



Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Socio-Sanitari



Istituto certificato per la Qualità
ISO/UNI EN ISO 9001:2008 Cert. n. IT04/1286 - Progettazione ed
erogazione di servizi di formazione e di orientamento - Settore EA:37

Agenzia Formativa accreditata da Regione
Toscana con codice di accreditamento n. IS0086

CONSUNTIVO DELLE ATTIVITA' DISCIPLINARI A.S. _2023/2024

1.1 MATERIA *Tecniche di comunicazione e relazione*

CLASSE 5DC

1.2 DOCENTE Prof.ssa Rosamaria Freda

1.3 LIBRI DI TESTO ADOTTATI

Punto.com Tecniche di comunicazione dei servizi commerciali di G. Colli e F. C. Ferro ED. CLITT

1.4 ORE DI LEZIONE EFFETTUATE NELL'ANNO SCOLASTICO (n. 33 settimane).

N° ore 50 più 8 rimanenti

su n° ore 66 previste dal Piano di Studio

1.5 OBIETTIVI RAGGIUNTI

In termine di conoscenza

Gli obiettivi pianificati sono stati raggiunti dal gruppo classe in maniera diversificata ma nel complesso sufficiente.

In termine di competenze

Anche se con modalità e preparazione diversi la maggior parte del gruppo classe è in grado di analizzare gli elementi essenziali della comunicazione nelle sue variegate dimensioni personali e relazionali. Gli alunni hanno acquisito conoscenze base delle principali tecniche di comunicazione nell'ambito del settore aziendale.

In termine di capacità

La maggior parte della classe ha manifestato sufficienti capacità di individuare i principali linguaggi della comunicazione al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa sia nella vita personale e di relazione, che professionale.

1.6 CONTENUTI (*Programma analitico*)

1° quadrimestre

1. Le competenze relazionali:

- I modelli della comunicazione: lineare e circolare;
- La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale;
- Gli assiomi della comunicazione di Palo Ato
- Gli stili della comunicazione: passivo, assertivo e aggressivo;



Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Socio-Sanitari



Istituto certificato per la Qualità
ISO/UNI EN ISO 9001:2008 Cert. n. IT04/1286 - Progettazione ed erogazione di servizi di formazione e di orientamento - Settore EA:37

Agenzia Formativa accreditata da Regione Toscana con codice di accreditamento n. IS0086

- La comunicazione assertiva: come gestire l'aggressività e come sviluppare l'assertività
- L'analisi transazionale di Eric Berne: gli stati dell'io (bambino, adulto e genitore) e la dinamica delle transazioni.

2. Le dinamiche sociali:

- I valori, le credenze e i pensieri irrazionali
- Norme sociali e regole relazionali

1.6 CONTENUTI (Programma analitico)

2° quadrimestre

3. Comunicazione aziendale:

- Le competenze relazionali nel settore commerciale: l'interazione con il cliente;
- La comunicazione persuasiva;
- La comunicazione aziendale: il piano della comunicazione aziendale, la comunicazione istituzionale, la comunicazione interna, la comunicazione manageriale e la comunicazione di marketing;
- I mezzi di comunicazione aziendale: interni ed esterni;
- Le forme di comunicazione di comunicazione aziendale: top down, bottom up, orizzontale, esterna interna

4. Linguaggio e strategie di marketing:

- La comunicazione e il marketing;
- i mezzi di comunicazione di massa;
- Internet;
- la comunicazione persuasiva;
- social media marketing;
- influencer marketing;
- network marketing;
- i colori nel marketing e nella comunicazione

5. La comunicazione sul luogo di lavoro:

- Le tecniche di comunicazione nel colloquio di lavoro;
- Come scrivere un curriculum vitae: le abilità comunicative;
- Il curriculum vitae: le soft skills e le hard skills



Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Socio-Sanitari



Istituto certificato per la Qualità
ISO/UNI EN ISO 9001:2008 Cert. n. IT04/1286 - Progettazione ed erogazione di servizi di formazione e di orientamento - Settore EA:37

Agenzia Formativa accreditata da Regione Toscana con codice di accreditamento n. IS0086

1.7 METODI DI INSEGNAMENTO (lezione frontale, lezione interattiva, lezione itinerante, lavoro di gruppo, insegnamento individuale, ecc.)

Lezioni frontali, lezioni interattive, discussione in classe, lavoro di gruppo;

1.8 MEZZI E STRUMENTI DI LAVORO (sussidi didattici utilizzati):

Libro di testo, Lim, slides, film, video, ppt;

1.9 SPAZI (Biblioteca, Palestra, Laboratori, Aule Speciali, Musei)

Aula;

1.10 TEMPI IMPIEGATI PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA SVOLTO (diviso in macrotematiche)

1.11 STRUMENTI DI VERIFICA (Interrogazione, prova scritta tradizionale, prova scritto-grafica, test, questionario, ecc....)

Prove scritte a domande aperte e a domande chiuse, interrogazioni orali, relazioni scritte

3 ALLEGATI: Scheda analitica per macrotematiche

Pistoia, 02.05.2024

FIRMA

Prof.essa Rosamaria Freda