



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE  
ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"  
VIA D'ADDA, 33 - VARALLO C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA  
TEL: 0163.51.753 TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

## Risultati di apprendimento della disciplina

La disciplina è finalizzata al perseguimento di risultati educativi, culturali e professionali: riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali; cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato; sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio.

## Competenze disciplinari

<p><i>Obiettivi generali di competenza della disciplina definiti all'interno dell'asse culturale</i></p>	<p>La disciplina, nell'ambito della programmazione del Consiglio di classe, concorre in particolare al raggiungimento dei seguenti risultati di apprendimento, relativi all'indirizzo, espressi in termini di competenza:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi</li><li>• valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera</li><li>• utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera</li><li>• promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientale, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio</li><li>• individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento</li><li>• redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali</li></ul>
--	---



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"

VIA D'ADDA, 33 - VARALLO

TEL: 0163.51.753

C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA

TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

## CLASSE QUARTA

### Modulo 1

Le competenze vengono attivate e potenziate attraverso il seguente Modulo.

#### UdA1 La comunicazione e il processo comunicativo

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p>Competenze di cittadinanza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparare ad imparare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– saper selezionare i documenti utili alla realizzazione del proprio lavoro e individuare le migliori strategie di esecuzione</li> </ul> </li> <li>• Acquisire ed interpretare le informazioni:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– acquisire ed interpretare criticamente le informazioni, valutandone l'attendibilità e utilità</li> </ul> </li> <li>• Comunicare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– intraprendere strategie comunicative usando tecniche e tecnologie adeguate alla definizione del compito da svolgere</li> <li>– produzione di elaborati con tecniche appropriate in relazione al valore comunicativo degli elementi usati</li> </ul> </li> <li>• Collaborare e partecipare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– organizzazione di attività di apprendimento per rafforzare la capacità di rapportarsi e interagire con gli altri</li> <li>– realizzazione ed esecuzione di elaborati condivisi</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze trasversali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione civica</li> </ul> <p>Competenze digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare e collaborare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– interagire con le tecnologie digitali</li> <li>– condividere con le tecnologie digitali</li> </ul> </li> <li>• Creare contenuti digitali               <ul style="list-style-type: none"> <li>– sviluppare contenuti digitali</li> <li>– integrare e rielaborare contenuti digitali</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze dell'area generale Decreto 24 maggio 2018, n. 92</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza n. 2 Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua Italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici ed economici, tecnologici e professionali</li> <li>• Competenza n. 5 Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare linguaggi funzionali ai contesti comunicativi</li> <li>• Saper modulare le proprie modalità di interazione in base al contesto e feedback</li> <li>• Saper utilizzare il lessico specifico di settore nelle diverse situazioni professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il concetto di comunicazione</li> <li>• Gli elementi fondamentali della comunicazione</li> <li>• Struttura e codici dei processi comunicativi</li> <li>• La comunicazione e la soddisfazione dei bisogni umani</li> <li>• La comunicazione aziendale e la piramide di Maslow</li> <li>• Gli ostacoli del processo comunicativo</li> <li>• Lingua e linguaggio</li> <li>• Il linguaggio settoriale: il lessico in vari contesti</li> <li>• Il linguaggio commerciale</li> <li>• Il linguaggio turistico ed enogastronomico</li> </ul>



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE  
 ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA “GIULIO PASTORE”  
 VIA D’ADDA, 33 - VARALLO C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA  
 TEL: 0163.51.753 TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
 PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

