Esercitazioni guidate ☒ Discussione guidata ☐ Elaborazione di mappe concettuali ☒ Metodi di ricerca ☐ Attività di laboratorio ☒ Problem solving ☒ Collegamenti interdisciplinari ☐ Percorsi differenziati ☒ Video lezioni in sincrono ☒ Chat	☒ Libri di testo “RECEPTION E COMUNICAZIONE” ☒ Quaderno degli appunti ☐ Riviste specifiche ☒ Computer / L.I.M. / Piattaforme digitali ☐ Attrezzature di lab. ☒ Sussidi audiovisivi ☐ Cartine geografiche ☒ Documenti ☐ Biblioteca ☐ Palestra ☒ Dispense e materiali prodotti dall'insegnante	Orale ☒ Interrogazioni ☒ Colloquio ☒ Colloquio via web ☒ Questionario Scritto ☐ Tema ☐ Saggio breve ☐ Riassunto ☐ Rapporto di ricerca ☒ Prove strutturate ☒ Prove semistrustrate ☐ Problema ☒ Esercizi ☒ Test on line	Competenze - Riconoscere le linee essenziali dei processi comunicativi ed orientarsi nelle dinamiche relazionali di natura tecnico-professionale correlate ai settori di riferimento - Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di marketing alle aziende turistico-alberghiere. - Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete. - Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità alle richieste dei mercati e della clientela. - Utilizzare strategie di comunicazione e pubblicizzazione orientate al cliente Abilità - Individuare, in prospettiva interculturale, gli elementi di identità e diversità tra la cultura italiana e quella di altri Paesi. - Simulare la promozione e vendita del prodotto turistico attraverso i principali canali offerti dalla nuova tecnologia. Realizzare un pacchetto turistico costruito su specifiche esigenze della clientela. - Simulare l'applicazione delle regole del marketing all'azienda alberghiera. - Utilizzare internet per monitorare il grado di soddisfazione della clientela. Analizzare i siti web delle imprese turistiche per valutarne l'efficacia. Conoscenze - Linee essenziali della comunicazione interpersonale - Tecniche di comunicazione mediante strumenti digitali - Il marketing applicato al settore ricettivo. - L'uso di internet come strumento di marketing. - Maggiori tipologie e caratteri comunicativi Numero verifiche effettuate durante l'anno scolastico: Scritte 2 - Pratiche 1 - Orali 4
LIVELLI RAGGIUNTI DALLA CLASSE IN RIFERIMENTO AGLI ELEMENTI DI VALUTAZIONE				
La classe ha mostrato vivo interesse per gli argomenti svolti ed ha collaborato positivamente al lavoro svolto durante la didattica a distanza, raggiungendo una discreta conoscenza della disciplina per alcuni alunni ed una valida preparazione per altri. Nel corso del 5° anno scolastico gli alunni hanno approfondito alcuni concetti già appresi l'anno precedente e, insieme a nuovi argomenti trattati, hanno acquisito maggiori competenze ed abilità. Gli argomenti previsti dal Programma Ministeriale sono stati completamente sviluppati. Naturalmente nel periodo di Didattica a Distanza si è tenuto in considerazione il raggiungimento delle competenze, abilità e conoscenze di base.				