

Istituto di Istruzione Superiore "Arturo Prever" Pinerolo  
Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera  
Anno Scolastico 2025/2026

## **PROGRAMMAZIONE ANNUALE classe 4^C**

classe quarta indirizzo Accoglienza turistica

**MATERIA: Tecniche di comunicazione e relazione**

Docente: Prof.ssa Cristiana Balbo Mussetto

### **1) Ore di lavoro settimanali/annuali**

| classe | ore settimanali | ore annuali previste |
|--------|-----------------|----------------------|
| 4 ^E   | 1               | 33                   |

**2) Libro di testo adottato** Strategie e tecniche della comunicazione turistica. M. Di Masi, F. Mariani, I. Passeri, Ed. Simone

### **3) Finalità generali della disciplina**

Vengono acquisite le competenze per intervenire nell'organizzazione e nella gestione delle attività di ricevimento delle strutture turistico-alberghiere, in relazione alla domanda stagionale e alle diverse esigenze della clientela. Particolare attenzione è riservata alle strategie di commercializzazione dei servizi e di promozione di prodotti enogastronomici che valorizzano le risorse e la cultura del territorio nel mercato internazionale, attraverso l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

### **4) Finalità specifiche dello studio della disciplina:**

- Riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali;
- Cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio;
- Essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
- Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo;
- Svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
- Contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio.

**5) Metodologie utilizzate** (lezione frontale, lezione interattiva e/o partecipata, cooperative learning, spiegazioni e/o attività pratiche, ecc.):

- Lezione frontale
- lezione interattiva
- cooperative learning

- flipped classroom
- role play
- simulazioni

## PIANO DELLE UDA

|  |
|--|
| Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE  |
| Asse culturale: scientifico-tecnologico              |
| <b>Titolo dell'UDA: IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE</b> |

| Competenze in uscita | Competenze intermedia  | Chiave di cittadinanza 6   | Abilità   | Conoscenze   | Contenuti   |
|----------------------|--|--|---|--|---|
| 2                    | Gestire l'interazione comunicativa , in modo pertinente e appropriato, cogliendo i diversi punti di vista.   | Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare | Individuare linguaggi funzionali ai contesti comunicativi   | Il concetto di comunicazione   | Concetto di comunicazione e, gli scopi e le funzioni  |
| 5                    | Utilizzare strumenti di comunicazione visiva e multimediale per produrre documenti complessi, scegliendo le strategie comunicative più efficaci rispetto ai diversi contesti inerenti alla sfera sociale | Competenza sociale e civica in materia di cittadinanza;          | Saper modulare le proprie modalità di interazione in base al contenuto e al feedback<br><br>Saper utilizzare il lessico specifico di settore nelle diverse situazioni professionali | I fondamenti della comunicazione<br><br>Struttura e codici dei processi comunicativi<br><br>Il linguaggio turistico ed enogastronomico | Il processo comunicativo<br><br>La comunicazione e la soddisfazione dei bisogni umani<br><br>Gli ostacoli del processo comunicativo<br><br>Lingua e linguaggio<br><br>Linguaggio settoriale:il lessico in vari contesti |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | <p>e all'ambito professional e di appartenenza</p> <p>Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in modalità avanzata in situazione di lavoro relative al settore di riferimento, adeguando i propri comportamenti al contesto organizzativo e professionale</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

Periodo di svolgimento settembre-dicembre

|   |
|---|
| Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE     |
| Asse culturale: scientifico-tecnologico e professionale |
| Titolo dell'UDA: <b>Linguaggi e segni</b>               |

| Competenze in uscita | Competenze intermedia* | Chiave di cittadinanza | Abilità                | Conoscenze   | Contenuti    |
|----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| 5                    | Gestire                | 6                      | Utilizzare tecniche di | La semiotica | La semiotica |

|   |  |  |   |   |  |
|---|--|--|---|---|--|
|   |  |  |   | Gli assiomi della comunicazione   | Gli assiomi della comunicazione  |
| 6 | <p>l'interazione comunicativa, in modo pertinente e appropriato, cogliendo i diversi punti di vista.</p> <p>Gestire discorsi orali di tipo espositivo e argomentativo, in modo chiaro e ordinato e in forma adeguata ai contesti, utilizzando anche adeguati supporti multimediali</p> <p>Utilizzare strumenti di comunicazione e visiva e multimediale per produrre documenti complessi, scegliendo le strategie comunicative più efficaci rispetto ai diversi contesti inerenti alla sfera sociale e all'ambito professionale e di appartenenza, sia in italiano sia in lingua straniera.</p> <p>.</p> | <p>Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare;</p> <p>Competenza sociale e civica in materia di cittadinanza</p> | <p>comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turistici</p> <p>Interpretare tecniche e strategie della comunicazione al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa</p> <p>Individuare i fattori interni ed esterni che influenzano la percezione, l'attenzione e la memorizzazione delle informazioni</p> <p>Riconoscere procedure di comunicazione efficaci per la promozione di prodotti turistici in relazione al contesto e ai destinatari</p> <p>Utilizzare lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera</p> | <p>La comunicazione verbale, paraverbale, non verbale</p> <p>La comunicazione nell'ambiente lavorativo</p> <p>La comunicazione efficace per l'accoglienza turistica</p> | <p>Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale</p> <p>La comunicazione turistica</p> <p>Clienti con bisogni speciali</p> <p>Clienti di lingua e cultura diverse</p> |
| 9 |  |  |   |   |  |
| 7 |  |  |   |   |  |