Modulo 2

UdA 2 Linguaggi e segni

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p>Competenze di cittadinanza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparare ad imparare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– saper selezionare i documenti utili alla realizzazione del proprio lavoro e individuare le migliori strategie di esecuzione</li> </ul> </li> <li>• Acquisire ed interpretare le informazioni               <ul style="list-style-type: none"> <li>– acquisire ed interpretare criticamente le informazioni, valutandone l’attendibilità e utilità</li> </ul> </li> <li>• Progettare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– progettare e realizzare prodotti di comunicazione fruibili attraverso differenti canali</li> </ul> </li> <li>• Comunicare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– intraprendere strategie comunicative usando tecniche e tecnologie adeguate alla definizione del compito da svolgere</li> <li>– produzione di elaborati con tecniche appropriate in relazione al valore comunicativo degli elementi usati</li> </ul> </li> <li>• Collaborare e partecipare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– organizzazione di attività di apprendimento per rafforzare la capacità di rapportarsi e interagire con gli altri</li> <li>– realizzazione ed esecuzione di elaborati condivisi</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze trasversali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione civica</li> </ul> <p>Competenze digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare e collaborare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– interagire con le tecnologie digitali</li> <li>– condividere con le tecnologie digitali</li> </ul> </li> <li>• Creare contenuti digitali               <ul style="list-style-type: none"> <li>– sviluppare contenuti digitali</li> <li>– integrare e rielaborare contenuti digitali</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze dell’area generale e in uscita Decreto 24 maggio 2018, n. 92</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza n. 5 Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro</li> <li>• Competenza in uscita n. 6 Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche</li> <li>• Competenza in uscita n. 9 Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere la potenzialità della comunicazione verbale e non verbale</li> <li>• Interpretare tecniche e strategie della comunicazione e al fine di ottimizzare l’interazione comunicativa</li> <li>• Individuare i fattori interni ed esterni che influenzano la percezione, l’attenzione e la memorizzazione delle informazioni</li> <li>• Riconoscere procedure di comunicazione e efficaci per la promozione di prodotti turistici in relazione al contesto e ai destinatari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La semiotica</li> <li>• Significato, significante e referente</li> <li>• Gli assiomi della comunicazione e</li> <li>• La comunicazione verbale, paraverbale e non verbale</li> <li>• L’aspetto esteriore</li> <li>• La cinesica</li> <li>• La prossemica</li> <li>• La comunicazione e efficace nell’azienda</li> <li>• La comunicazione e efficace con la PNL</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interculturali</li> </ul>



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"

VIA D'ADDA, 33 - VARALLO

C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA

TEL: 0163.51.753

TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

## Modulo 3

### UdA 3 La comunicazione interpersonale e di massa

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p>Competenze di cittadinanza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparare ad imparare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- saper selezionare i documenti utili alla realizzazione del proprio lavoro e individuare le migliori strategie di esecuzione<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub></li> </ul> </li> <li>• Acquisire ed interpretare le informazioni               <ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisire ed interpretare criticamente le informazioni, valutandone l'attendibilità e utilità</li> </ul> </li> <li>• Progettare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- progettare e realizzare prodotti di comunicazione fruibili attraverso differenti canali</li> </ul> </li> <li>• Comunicare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- intraprendere strategie comunicative usando tecniche e tecnologie adeguate alla definizione del compito da svolgere</li> <li>- produzione di elaborati con tecniche appropriate in relazione al valore comunicativo degli elementi usati</li> </ul> </li> <li>• Collaborare e partecipare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzazione di attività di apprendimento per rafforzare la capacità di rapportarsi e interagire con gli altri</li> <li>- realizzazione ed esecuzione di elaborati condivisi</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze trasversali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione civica</li> </ul> <p>Competenze digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare e collaborare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- interagire con le tecnologie digitali</li> <li>- condividere con le tecnologie digitali</li> </ul> </li> <li>• Creare contenuti digitali               <ul style="list-style-type: none"> <li>- sviluppare contenuti digitali</li> <li>- integrare e rielaborare contenuti digitali</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze dell'area generale Decreto 24 maggio 2018, n. 92</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza n. 5 Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro</li> <li>• Competenza n. 7 Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete</li> <li>• Competenza n. 9 Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper riconoscere l'importanza della comunicazione efficace</li> <li>• Saper utilizzare le proprie abilità comunicative</li> <li>• Riconoscere la proprietà della comunicazione interpersonale</li> <li>• Analizzare e interpretare messaggi di comunicazione visiva e pubblicitaria</li> <li>• Saper integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi e modelli della comunicazione interpersonale e di massa</li> <li>• Modello matematico della comunicazione</li> <li>• Le funzioni comunicative di R. Jakobson</li> <li>• Il modello sistemico relazionale</li> <li>• La comunicazione efficace e le emozioni</li> <li>• Paul Ekman</li> <li>• Daniel Goleman e l'intelligenza emotiva</li> <li>• L'analisi transazionale di E. Berne</li> <li>• Modelli comunicativi e linguaggi dei media tradizionali e dei new media</li> <li>• La teoria Ipodermica</li> <li>• Il modello delle cinque W di Harold Lasswell</li> <li>• La teoria degli usi e gratificazioni</li> <li>• Media e società</li> <li>• Marshall Mc Luhan</li> <li>• Umberto Eco</li> <li>• J.B. Thompson</li> </ul>



