

MACROTEMATICHE	OBIETTIVI	METODOLOGIE	STRUMENTI DI LAVORO	SPAZI	TEMPI (ORE)	STRUMENTI DI VERIFICA
Le Life Skills: intelligenza emotiva; abilità sociale; analfabetismo emotivo; le emozioni; empatia; assertività; lo stile assertivo e le competenze dello stile assertivo	Acquisire e consolidare le conoscenze per riuscire ad applicarle in teamwork; conoscere le caratteristiche dello stile assertivo e riuscire ad utilizzarle durante il confronto	Lezioni frontali, lezioni dialogiche, confronto in classe, cooperative learning	Libro di testo, LIM, powerpoint, mappe concettuali e schemi	Aula didattica	10	Verifica scritta e orale
Il Team Work e l'intelligenza collettiva e la memoria transattiva; Il Team Work e la sua evoluzione (gruppo nascente, gruppo in via di maturazione e gruppo maturo)	Individuare le caratteristiche del Team Work e le differenze tra le tipologie di gruppi	Lezioni frontali, lezioni dialogiche, confronto in classe, cooperative learning	Libro di testo, LIM, powerpoint, mappe concettuali e schemi	Aula didattica	13	Verifica scritta e orale
Le risorse umane in Azienda e loro evoluzione (dal sistema Taylorista e Fordista alle teorie di Mayo); le teorie motivazionali di Herzberg e la piramide di Maslow; La teoria della Leadership di Likert	Acquisire e consolidare le conoscenze sulle principali teorie e le relative implicazioni in ambito commerciale	Lezioni frontali, lezioni dialogiche, confronto in classe, cooperative learning	Libro di testo, LIM, powerpoint, mappe concettuali e schemi	Aula didattica	10	Verifica scritta e orale
La Customer Satisfaction (definizione e come si può realizzare); Il turnover (definizione, cause e come affrontarlo); Il mobbing (definizione, modalità di attuazione e conseguenze)	Individuare i fattori caratterizzanti il Customer Satisfaction, riconoscere le caratteristiche del burnout e le conseguenze personali e professionali	Lezioni frontali, lezioni dialogiche, confronto in classe, cooperative learning	Libro di testo, LIM, powerpoint, mappe concettuali e schemi	Aula didattica	5	Verifica scritta e orale
Il marketing e la fidelizzazione del cliente; Il cliente e le strategie di marketing; Il marketing Management	Conoscere le strategie di marketing e riuscire ad inserirle all'interno del marketing management in base agli obiettivi da raggiungere	Lezioni frontali, lezioni dialogiche, confronto in classe, cooperative learning	Libro di testo, LIM, powerpoint, mappe concettuali e schemi	Aula didattica	14	Verifica scritta e orale
Il sito WEB aziendale e la comunicazione efficace nei siti web; La realizzazione dei prodotti pubblicitari (codice di autodisciplina della comunicazione commerciale); l'agenzia pubblicitaria; il briefing; la copy strategy; budget e media plan	Individuare le modalità per costruire un sito WEB attraverso la comunicazione efficace; conoscere gli elementi per realizzare i prodotti pubblicitari	Lezioni frontali, lezioni dialogiche, confronto in classe, cooperative learning	Libro di testo, LIM, powerpoint, mappe concettuali e schemi	Aula didattica	11	Verifica orale