



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE  
"GIOVANNI GIOLITTI"



I.T. 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](http://www.istitutogiolitti.edu.it)

**Programmazione della classe 4° per accesso alla classe 5° Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera**

**MATERIA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE**

**INTEGRATIVI ALLA CLASSE: QUINTA**

**INDIRIZZO: AT**

**Competenze:**

- 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.

**Abilità:**

- Gestire, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base alle esigenze speciali.
- Adattare la propria interazione con il cliente nel rispetto dei differenti stili comunicativi e valori.

**Conoscenze:**

- 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.