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA “GIULIO PASTORE”

VIA D’ADDA, 33 - VARALLO

C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA

TEL: 0163.51.753

TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

## Modulo 4

### UdA 4 Interazioni sociali e Team work

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p><b>Competenze di cittadinanza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparare ad imparare <ul style="list-style-type: none"> <li>– saper selezionare i documenti utili alla realizzazione del proprio lavoro e individuare le migliori strategie di esecuzione<sup>[1]</sup><sub>[SEPE]</sub></li> </ul> </li> <li>• Acquisire ed interpretare le informazioni <ul style="list-style-type: none"> <li>– acquisire ed interpretare criticamente le informazioni, valutandone l’attendibilità e utilità</li> </ul> </li> <li>• Progettare <ul style="list-style-type: none"> <li>– progettare e realizzare prodotti di comunicazione fruibili attraverso differenti canali</li> </ul> </li> <li>• Comunicare <ul style="list-style-type: none"> <li>– intraprendere strategie comunicative usando tecniche e tecnologie adeguate alla definizione del compito da svolgere</li> <li>– produzione di elaborati con tecniche appropriate in relazione al valore comunicativo degli elementi usati</li> </ul> </li> <li>• Collaborare e partecipare <ul style="list-style-type: none"> <li>– organizzazione di attività di apprendimento per rafforzare la capacità di rapportarsi e interagire con gli altri</li> <li>– realizzazione ed esecuzione di elaborati condivisi</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Competenze trasversali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione civica</li> </ul> <p><b>Competenze digitali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare e collaborare <ul style="list-style-type: none"> <li>– interagire con le tecnologie digitali</li> <li>– condividere con le tecnologie digitali</li> </ul> </li> <li>• Creare contenuti digitali <ul style="list-style-type: none"> <li>– sviluppare contenuti digitali</li> <li>– integrare e rielaborare contenuti digitali</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Competenze dell’area generale e in uscita Decreto 24 maggio 2018, n. 92</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza n. 1 – Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali</li> <li>• Competenza n. 2 - Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative dei vari contesti: sociali, culturali, scientifici ed economici, tecnologici e professionali</li> <li>• Competenza in uscita n. 2</li> </ul> <p>Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un’ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell’innovazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper riconoscere l’importanza della comunicazione efficace e dell’ascolto attivo</li> <li>• Saper utilizzare le proprie abilità comunicative</li> <li>• Riconoscere e comprendere le dinamiche sociali presenti in contesti relazionali</li> <li>• Individuare linguaggi funzionali ai contesti comunicativi</li> <li>• Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento</li> <li>• Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe, e interagendo con le altre figure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L’interazione sociale</li> <li>• La teoria dei giochi e il dilemma del prigioniero</li> <li>• Le interazioni sociali nel mondo del lavoro</li> <li>• I gruppi e il Team working</li> <li>• Le dinamiche di gruppo</li> <li>• I ruoli</li> <li>• Le brigate di cucina, di sala e di bar</li> <li>• Il bullismo e il mobbing</li> <li>• Il cyberbullismo</li> </ul>



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"

