PROGRAMMAZIONE PREVENTIVA

Percorso di istruzione: II LIVELLO

2° PERIODO Indirizzo: PSC Classe 3/4

Disciplina: TECNICHE DI COMUNICAZIONE DEI SERVIZI COMMERCIALI

Testi adottati: Ivonne Porto e Giorgio Castoldi – TECNICHE DI COMUNICAZIONE – HOEPLI

Curricolo composto da N. Moduli o UdA: 8

COMPETENZE traversali e disciplinari
• Comunicare in modo efficace fatti, opinioni, idee, pensieri e sentimenti adeguando il linguaggio verbale, il linguaggio non verbale e i contenuti veicolati, al contesto di riferimento e al destinatario del messaggio: • Ascoltare in modo attivo, significativo, empatico e non giudicante il messaggio altrui per facilitare lo scambio comunicativo e favorirne la qualità; • Acquisire consapevolezza del ruolo dell'immagine propria e altrui dentro e fuori dal web e in contesti riservati, e dell'importanza di tutelare la propria e altrui privacy; • Acquisire la padronanza di una comunicazione interpersonale e sociale efficace in rapporto al funzionamento della percezione umana

Annualità 3°

MODULO (UdA) N.1 Titolo: LE DINAMICA DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
• Applicare i meccanismi base che regolano il processo di comunicazione • Riconoscere e interpretare tecniche e strategie della comunicazione verbale e non verbale al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa	• Struttura e codici dei • processi comunicativi • Il modello matematico-cibernetico • la pragmatica della comunicazione e i suoi assiomi • La comunicazione Ecologica

MODULO (UdA) N.2 Titolo: LE MODALITA' DI COMUNICAZIONE VERBALE	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
• Utilizzare una comunicazione verbale efficace e persuasiva in contesti personali e professionali. • Individuare i fattori interni ed esterni che influenzano la percezione, attenzione, memorizzazione informazioni	• La comunicazione verbale persuasiva • L'ascolto • Elementi di retorica • Suggestioni positive e negative nelle parole

MODULO (UdA) N.3 Titolo: LA COMUNICAZIONE NON VERBALE	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
• Riconoscere e saper utilizzare un'adeguata comunicazione non verbale in contesti personali e professionali • Riconoscere e interpretare tecniche e strategie della comunicazione verbale e non verbale al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa	• Regole principali della comunicazione non verbale • La formazione della prima impressione • Comunicazione non verbale statica e dinamica • emozioni

MODULO (UdA) N.4 Titolo: LA DINAMICA DELLA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
• Individuare le componenti funzionali e disfunzionali della comunicazione per evitare errori e ottenere effetti positivi • Individuare i fattori interni ed esterni che influenzano la percezione, attenzione, memorizzazione informazioni	• La percezione della realtà • L'interpretazione soggettiva del messaggio • Le divergenze nella comunicazione: puntualizzare, recriminare, rinfacciare, predicare

Annualità 4°

MODULO (UdA) N.5 Titolo: LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
• Selezionare ed usare tecniche e strategie della comunicazione verbale e non verbale al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa • Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto	• Atteggiamenti e motivazioni • I bisogni – il modello Maslow • La PNL • I sistemi sensoriali e la comunicazione

MODULO (UdA) N.6 Titolo: LA COMUNICAZIONE SOCIALE	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
• Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale • Cogliere le peculiarità degli strumenti multimediali e della comunicazione in rete • Riconoscere le potenzialità della comunicazione a stampa e audiovisiva • Interagire con efficacia e consapevolezza con le reti digitali	• I mass media Considerazioni generali: • La radio • La televisione • La stampa • Internet

MODULO (UdA) N.7 Titolo: IL FATTORE UMANO IN AZIENDA	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
• Riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali • Interagire con efficacia e consapevolezza nel sistema azienda	• Breve storia: da dipendenti a risorse. L'evoluzione dei modelli organizzativi • Il Postfordismo • La qualità della relazione in azienda • Burn-out e mobbing

MODULO (UdA) N.8 Titolo: LA CONOSCENZA DEL MERCATO E DEI SUOI BISOGNI	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
• Cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali ed economici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio • Interpretare dati su stili di vita e comportamenti dei consumatori per individuare bisogni, gusti e abitudini di persone e gruppi sociali	• Lo studio dell'ambiente e del mercato • Gli strumenti di indagine di gusti e tendenze • Questionari, interviste, indagini

Data 03.09.25