



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

Programmazione classe 5° per l'accesso all'esame di Stato Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera

MATERIA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE

INDIRIZZO: AT

Competenze:

- Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse
- Utilizzare tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione turistico-alberghiera
- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera

Abilità:

- Saper stabilire costruttive relazioni con i colleghi e con i superiori
- Conoscere le tecniche per comunicare l'azienda al pubblico
- Conoscere le tecniche per costruire un efficace messaggio pubblicitario
- Saper interpretare dati su stili di vita e comportamenti dei consumatori

Conoscenze:

- La pragmatica della comunicazione umana: gli assiomi e le risposte relazionali
- Gli stili comunicativi:
 - comunicazione come life skill
 - regole relazionali e norme sociali
- Il gruppo e le sue dinamiche:
 - Caratteristiche generali
 - Leader e leadership
 - Meccanismi che minacciano il gruppo
- Relazioni disfunzionali in azienda: il mobbing
- La comunicazione pubblicitaria: gli obiettivi, le strategie, l'efficacia