VIA D'ADDA, 33 - VARALLO

C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA

TEL: 0163.51.753

TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

Modulo 5

UdA 5 Mass media, pubblicità e comunicazione sicura

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p>Competenze di cittadinanza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparare ad imparare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- saper selezionare i documenti utili alla realizzazione del proprio lavoro e individuare le migliori strategie di esecuzione<sup>[1]</sup><sub>SEP</sub></li> </ul> </li> <li>• Acquisire ed interpretare le informazioni               <ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisire ed interpretare criticamente le informazioni, valutandone l'attendibilità e utilità</li> </ul> </li> <li>• Progettare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- progettare e realizzare prodotti di comunicazione fruibili attraverso differenti canali</li> </ul> </li> <li>• Comunicare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- intraprendere strategie comunicative usando tecniche e tecnologie adeguate alla definizione del compito da svolgere</li> <li>- produzione di elaborati con tecniche appropriate in relazione al valore comunicativo degli elementi usati</li> </ul> </li> <li>• Collaborare e partecipare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzazione di attività di apprendimento per rafforzare la capacità di rapportarsi e interagire con gli altri</li> <li>- realizzazione ed esecuzione di elaborati condivisi</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze trasversali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione civica</li> </ul> <p>Competenze digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare e collaborare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- interagire con le tecnologie digitali</li> <li>- condividere con le tecnologie digitali</li> </ul> </li> <li>• Creare contenuti digitali               <ul style="list-style-type: none"> <li>- sviluppare contenuti digitali</li> <li>- integrare e rielaborare contenuti digitali</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze dell'area generale e in uscita Decreto 24 maggio 2018, n. 92</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza n. 7 Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete</li> <li>• Competenza n. 5 Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro</li> <li>• Competenza n. 11 Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio</li> <li>• Competenza in uscita n. 3 Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere le potenzialità della comunicazione a stampa e audiovisiva</li> <li>• Individuare i fattori interni ed esterni che influenzano la percezione, l'attenzione e la memorizzazione delle informazioni</li> <li>• Individuare linguaggi funzionali ai contesti comunicativi e alla sicurezza</li> <li>• Analizzare e interpretare messaggi di comunicazione visiva e pubblicitaria</li> <li>• Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio</li> <li>• Garantire la tutela e la sicurezza del cliente</li> <li>• Utilizzare lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La stampa</li> <li>• Il linguaggio giornalistico</li> <li>• La struttura del giornale</li> <li>• Il tabloid</li> <li>• L'annuncio pubblicitario</li> <li>• La televisione</li> <li>• La pubblicità in televisione</li> <li>• Internet</li> <li>• La macchina di Turing</li> <li>• La pubblicità nel web</li> <li>• Comunicazione e sicurezza</li> <li>• Sicurezza nella comunicazione pubblicitaria</li> <li>• La privacy</li> <li>• Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali</li> <li>• Normativa volta alla tutela e sicurezza del cliente</li> </ul>





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE  
 ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"  
 VIA D'ADDA, 33 - VARALLO C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA  
 TEL: 0163.51.753 TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
 PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

CLASSE QUINTA

Modulo 1

Uda 6 La comunicazione aziendale nel settore turistico

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p>Competenze di cittadinanza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparare ad imparare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– saper selezionare i documenti utili alla realizzazione del proprio lavoro e individuare le migliori strategie di esecuzione</li> </ul> </li> <li>• Acquisire ed interpretare le informazioni               <ul style="list-style-type: none"> <li>– acquisire ed interpretare criticamente le informazioni, valutandone l'attendibilità e utilità</li> </ul> </li> <li>• Progettare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– progettare e realizzare prodotti di comunicazione fruibili attraverso differenti canali</li> </ul> </li> <li>• Comunicare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– intraprendere strategie comunicative usando tecniche e tecnologie adeguate alla definizione del compito da svolgere</li> <li>– produzione di elaborati con tecniche appropriate in relazione al valore comunicativo degli elementi usati</li> </ul> </li> <li>• Problem solving               <ul style="list-style-type: none"> <li>– affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate</li> </ul> </li> <li>• Collaborare e partecipare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– organizzazione di attività di apprendimento per rafforzare la capacità di rapportarsi e interagire con gli altri</li> <li>– realizzazione ed esecuzione di elaborati condivisi</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze trasversali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione civica</li> </ul> <p>Competenze digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare e collaborare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– interagire con le tecnologie digitali</li> <li>– condividere con le tecnologie digitali</li> </ul> </li> <li>• Creare contenuti digitali               <ul style="list-style-type: none"> <li>– sviluppare contenuti digitali</li> <li>– integrare e rielaborare contenuti digitali</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare le strategie di comunicazione dell'immagine aziendale</li> <li>• Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento</li> <li>• Progettare attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura</li> <li>• Utilizzare metodologie e tecniche di diffusione e promozione di iniziative, progetti e attività turistiche coerenti con il contesto territoriale e con i principi dell'ecosostenibilità ambientale</li> <li>• Utilizzare lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera</li> <li>• Intervenire nella realizzazione di un piano di comunicazione aziendale o di campagne pubblicitarie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vision e mission aziendali</li> <li>• Comunicazione aziendale e il target di riferimento</li> <li>• Strategie di comunicazione del prodotto turistico</li> <li>• Gli attori dell'accoglienza turistica</li> <li>• Tecniche di comunicazione verbale e digitale finalizzata al marketing dei prodotti e servizi</li> <li>• Strumenti di pubblicità e comunicazione</li> <li>• Pubbliche relazioni</li> <li>• Pubblicità</li> <li>• Promozione delle vendite</li> <li>• Imbuto promozionale</li> </ul>



