



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Istituto Professionale di Stato
per i Servizi Alberghieri e della Ristorazione

" E. Mattei "

VIESTE (FG)



Loc. Macchia di Mauro - 71019 Vieste (FG) - Tel. 0884 708428 - Fax 0884 702288 – C.M. FGRH010002
C.F. 83002560718 COD. UNIV. UFU1P1 C/C 13704713 e-mail: fgrh010002@istruzione.it
sito web: www.ipssarvieste.edu.it posta certificata: fgrh010002@pec.istruzione.it

PROGRAMMA

OBIETTIVI MINIMI

TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE



Anno Scolastico 2023\2024

Classe IV ACCOGLIENZA TURISTICA SEZ. A

Prof.ssa Dirodi Mariarosaria

COMPETENZA:

Saper analizzare la valenza comunicativa delle relazioni umane e del comportamento verbale e non verbale dell'individuo

CONOSCENZE

MODULO1 - INTERAZIONI SOCIALI E DINAMICHE DI GRUPPO

- ✓ Le interazioni sociali nel mondo del lavoro e i gruppi
- ✓ La formazione dei gruppi
- ✓ Le dinamiche di gruppo
- ✓ I ruoli
- ✓ Old media e new media

ABILITA'

- ✓ Imparare ad osservare ed interpretare gli stati d'animo e il linguaggio del corpo proprio e altrui nel modo corretto

COMPETENZA:

- ✓ Decodificare i segnali e orientare il proprio comportamento per capire e gestire correttamente

CONOSCENZE

MODULO 2- LA COMUNICAZIONE AZIENDALE

- ✓ La comunicazione aziendale e i suoi strumenti
- ✓ La comunicazione efficace ed inefficace
- ✓ Il target di riferimento

ABILITA'

- ✓ Sapersi esprimere in modo costruttivo, riconoscere e gestire le proprie emozioni