



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"



I.T. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 – 0116963017
COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019
e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it
www.istitutogiolitti.edu.it

ESAMI INTEGRATIVI / IDONEITÀ / PRELIMINARI ESAME DI STATO

Programma della classe 5° per accesso all'esame di Stato Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera

INSEGNAMENTO: TECNICHE DI COMUNICAZIONE

INDIRIZZO: Accoglienza turistica, esperto del settore turistico – ricettivo del territorio

Competenze di indirizzo:

I6 "Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche".

Argomenti essenziali:

- la pragmatica della comunicazione umana: gli assiomi e le risposte relazionali;
- gli stili comunicativi:
 - comunicazione come life skill;
 - regole relazionali e norme sociali;
- il gruppo e le sue dinamiche:
 - caratteristiche generali;
 - leader e leadership;
 - meccanismi che minacciano il gruppo;
- relazioni disfunzionali in azienda: il mobbing;
- la comunicazione pubblicitaria: gli obiettivi, le strategie, l'efficacia.