

PROGRAMMAZIONE DIPARTIMENTO DI Accoglienza Turistica	Materia	Asse	Classi quarte
	Tecniche di comunicazione	Asse dei linguaggi	

Ins.te	Prof.ssa Mariarosaria Lazzarino
--------	---------------------------------

1. COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA
Progettare a. Elaborare strategie comunicative efficaci (es. un piano per una campagna pubblicitaria o un evento turistico) valutando i vincoli e le risorse disponibili. b. Pianificare una comunicazione aziendale utilizzando strumenti come la Piramide di Maslow per rispondere ai bisogni del target c. Elaborare e realizzare progetti riguardanti lo sviluppo delle proprie attività di studio e di lavoro d. Utilizzare le conoscenze apprese per stabilire obiettivi significativi, realistici e prioritari e le relative priorità e. Valutare vincoli e possibilità esistenti, definire strategie d'azione e verificando i risultati
Comunicare a. Gestire la comunicazione paraverbale e non verbale per migliorare l'efficacia del messaggio. b. Utilizzare i linguaggi settoriali (turistico, giornalistico, pubblicitario) in modo appropriato. c. Utilizzare tutte le forme di comunicazione in modo aperto, attivo ed efficace d. Tenere un comportamento assertivo che bilanci i diritti di sé stessi e degli altri e. Simulare le procedure connesse alla comunicazione in vari ambiti
Collaborare e partecipare a. Lavorare con efficacia all'interno di un team (es. la "brigata" di cucina o sala), gestendo i conflitti e rispettando i ruoli. b. Partecipare attivamente al dialogo educativo rispettando le regole e contrastando l'hate speech. c. Mostrare rispetto, fiducia, lealtà, onestà nella relazione con gli altri d. Sostenere gli altri e cooperare con loro in gruppo e a livello individuale; e. Valorizzare le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità

- f. Contribuire all'apprendimento comune e alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri
- g. Integrare le competenze professionali, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi
- h. Essere in grado di svolgere la propria attività lavorando in équipe e integrando le proprie competenze con altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità

Agire in modo autonomo e consapevole

- a. Sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale
- b. Far valere nella vita sociale i propri diritti e bisogni
- c. Riconoscere e rispettare i diritti e i bisogni altrui, le opportunità comuni
- d. Riconoscere e rispettare limiti, regole e responsabilità

Risolvere problemi

- a. Affrontare situazioni problematiche

- b. Costruire e verificare ipotesi
- c. Individuare fonti e risorse adeguate
- d. Raccogliere e valutare i dati
- e. Proporre soluzioni utilizzando contenuti e metodi delle diverse discipline, secondo il tipo di problema

Individuare collegamenti e relazioni

- a. Individuare collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti diversi, anche appartenenti a diversi ambiti disciplinari e lontani nello spazio e nel tempo e rappresentarli con argomentazioni coerenti
- b. Adeguare le strategie comunicative e gli strumenti utilizzati in relazione alle richieste dei mercati

Acquisire e interpretare l'informazione

- a. Acquisire l'informazione ricevuta nei diversi ambiti e attraverso diversi strumenti comunicativi
- b. Interpretarla criticamente valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti e opinioni
- c. Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio

2. OBIETTIVI COGNITIVO – FORMATIVI DISCIPLINARI

*Gli obiettivi per la classe quarta sono riferiti all'asse culturale di riferimento (dei linguaggi, matematico, scientifico–tecnologico, storico–sociale) e articolati in Competenze, Abilità/Capacità, Conoscenze**, come previsto dalla normativa sul nuovo obbligo di istruzione (L. 296/2007) e richiesto dalla certificazione delle competenze di base.*

CLASSE QUARTA	Conoscenze	Abilità/capacità	Competenze
	Gli elementi del processo comunicativo, i modelli e la piramide di Maslow applicata alla comunicazione aziendale.	- Saper scomporre un messaggio comunicativo individuando emittente, codice, canale e possibili rumori/interferenze. - Utilizzare i registri linguistici corretti in base al contesto	- Interagire in contesti professionali e sociali diversi, adattando il proprio stile comunicativo all'interlocutore e all'obiettivo (specialmente nel "Linguaggio Settoriale"). - Esercitare i propri

	• Segni, codici, registri linguistici e la differenza tra comunicazione verbale, paraverbale e non verbale. • Teoria dei giochi, il dilemma del prigioniero, l'analisi transazionale di Eric Berne e la metafora drammaturgica di Goffman. • Evoluzione dei mass media (stampa, TV, Internet), le teorie di McLuhan (media caldi/freddi) e di Umberto Eco (apocalittici e integrati). • Evoluzione dei social network, e-commerce, meme-marketing, normative sulla privacy (GDPR) e cyberbullismo. • Dinamiche di gruppo, leadership, team work e ruoli nel settore dell'ospitalità (brigata di cucina e sala).	(es. comunicazione turistica vs professionale). • Applicare tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace per gestire conflitti o lavorare in team. • Distinguere tra diverse tipologie di media e riconoscere le strategie di persuasione pubblicitaria. • Navigare in sicurezza, proteggere i dati personali e riconoscere fenomeni di hate speech o mobbing online. • Applicare i modelli comunicativi alla gestione del cliente nel settore turistico-alberghiero.	diritti/doveri digitali (Privacy, Educazione Civica) e contrastare attivamente forme di discriminazione e violenza verbale. • Collaborare costruttivamente all'interno di un gruppo (team work), assumendo ruoli di responsabilità e gestendo le dinamiche relazionali. • Valutare criticamente l'impatto dei mass media sulla società e saper utilizzare i nuovi strumenti di comunicazione (Internet e social) in modo etico e professionale.
--	---	--	---

3. OBIETTIVI MINIMI

Il Dipartimento stabilisce i seguenti obiettivi minimi obbligatori in termini di conoscenze e competenze per la classe quarta (anche per il recupero).

	Conoscenze	Abilità/capacità	Competenze
--	-------------------	-------------------------	-------------------

CLASS I QUAR TE	Conoscere lo schema base (emittente, ricevente, messaggio, codice e canale). Distinguere tra comunicazione verbale e comunicazione del corpo/gestuale. Conoscere i concetti fondamentali della piramide di Maslow. Identificare il modello di Jakobson (funzioni del linguaggio) e quello di Shannon-Weaver nelle loro linee generali. Conoscere la differenza tra media tradizionali (stampa, TV) e nuovi media (Internet). Conoscere il concetto di privacy e le regole base per evitare il cyberbullismo e l'hate speech.	Saper identificare lo scopo principale di un messaggio semplice. Saper distinguere tra un linguaggio formale e uno informale in contesti noti. Utilizzare il lessico tecnico di base per descrivere i ruoli in una brigata di cucina o di sala. Saper interagire in modo collaborativo con i compagni durante un'attività guidata. Saper navigare su Internet per trovare informazioni semplici evitando siti	Esprimersi in modo chiaro e comprensibile in situazioni quotidiane e professionali semplici. Adottare comportamenti rispettosi online e proteggere le proprie credenziali d'accesso. Riconoscere l'importanza dell'ascolto per evitare conflitti elementari all'interno di un team di lavoro. Distinguere una pubblicità da un contenuto informativo.
--------------------------	--	--	---

4. CONTENUTI DISCIPLINARI

Il Dipartimento stabilisce i seguenti argomenti da sviluppare e/o approfondire tra classi in parallelo:

Classi Quarte	; - Definizione degli elementi costitutivi (emittente, ricevente, messaggio, codice, canale, contesto) del processo comunicativo e il concetto di rumore. - Da Shannon e Weaver a Jakobson (le funzioni del linguaggio). - La piramide dei bisogni di Maslow applicata ai consumi e alla comunicazione aziendale. - Barriere psicologiche, semantiche e fisiche. - Il segno, il significato e il significante. - Sintassi, semantica e pragmatica. - Prossemica, cinesica e paralinguistica - Il lessico tecnico del settore turistico e professionale. - Le fallacie comunicative - La scuola di Palo Alto e il modello sistemico-relazionale. - I tre stati dell'Io di Eric Berne (Genitore, Adulto, Bambino). - Fasi di formazione del gruppo, ruoli (la "brigata" in cucina e sala) e leadership. - Negoziare, dilemma del prigioniero e strategie di problem solving. - Dalla stampa alla televisione (origini e sviluppo in Italia). - Marshall McLuhan (il villaggio globale, media caldi e freddi), Umberto Eco
---------------	--

	• (apocalittici e integrati). • Evoluzione del web, e-commerce e nuove forme pubblicitarie (memvertising). • La teoria ipodermica e la teoria degli usi e gratificazioni. • Privacy e protezione dei dati personali (GDPR). • Cyberbullismo, mobbing e strategie di contrasto. • Analisi dell'Hate Speech e responsabilità penale/sociale online. • Normative sulle pratiche commerciali scorrette e tutela del consumatore.
--	--

6. METODOLOGIE			
x	Lezione frontale (presentazione di contenuti e dimostrazioni logiche)	x	Cooperative learning (lavoro collettivo guidato o autonomo)
x	Lezione interattiva (discussioni sui libri o a tema, interrogazioni collettive)	x	Problem solving (definizione collettiva)
x	Lezione multimediale (utilizzo della LIM, di PPT, di audio video)		Attività di laboratorio (esperienza individuale o di gruppo)
x	Lezione / applicazione		Esercitazioni pratiche
x	Lettura e analisi diretta dei testi	x	Altro: partecipazione alle attività di alternanza scuola lavoro organizzate dalla scuola

7. MEZZI, STRUMENTI, SPAZI				
x	Libri di testo		Registratore	Cineforum
x	Altri libri / Approfondimenti anche digitali		Lettore DVD	x Mostre / Visite guidate in luoghi di particolare importanza storica ed artistica
x	Dispense, schemi	x	Computer	Visite guidate aziendali
x	Dettatura di appunti		Laboratorio di accoglienza turistica	Tirocini formativi curriculari in Italia e all'estero
x	Videoproiettore/LIM		Biblioteca	x Incontri con esperti di settore

8. TIPOLOGIA DI VERIFICHE					
TIPOLOGIA				1°periodo	2°periodo
	Analisi del testo	x	Test strutturato	X	X
	Saggio breve	x	Risoluzione di problemi	X	X

	Articolo di giornale	x	Prova grafica / pratica	X	X
	Tema - relazione	x	Interrogazione/ Presentazione lavori individuali	X	X
x	Test a risposta aperta		Simulazione colloquio	X	X
x	Test semistrutturato		Prove scritte	X	X

9. CRITERI DI VALUTAZIONE			
Per la valutazione saranno adottati i criteri stabiliti dal POF d'Istituto, le griglie elaborate dal Dipartimento ed allegate alla presente programmazione. La valutazione terrà conto di:			
x	Livello individuale di acquisizione di conoscenze	x	Impegno

x	Livello individuale di acquisizione di abilità e competenze	x	Partecipazione
x	Progressi compiuti rispetto al livello di partenza	x	Frequenza
x	Interesse	x	Comportamento

10. OSSERVAZIONI

MONZA, 24 aprile 2026

I docenti del Dipartimento

Prof.ssa Mariarosaria Lazzarino