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"

VIA D'ADDA, 33 - VARALLO

C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA

TEL: 0163.51.753

TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

Modulo 2

UdA 7 Le esigenze di mercato

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p>Competenze di cittadinanza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparare ad imparare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- saper selezionare i documenti utili alla realizzazione del proprio lavoro e individuare le migliori strategie di esecuzione</li> </ul> </li> <li>• Acquisire ed interpretare le informazioni               <ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisire ed interpretare criticamente le informazioni, valutandone l'attendibilità e utilità</li> </ul> </li> <li>• Progettare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- progettare e realizzare prodotti di comunicazione fruibili attraverso differenti canali</li> </ul> </li> <li>• Comunicare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- intraprendere strategie comunicative usando tecniche e tecnologie adeguate alla definizione del compito da svolgere</li> <li>- produzione di elaborati con tecniche appropriate in relazione al valore comunicativo degli elementi usati</li> </ul> </li> <li>• Problem solving               <ul style="list-style-type: none"> <li>- affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate</li> </ul> </li> <li>• Collaborare e partecipare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzazione di attività di apprendimento per rafforzare la capacità di rapportarsi e interagire con gli altri</li> <li>- realizzazione ed esecuzione di elaborati condivisi</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze trasversali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione civica</li> </ul> <p>Competenze digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- navigare, ricercare e filtrare le informazioni</li> <li>- valutare le informazioni</li> <li>- memorizzare e recuperare le informazioni</li> </ul> </li> <li>• Comunicare e collaborare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- interagire con le tecnologie digitali</li> <li>- condividere con le tecnologie digitali</li> </ul> </li> <li>• Creare contenuti digitali               <ul style="list-style-type: none"> <li>- sviluppare contenuti digitali</li> <li>- integrare e rielaborare contenuti digitali</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze dell'area generale e in uscita Decreto 24 maggio 2018, n. 92</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza n. 5 Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro</li> <li>• Competenza in uscita n. 1 Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche</li> <li>• Competenza in uscita n. 4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare le tecniche per la fidelizzazione del cliente</li> <li>• Promuovere la vendita di pacchetti turistici per valorizzare il territorio e i suoi prodotti enogastronomici</li> <li>• Promuovere la vendita di pacchetti turistici in relazione alle caratteristiche della clientela</li> <li>• Individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico/alberghieri funzionali alla tipologia di clienti</li> <li>• Elaborare strategie di comunicazione funzionali alle tipologie di eventi turistici da valorizzare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La customer satisfaction</li> <li>• Il customer care</li> <li>• Le tecniche di fidelizzazione</li> <li>• Marketing e strategie di marketing</li> <li>• L'analisi strategica</li> <li>• L'analisi di settore e le 5 forze di Porter</li> <li>• L'analisi interna e la Swot Analysis</li> <li>• Il posizionamento</li> <li>• La fase operativa</li> <li>• Il marketing mix</li> <li>• Tecniche di marketing turistico-alberghiero</li> <li>• Strategie di comunicazione e pubblicizzazione orientate al cliente</li> <li>• Lessico e fraseologia specifica di settore, anche in lingua straniera</li> </ul>





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"

VIA D'ADDA, 33 - VARALLO

TEL: 0163.51.753

C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA

TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

<p>Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Competenza in uscita n. 7</li></ul> <p>Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Competenza in uscita n. 11</li></ul> <p>Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio</p>		
--	--	--



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE  
 ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA “GIULIO PASTORE”  
 VIA D’ADDA, 33 - VARALLO C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA  
 TEL: 0163.51.753 TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
 PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

