

—  
**DIPARTIMENTO di-**  
**ISSES**

**PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA**

**A.F. 2020/2021**



Sede di Rovereto - Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN)

**DOCENTI:**

PROF.SSA  
**Ferrari Sabrina**

PROF.SSA  
**Moratti Claudia**

PROF.  
**Piazza Dino**

PROF. SSA  
**Segalla Ester**

PROF.SSA  
**Venturini Flavia**

PROF. SSA  
**Zencher Rina**

**COMUNICAZIONE**

**CLASSI 4<sup>e</sup>**

**COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF.SSA: CLAUDIA MORATTI**

**A.F. 2020/2021 - DIPARTIMENTO di-**  
**ISSES**

**MATERIA: comunicazione -**

**CLASSI quarte**

---

**COMPETENZE DI ASSE CULTURALE:**

**COMPETENZE SPECIFICHE DISCIPLINARI:**

- Gestire la comunicazione, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti.
- Cogliere la comunità professionale locale e allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive.

**A. CRITERI DI VERIFICA E VALUTAZIONE: - H.72. PROVE S/O**

Per ogni modulo verrà effettuata almeno una verifica scritta e/o orale.

Nella valutazione degli elaborati e nei colloqui orali si terrà conto:

- Delle conoscenze e competenze acquisite
- Dei progressi rispetto ai livelli di partenza
- Dell'impegno e della partecipazione
- Dell'autonomia e della responsabilità

<b>VALUTAZIONI</b>	<b>CRITERI</b>
OTTIMO	Padroneggia esaustivamente la competenza richiesta, elaborando in modo critico e personale, con proprietà di linguaggio. Le conoscenze sono raggiunte al 100%.
DISTINTO	Padroneggia esaustivamente la competenza richiesta esponendo con proprietà di linguaggio. Le conoscenze sono raggiunte al 90%.
BUONO	Padroneggia la competenza sia in modo globale che nei suoi elementi costitutivi, esponendo in modo completo e preciso. Le conoscenze sono raggiunte al 80%.
DISCRETO	Padroneggia gli elementi fondamentali della competenza esponendo in modo completo. Le conoscenze sono raggiunte al 70%.
SUFFICIENTE	Padroneggia gli elementi fondamentali della competenza esponendo in modo semplice e comprensibile. Le conoscenze sono raggiunte al 60%.
NON SUFFICIENTE	Non padroneggia gli elementi fondamentali della competenza esponendo in modo incompleto e confuso. Le conoscenze possedute sono molto scarse e frammentarie.
Del TUTTO NON SUFFICIENTE*	Non possiede alcun elemento della competenza e non è in grado di esporre alcun contenuto. Le conoscenze sono inesistenti.

- Tale valutazione, concordata all'unanimità dal dipartimento di ISSES e Comunicazione (verbale del 05/09/2016) è puramente indicativa al fine di avere un quadro più articolato dei vari livelli di conoscenza non raggiunti .

**DENOMINAZIONE AMBITO DI COMPETENZA:**  
**COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE SOCIALE**  
 72 ore

**MODULI DELL'AMBITO DI COMPETENZA:**

- COMUNICAZIONE 72 ORE

**COMPETENZE dell'AMBITO DI COMPETENZA**

- Gestire la comunicazione, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti.
- Cogliere la comunità professionale locale e allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive.

<b>DENOMINAZIONE DEL MODULO</b>	<b>INSEGNANTE DI RIFERIMENTO</b>	<b>COMPETENZE</b> <i>(da Piano di Studio Provinciale)</i>	<b>ABILITA'</b> <i>(da Piano di Studio Provinciale)</i>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> <i>(da Piano di Studio Provinciale)</i>	<b>CONTENUTI DEL MODULO</b>
COMUNICAZIONE	Moratti	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cogliere la comunità professionale locale e allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive</li> <li>● Gestire la comunicazione, scegliendo forme e codici adeguati ai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni fornite sul prodotto turistico e sui servizi di supporto</li> <li>● Scegliere modalità di interazione comunicativa e di argomentazione in rapporto a situazioni colloquiali e tecnico-formali</li> <li>● Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici: commerciale, giuridico, amministrativo, tecnico</li> <li>● Linguaggi tecnici propri di settore</li> <li>● Metodi di comprensione e produzione di testi, di documentazione e relazioni tecniche</li> <li>● Tecniche di negoziazione e <i>problem solving</i></li> <li>● Strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali</li> </ul>	<p><b>Comunicazione interpersonale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Canali della comunicazione interpersonale: verbale, non verbale, paraverbale</li> <li>● Comunicazione assertiva, passiva, aggressiva</li> <li>● le 4 massime di Paul Grice</li> <li>● Percezione e filtri della comunicazione</li> <li>● Il gruppo e le sue dinamiche</li> <li>● <i>Customer satisfaction</i></li> <li>● Gestione reclami</li> </ul>

