



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