Modulo 3

UdA 8 La comunicazione pubblicitaria

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p>Competenze di cittadinanza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparare ad imparare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– saper selezionare i documenti utili alla realizzazione del proprio lavoro e individuare le migliori strategie di esecuzione</li> </ul> </li> <li>• Acquisire ed interpretare le informazioni               <ul style="list-style-type: none"> <li>– acquisire ed interpretare criticamente le informazioni, valutandone l’attendibilità e utilità</li> </ul> </li> <li>• Progettare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– progettare e realizzare prodotti di comunicazione fruibili attraverso differenti canali</li> </ul> </li> <li>• Comunicare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– intraprendere strategie comunicative usando tecniche e tecnologie adeguate alla definizione del compito da svolgere</li> <li>– produzione di elaborati con tecniche appropriate in relazione al valore comunicativo degli elementi usati</li> </ul> </li> <li>• Problem solving               <ul style="list-style-type: none"> <li>– affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate</li> </ul> </li> <li>• Collaborare e partecipare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– organizzazione di attività di apprendimento per rafforzare la capacità di rapportarsi e interagire con gli altri</li> <li>– realizzazione ed esecuzione di elaborati condivisi</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze trasversali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione civica</li> </ul> <p>Competenze digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– navigare, ricercare e filtrare le informazioni</li> <li>– valutare le informazioni</li> <li>– memorizzare e recuperare le informazioni</li> </ul> </li> <li>• Comunicare e collaborare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– interagire con le tecnologie digitali</li> <li>– condividere con le tecnologie digitali</li> </ul> </li> <li>• Creare contenuti digitali               <ul style="list-style-type: none"> <li>– sviluppare contenuti digitali</li> <li>– integrare e rielaborare contenuti digitali</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze dell’area generale e in uscita Decreto 24 maggio 2018, n. 92</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza n. 5 Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro</li> <li>• Competenza in uscita n. 4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare il linguaggio visivo in funzione del target di clienti e della tipologia del messaggio</li> <li>• Raccogliere e analizzare informazioni turistiche e condividerle anche attraverso i social media</li> <li>• Collaborare alla realizzazione di campagne pubblicitarie cooperando con tutti gli attori del territorio</li> <li>• Progettare attività/iniziativa di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio</li> <li>• Collaborare alla realizzazione di attività innovative di pubblicizzazione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici per promuovere l’immagine e la valorizzazione del territorio</li> <li>• Utilizzare lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L’agenzia pubblicitaria</li> <li>• Le principali figure dell’agenzia pubblicitaria</li> <li>• Le tipologie di campagne pubblicitarie</li> <li>• Comunicazione pubblicitaria</li> <li>• Le fasi della campagna pubblicitaria</li> <li>• La pianificazione della campagna</li> <li>• La produzione</li> <li>• La diffusione dei messaggi e la campagna integrata</li> <li>• La verifica dei risultati</li> <li>• I maestri dell’advertising</li> <li>• Strategie di comunicazione e strumenti di pubblicità dei prodotti e dei servizi</li> <li>• Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela</li> </ul>



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"

VIA D'ADDA, 33 - VARALLO

C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA

TEL: 0163.51.753

TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

<p>Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Competenza in uscita n. 7 Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy</li><li>• Competenza in uscita n. 11 Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio</li></ul>		
--	--	--



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE  
 ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA “GIULIO PASTORE”  
 VIA D’ADDA, 33 - VARALLO C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA  
 TEL: 0163.51.753 TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
 PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