		<p>diversi contesti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente</li> <li>● Cogliere le informazioni relative alla sfera professionale prodotte dalle diverse tipologie di fonti</li> <li>● Identificare specifiche strategie di lettura e redazione in rapporto allo scopo e alla tipologia di testo</li> <li>● Esprimere modalità di partecipazione democratica in contesti professionali direttamente esperiti</li> <li>● Promuovere il lavoro di gruppo e le relazioni con gli interlocutori di settore</li> <li>● Effettuare la valutazione dei reclami</li> <li>● Selezionare fonti in ambito enogastronomico e di arte bianca</li> <li>● Cogliere gli elementi culturali, storici e geografici in funzione del rapporto con il cliente</li> <li>● Identificare le strutture, le modalità di partecipazione e di esercizio dei diritti e dei doveri nell'ambito della</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria</li> <li>● Strumenti informatici per la produzione testi, ricerca informazioni e comunicazioni multimediali</li> <li>● Processi decisionali, forme e metodi di partecipazione democratica nei diversi campi della sfera professionale</li> <li>● Tecniche di comunicazione interpersonale e di negoziazione</li> <li>● Tipologie testuali e relative modalità di analisi e consultazione</li> <li>● Comunità professionali e di pratica di riferimento</li> <li>● Elementi di cultura enogastronomica</li> <li>● Elementi di cultura, storia, storia dell'arte e geografia;</li> <li>● Strutture associative e di servizio del territorio rilevanti per il settore di appartenenza</li> <li>● Fonti di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Portfolio, curriculum vitae e video curriculum, relazioni alternanze</li> <li>● comunicazione ecologica</li> </ul> <p><b>Strumenti della comunicazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Strumenti per comunicare (e-mail, Facebook, blog, forum, Google Drive...)</li> <li>● Strumenti di pianificazione (diagramma di Gantt, timing)</li> <li>● Strumenti per presentare (mappe concettuali, Prezi, Power Point, relazioni, Canva)</li> </ul> <p><b>Comunicazione aziendale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● comunicazione commerciale</li> <li>● Comunicazione interna e comunicazione esterna (obiettivi, strumenti, destinatari, <i>stakeholder</i>)</li> <li>● Piano marketing e piano comunicazione</li> <li>● Comunicazione integrata: newsletter, brochure, depliant, menu</li> </ul> <p><b>Territorio ed enogastronomia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Associazioni di categoria: <i>mission</i>, organizzazione e statuto e alcune realtà come Ecomusei, strade del vino,...</li> <li>● Trentino spa: la promozione del territorio</li> </ul>
--	--	-------------------------	---	--	---

ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ALBERGHIERO ROVERETO

			<p>comunità professionale, locale ed allargata</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Individuare fonti e valorizzare risorse in ambito enogastronomico</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eventi enogastronomici in Trentino</li> <li>● Geografia turistica ed enogastronomia: ambiti territoriali e loro peculiarità anche enogastronomiche</li> <li>● Elementi di cultura, storia, storia dell'arte e geografia</li> </ul>
<b>METODOLOGIA DIDATTICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● LEZIONE FRONTALE CON ESERCIZI ALLA LAVAGNA E CREAZIONE DI MAPPE CONCETTUALI</li> <li>● LAVORO DI GRUPPO</li> <li>● CLASSE CAPOVOLTA</li> <li>● PROJECT BASED LEARNING</li> <li>● ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI LABORATORIALI</li> <li>● COOPERATIVE LEARNING</li> </ul>				
<b>MODALITÀ DI VERIFICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● VERIFICHE SOMMATIVE E IN ITINERE, SCRITTE E ORALI</li> </ul>				