



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"



I. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 - 0116963017
COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019
e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it
www.istitutogiolitti.edu.it

**PIANO di LAVORO del DIPARTIMENTO di TECNICHE DI
COMUNICAZIONE E RELAZIONE**

(Insegnamento di Area di Indirizzo)

Classe ☐ Prima ☐ Seconda

Classe ☐ Terza ☒ Quarta ☐ Quinta

<input type="checkbox"/>	Enogastronomia: esperto della gastronomia del gusto e del benessere
<input type="checkbox"/>	Enogastronomia: esperto della gastronomia del gusto e del benessere – Pastry Chef
<input type="checkbox"/>	Servizi di sala e Vendita: esperto di Mixology e Sommellerie
<input checked="" type="checkbox"/>	Accoglienza turistica: esperto del settore turistico – ricettivo del territorio



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"



I. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 - 0116963017
COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019
e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it
www.istitutogiolitti.edu.it

COMPETENZE CORRELATE

trasversali rispetto a quelle dell'Area di Indirizzo

1 - COMPETENZE CHIAVE EUROPEE PER L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

Competenza Chiave n. 1 Descrizione: alfabetica funzionale

Competenza Chiave n. 4 Descrizione: digitale

Competenza Chiave n. 5 Descrizione: personale, sociale e capacità di imparare a imparare

Competenza Chiave n. 6 Descrizione: in materia di cittadinanza

Competenza Chiave n. 8 Descrizione: in materia di consapevolezza ed espressione culturale.

2 - COMPETENZE DI AREA GENERALE

Competenza di Area Generale n. 1 Descrizione: Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale

Competenza di Area Generale n. 2 Descrizione: Gestire l'interazione comunicativa, orale e scritta, in relazione agli interlocutori e al contesto. Comprendere i punti principali di testi orali e scritti di varia tipologia, provenienti da fonti diverse, anche digitali

Competenza di Area Generale n. 3 Descrizione: Acquisire informazioni sulle caratteristiche geomorfologiche e antropiche del territorio e delle sue trasformazioni nel tempo, applicando strumenti e metodi adeguati.

Competenza di Area Generale n. 4 Descrizione: Acquisire informazioni sulle tradizioni culturali locali utilizzando strumenti e metodi adeguati.

Competenza di Area Generale n. 6 Descrizione: Acquisire informazioni sulle testimonianze artistiche e sui beni ambientali del territorio di appartenenza utilizzando strumenti e metodi adeguati

Competenza di Area Generale n. 7 Descrizione: Individuare e utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete

Competenza di Area Generale n. 8 Descrizione: Utilizzare i principali dispositivi individuali e servizi di rete nell'ambito della vita quotidiana e in contesti di studio circoscritti rispettando le norme in materia di sicurezza e privacy



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"

I. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 - 0116963017
COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019
e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it
www.istitutogiolitti.edu.it



COMPETENZE DI INDIRIZZO

si fa riferimento all'Allegato C delle Linee guida agosto 2019 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento

NB: nell'individuazione delle competenze, gli insegnamenti coinvolti nella seconda prova fanno riferimento ai documenti ministeriali "QdR" (Quadri di riferimento) che contengono i nuclei tematici oggetto della seconda prova stessa (<https://www.miur.gov.it/-/esami-di-stato-del-secondo-ciclo-di-istruzione-a-s-2018-2019-d-m-769-del-26-novembre-2018>)

COMPETENZA di INDIRIZZO in uscita numero: I6

Descrizione della competenza in uscita: "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."

Competenza INTERMEDIA	Abilità	Conoscenze	Contenuti
Livello QNQ: 3/4 Descrizione: "Orientare i propri comportamenti alla realizzazione delle fasi del ciclo cliente in contesti professionali noti nel rispetto delle diverse culture ed esigenze della clientela"	Gestire, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base alle esigenze speciali Applicare procedure e tecniche di comunicazione nei confronti del cliente anche straniero per rilevarne i bisogni e anticipare possibili soluzioni nel rispetto della sua cultura Adattare la propria interazione con il cliente nel rispetto dei differenti stili comunicativi e valori	I fondamenti della comunicazione umana Elementi e dinamica del processo di comunicazione interpersonale Gli assiomi della comunicazione La comunicazione non verbale e le sue regole Emozioni e sentimenti	Il concetto di comunicazione La gerarchia dei bisogni (Maslow) La comunicazione interpersonale e quella sociale Il modello classico della comunicazione Il modello interattivo di comunicazione I sistemi sensoriali Contenuto e relazione: la metacomunicazione Mimica Gestualità Postura Prosemica



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"



I. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 - 0116963017
COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019
e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it
www.istitutogiolitti.edu.it

METODOLOGIE DIDATTICHE

- lezione frontale partecipata
- lavori individuali e di gruppo
- esercitazioni pratiche
- ricerche su riviste di settore e multimediali

Il Coordinatore di Dipartimento