Modulo 3

UdA 9 Il mondo del lavoro

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p>Competenze di cittadinanza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparare ad imparare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- saper selezionare i documenti utili alla realizzazione del proprio lavoro e individuare le migliori strategie di esecuzione<sup>[1][2]</sup></li> </ul> </li> <li>• Acquisire ed interpretare le informazioni               <ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisire ed interpretare criticamente le informazioni, valutandone l’attendibilità e utilità</li> </ul> </li> <li>• Progettare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- progettare e realizzare prodotti di comunicazione fruibili attraverso differenti canali</li> </ul> </li> <li>• Comunicare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- intraprendere strategie comunicative usando tecniche e tecnologie adeguate alla definizione del compito da svolgere</li> <li>- produzione di elaborati con tecniche appropriate in relazione al valore comunicativo degli elementi usati</li> </ul> </li> <li>• Problem solving               <ul style="list-style-type: none"> <li>- affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate</li> </ul> </li> <li>• Collaborare e partecipare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzazione di attività di apprendimento per rafforzare la capacità di rapportarsi e interagire con gli altri</li> <li>- realizzazione ed esecuzione di elaborati condivisi</li> </ul> </li> </ul> <p>Competenze trasversali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione civica</li> </ul> <p>Competenze digitali</p> <p>Comunicare e collaborare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interagire con le tecnologie digitali</li> <li>- condividere con le tecnologie digitali</li> </ul> <p>Creare contenuti digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sviluppare contenuti digitali</li> <li>- integrare e rielaborare contenuti digitali</li> </ul> <p>Competenze dell’area generale</p> <p>Decreto 24 maggio 2018, n. 92</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza n. 1 – Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali</li> <li>• Competenza n. 2 - Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua Italiana secondo le esigenze comunicative dei vari contesti: sociali, culturali, scientifici ed economici, tecnologici e professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare le strategie di comunicazione per affrontare un colloquio di lavoro</li> <li>• Utilizzare capacità e competenze per affrontare un colloquio di selezione</li> <li>• Utilizzare il lessico appropriato, secondo le esigenze comunicative del contesto lavorativo di riferimento</li> <li>• Individuare strategie appropriate per la partecipazione attiva al processo di reclutamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità e competenze personali ed organizzative</li> <li>• Soft skills e Hard skills</li> <li>• La redazione del Curriculum vitae</li> <li>• Il servizio job placement</li> <li>• Affrontare un colloquio di lavoro</li> <li>• Le domande di un colloquio di selezione</li> <li>• Il problem solver</li> </ul>



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE  
ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"  
VIA D'ADDA, 33 - VARALLO  
TEL: 0163.51.753  
C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA  
TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

## Metodologie didattiche

---

- Lezioni frontali
- Problem solving
- Attività progettuale
- Discussione guidata
- Cooperative learning
- Team work

## Ausili didattici

---

- Libro di testo
- Mappe concettuali
- Documentazione prodotta dal docente
- Siti web

## Verifica e valutazione degli apprendimenti

---

- Colloquio orale
- Prova scritta semistrutturata
- Lavori di gruppo



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"

VIA D'ADDA, 33 - VARALLO

C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA

TEL: 0163.51.753

TEL: 0163.826.552

Tecniche di comunicazione  
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

ABILITÀ E CONOSCENZE MINIME

	ABILITÀ	CONOSCENZE
<b>CLASSE QUARTA</b>		
Uda1	Individuare linguaggi funzionali ai contesti comunicativi	Il concetto di comunicazione Gli elementi fondamentali della comunicazione Struttura e codici dei processi comunicativi
Uda2	Riconoscere la potenzialità della comunicazione verbale e non verbale	La comunicazione verbale, paraverbale e non verbale L'aspetto esteriore La cinesica La prossemica
Uda3	Riconoscere la proprietà della comunicazione interpersonale e di massa	Sistemi e modelli della comunicazione interpersonale e di massa La comunicazione efficace e le emozioni
Uda4	Riconoscere e comprendere le dinamiche sociali presenti in contesti relazionali	L'interazione sociale Il bullismo Il cyberbullismo I gruppi
Uda5	Riconoscere le potenzialità della comunicazione a stampa e audiovisiva	La stampa Il linguaggio giornalistico L'annuncio pubblicitario La televisione La pubblicità in televisione Internet Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali
<b>CLASSE QUINTA</b>		
Uda6	Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento	Strategie di comunicazione del prodotto turistico Tecniche di comunicazione verbale e digitale finalizzata al marketing dei prodotti e servizi
Uda7	Individuare le strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico/alberghieri funzionali alla tipologia di clienti	Tecniche di marketing turistico-alberghiero
Uda8	Utilizzare il linguaggio visivo in funzione del target di clienti e della tipologia del messaggio	Strategia di comunicazione e strumenti di pubblicità dei prodotti e dei servizi Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche ricreative in relazione alla tipologia di clientela
Uda9	Individuare le strategie di comunicazione per affrontare un colloquio di lavoro Utilizzare capacità e competenze per affrontare un colloquio di selezione	Capacità e competenze personali ed organizzative Soft skills e Hard skills La redazione del Curriculum vitae Affrontare un colloquio di lavoro