Periodo di svolgimento: gennaio - marzo

|   |
|---|
| Insegnamento: TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE     |
| Asse culturale: scientifico-tecnologico e professionale |
| <b>UDA La comunicazione interpersonale e di massa</b>   |

| Competenze in uscita | Competenze intermedie  | Chiave di cittadinanza  | Abilità   | Conoscenze   | Contenuti   |
|----------------------|--|---|---|--|---|
| 5                    | Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti in situazioni sociali e professionali soggette a cambiamenti che possono richiedere un adattamento del proprio operato nel rispetto di regole condivise e della normativa specifica di settore | 6<br>Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare<br><br>Competenza sociale e civica in materia di cittadinanza | Saper riconoscere l'importanza della comunicazione efficace<br><br>Saper utilizzare le proprie abilità comunicative<br><br>Analizzare e interpretare messaggi di comunicazione visiva e pubblicitaria<br><br>Saper integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi | La comunicazione efficace<br><br>Empatia ed intelligenza emotiva<br><br>Sistemi e modelli della comunicazione interpersonale e di massa<br><br>Modelli comunicativi e linguaggi dei media tradizionali e dei new media | Comunicazione interpersonale e modelli di riferimento<br>-modello matematico Shannon Weaver<br>-Jakobson funzioni comunicative<br>-modello sistematico relazionale<br>-comunicazione efficace e le emozioni<br>-analisi transazionale e di Berne<br><br>Modelli della comunicazione di massa<br>-teoria ipodermica<br>-modello 5 W<br>-teoria degli usi e gratificazioni<br>-teoria media caldi e media freddi<br>McLuhan<br>-apocalittici e integrati, Eco |
| 7                    | Gestire l'interazione comunicativa, in modo pertinente e appropriato, cogliendo i diversi punti di vista   |   |   |  |   |
| 9                    |  |   |   |  |   |

|  |  |  |  |  |                                     |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------|
|  |  |  |  |  | -teoria sociale dei media, Thompson |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------|

Periodo di svolgimento: marzo – maggio

**6) Strumenti di lavoro:**

- Libro di testo
- Power Point e dispense a cura della docente
- Articoli e ppx di relatori e professionisti (materiali consultabili in rete)
- YouTube

**7) Strategie per il recupero:**

La metodologia didattica è personalizzata in base agli stili di apprendimento di ogni studente

**8) STRUMENTI DI VALUTAZIONE E NUMERO MINIMO PROVE QUADRIMESTRALI (n.2)**

- Interrogazioni orali (argomentazione di teorie, inferenze, debate...)
- Prove di verifica strutturate (domande a risposta sia chiusa sia aperta, corrispondenze, soluzioni di casi professionali)
- Compiti autentici interdisciplinari e non
- Esposizione orale lavori di gruppo (flipped classroom)

**9) CRITERI DI VALUTAZIONE**

- Interesse
- Impegno
- Partecipazione
- Creatività
- Acquisizione di strutture mentali e strumenti logici e metodologici:
  - disciplinare (conoscenza della metodologia operativa propria della disciplina e come capacità di applicare in maniera autonoma le abilità strumentali acquisite);
  - logico (capacità di argomentare coerentemente, sviluppando corretti nessi logici, problem solving);
  - espositivo (capacità di utilizzare un linguaggio corretto, adeguato, ricco e fluido, con proprietà lessicale e uso di linguaggio specifico)
- Sviluppo e consolidamento delle capacità critiche, di osservazione, di analisi, di sintesi, di collegamento.

**10) GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEL DIPARTIMENTO** (nel caso di discipline con valutazione sia scritta che orale, inserire entrambe le griglie)

| descrittori       | voti    | conoscenze  | competenze                               | capacità                                |
|-------------------|---------|---|--|---|
| Eccellente/ottimo | 10<br>9 | Complete, organiche, articolate e con approfondimenti | Applica le conoscenze in modo corretto e | Rielabora in modo corretto, completo ed |

|                          |   |   |  |  |
|--------------------------|---|---|--|--|
|                          |   | autonomi e personali                            | autonomo anche a problematiche complesse. Espone in modo fluido e utilizza i linguaggi specifici. Compie analisi approfondite e individua correlazioni precise | autonomo ed opera opportuni collegamenti disciplinari e interdisciplinari.                       |
| Buono                    | 8 | Complete e con alcuni approfondimenti autonomi. | Applica le conoscenze a problematiche articolate. Espone in modo corretto e con proprietà linguistica  | Rielabora in modo corretto, completo ed esauriente ed opera qualche collegamento fra i contenuti |
| Discreto                 | 7 | Complete, se guidato sa approfondire.           | Applica autonomamente le conoscenze. Espone in modo corretto e linguisticamente appropriato, compie analisi con coerenza                                       | Rielabora in modo corretto le informazioni e gestisce le situazioni in modo adeguato             |
| Sufficiente              | 6 | Essenziali e per le linee generali              | Applica le conoscenze senza fare errori sostanziali, si esprime in modo semplice ma corretto   | Sa gestire le informazioni essenziali  |
| Insufficiente            | 5 | Limitate e superficiali                         | Applica le conoscenze con alcuni errori, si esprime in modo impreciso  | Si muove in difficoltà fra i contenuti.  |
| Gravemente insufficiente | 4 | Lacunose o parziali                             | Applica le minime conoscenze se guidato, ma con errori; si esprime in modo scorretto e improprio   | Non si orienta opportunamente fra i contenuti  |