

ISTITUTO PROFESSIONALE
PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITA' ALBERGHIERA
"Enrico Mattei" – Vieste (Fg)

PROGRAMMA

OBIETTIVI MINIMI

TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE



Anno Scolastico 2020\2021

Classe IV ACCOGLIENZA TURISTICA SEZ. A

Prof.ssa Dirodi Mariarosaria

COMPETENZA:

Capire l'importanza della comunicazione nelle relazioni interpersonali.
Mobilitare le conoscenze e le abilità acquisite per comunicare in maniera più efficace sia nella vita quotidiana, sia nelle situazioni lavorative

CONOSCENZE

- ✚ La dinamica del processo di comunicazione:
- ✚ il processo di comunicazione e i suoi elementi basilari ;
- ✚ I 5 strumenti della comunicazione efficace
- ✚ l'approccio matematico cibernetico,
- ✚ il processo di emissione e di ricezione del messaggio
- ✚ l'approccio sistemico relazionale
- ✚ I 5 assiomi della comunicazione
- ✚ I 5 strumenti della comunicazione efficace

ABILITA'

Comprendere come rendere la comunicazione efficace

COMPETENZA:

Riconoscere ed interpretare tecniche e strategie della comunicazione verbale e non verbale al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa.

CONOSCENZE

- ✚ La Comunicazione ecologica
- ✚ La modalità della comunicazione verbale:
- ✚ La comunicazione verbale
- ✚ La persuasione
- ✚ La persuasione come processo di influenzamento del comportamento
- ✚ l'ascolto la valenza suggestiva della parola

ABILITA'

- ✚ Sviluppare un linguaggio empatico per ridurre le incomprensioni.
- ✚ Utilizzare parole che sottendono suggestioni positive