

## **TECNICHE DI COMUNICAZIONE**

Il docente di “Tecniche di Comunicazione” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale:

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.

### **Secondo biennio (IV classe) e V anno**

I risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale costituiscono il riferimento delle attività didattiche della disciplina nel secondo biennio e quinto anno. La disciplina, nell'ambito della programmazione del Consiglio di classe, concorre in particolare al raggiungimento dei seguenti risultati di apprendimento, relativi all'indirizzo, espressi in termine di competenze:

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;

valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera;

utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera;

promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientale, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio;

individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento;

redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuiscono all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario. L'articolazione dell'insegnamento di "Tecniche di comunicazione" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

## **SECONDO BIENNIO (IV classe)**

### Conoscenze

1. Tecniche di comunicazione per la promozione e pubblicizzazione del prodotto turistico.
2. Strumenti e stili comunicativi.
3. Principi e tecniche di marketing.
4. Procedure e modalità di vendita di pacchetti turistici personalizzati in relazione alle caratteristiche della clientela.
5. Software di settore.

### Abilità

Riconoscere procedure di comunicazione efficaci per la promozione di prodotti turistici in relazione al contesto e ai destinatari.

Utilizzare tecniche di comunicazione, con particolare attenzione agli strumenti digitali.

Promuovere la vendita di pacchetti turistici per valorizzare il territorio e i suoi prodotti enogastronomici.

Promuovere la vendita di pacchetti turistici in relazione alle caratteristiche della clientela.

Utilizzare le tecniche di marketing nella comunicazione dei servizi/prodotti turistici.

## **QUINTO ANNO**

### Conoscenze

1. Tecniche di marketing turistico- alberghiero.
2. Strategie di comunicazione e pubblicizzazione orientate al cliente.
3. Lessico e fraseologia specifica di settore, anche in lingua straniera.

### Abilità

1. Utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turistici.
2. Individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico/alberghieri funzionali alla tipologia di clienti.
3. Elaborare strategie di comunicazione funzionali alle tipologie di eventi turistici da valorizzare.
4. Utilizzare lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera.