



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per la Campania

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "E. FERRARI"

Istituto Professionale per i servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B

Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V

Istituto Tecnico settore tecnologico - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria cod. mecc. SATF02901Q

Via Rosa Jemma, 301 - 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 - C.F.: 91008360652 - Codice Mecc. SAIS029007

Internet: www.ipsiaferrari.it - post.cert. SAIS029007@pec.istruzione.it

PROGRAMMA

CLASSE IV A ACC. TUR.

A. S. 2018/2019

DISCIPLINA: TECNICA DELLA COMUNICAZIONE E DELLA RELAZIONE
DOCENTE: MANUELA MARINELLI

LIBRO DI TESTO: STRATEGIE VINCENTI NELLA COMUNICAZIONE
TURISTICA, di P. Boccia e C. Izzo Ed. Simone per la scuola.

U.D.A.1

IL TURISMO E I BISOGNI/LE MOTIVAZIONI DEL TURISTA:

1. Il turismo;
2. Le società industriali, il tempo libero e il turismo;
3. I bisogni del turista e le tipologie del turismo;
4. La motivazione al turismo e la teoria della scala dei bisogni di Maslow.

U.D.A. 2

STRUTTURA E CODICI DEI PROCESSI COMUNICATIVI:

1. Struttura e dinamica della comunicazione;

2. Gli elementi della struttura comunicativa;
3. I codici dei processi comunicativi;
4. La prossemica e la gestione dello spazio nei processi comunicativi;
5. La pragmatica della comunicazione umana e gli assiomi;
6. Le funzioni del linguaggio negli uomini e la comunicazione istituzionale;
7. La comunicazione di massa: i media tradizionali;
8. La comunicazione di massa: i new mass media;
9. I social network e la comunicazione online;
10. Stili e strumenti comunicativi nell'azienda turistica.

U.D.A. 3 PRINCIPI E TECNICHE DI MARKETING

1. L'ambiente di marketing e la concorrenza;
2. La Fidelizzazione;
3. Il Customer care e la clientela;
4. La Customer satisfaction e la qualità totale;
5. I modelli di comportamento del consumatore.

ALUNNI

Di Benedetto Annamaria
Cataldo Stella Teresa
Lorenzo Di Carmine

DOCENTE

Maria L. Manti