



UNIONE EUROPEA

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEIpon
2014-2020

MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "PAOLO BOSELLI"

ISTITUTO TECNICO PER IL TURISMO - ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI E SOCIO-SANITARI

Docente: Filomena CAMMISA**Disciplina:** Discipline Turistiche Aziendali**a.s.:** 2019/2020 **classe:** 4^R**PROGRAMMA SVOLTO****Le risorse umane e i rapporti di lavoro**

1. La gestione del personale nelle imprese turistiche
2. La ricerca e la selezione del personale
3. L'assunzione e il contratto di lavoro subordinato
4. I sistemi retributivi e gli elementi della retribuzione
5. Le ritenute fiscali e previdenziali

La gestione aziendale, il patrimonio e il reddito

1. La gestione aziendale
2. Il patrimonio aziendale
3. L'inventario
4. Aspetto economico e finanziario della gestione
5. Il reddito d'esercizio

La gestione finanziaria

1. La funzione finanziaria
2. Le fonti di finanziamento
3. I finanziamenti bancari

La comunicazione

1. Le basi della comunicazione
2. La comunicazione interpersonale
3. La comunicazione d'impresa
4. La comunicazione esterna
5. La comunicazione con il cliente
6. Il punto vendita
7. Gli strumenti della comunicazione dei nativi digitali



**FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI**

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "PAOLO BOSELLI"

ISTITUTO TECNICO PER IL TURISMO - ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI E SOCIO-SANITARI

ATTIVITA' ASSEGNATE PER COLMARE LE LACUNE DI VALUTAZIONI RIPORTATE ALLA SUFFICIENZA (Recupero Autonomo)

Esercizi

- pag. 72/73
- pag. 94 (da lezione 15 a lezione 19)
- pag. 410 n. 2, 3
- pag 411 n. 7, 8
- pag. 464 lezione 74 n. 3, lezione 75 n. 5, 6
- pag 465 n. 9,
- pag 467 n 14, 15, 17, 18,19.

Mappa concettuale sulla gestione finanziaria

Indica se le seguenti affermazioni sono vere o false

- | | |
|--|------------|
| 1. I segni sono portatori di un significato univoco, non ambiguo. | V F |
| 2. La comunicazione è un processo bidirezionale. | V F |
| 3. Gli esseri umani comunicano solo con il linguaggio digitale. | V F |
| 4. Le pause del discorso rappresentano la punteggiatura della comunicazione orale. | V F |
| 5. Nella comunicazione interpersonale il linguaggio verbale prevale su quello non verbale. | V F |
| 6. L'opinione pubblica è un interlocutore dell'impresa. | V F |
| 7. Il bravo venditore è soprattutto colui che sa ascoltare in modo attivo il cliente. | V F |
| 8. L'espressione del volto attenta è un elemento dell'ascolto attivo. | V F |
| 9. Il <i>First moment of truth</i> è il momento in cui il consumatore decide l'acquisto. | V F |
| 10. L'insegna rappresenta l'identità di un'impresa. | V F |



**FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI**

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "PAOLO BOSELLI"

ISTITUTO TECNICO PER IL TURISMO - ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI E SOCIO-SANITARI

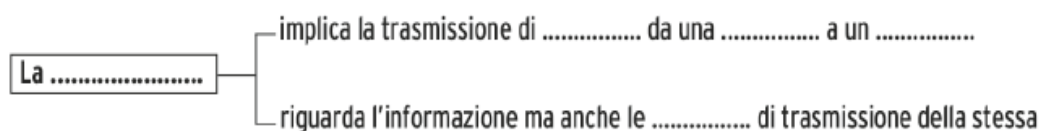
Indica con una crocetta la risposta esatta

11. La comunicazione interpersonale:

- A è un processo unidirezionale
- B comporta una reciprocità tra emittente e ricevente
- C implica la fissità dei ruoli degli interlocutori
- D si basa sul linguaggio verbale

Completa gli schemi inserendo gli elementi sotto riportati

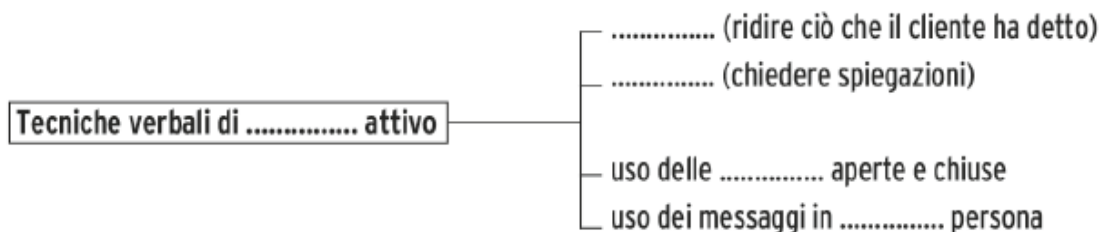
12.



A. modalità B. informazioni C. destinatario D. sorgente E. comunicazione

Completa lo schema scegliendo, tra gli elementi sotto riportati, quelli che ritieni giusti

13.



A. domande B. discorso C. ripetizione D. terza E. delucidazione F. ascolto G. risposte H. prima

Associa in modo opportuno gli elementi delle due colonne

14.

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| A scambi comunicativi | 1 oggetto della comunicazione |
| B sequenze comunicative | 2 simmetrici o complementari |
| C messaggi di relazione | 3 punteggiatura |
| D messaggio di contenuto | 4 rapporto tra interlocutori |



**FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI**

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "PAOLO BOSELLI"

ISTITUTO TECNICO PER IL TURISMO - ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI E SOCIO-SANITARI

15.

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| A linguaggio paraverbale | 1 timbro |
| B linguaggio non verbale | 2 distanza o umore |
| C volume | 3 emozioni e atteggiamenti |
| D intonazione | 4 postura |

Rispondi

- 16.** Dopo aver illustrato che cosa si intende per congruenza tra segnali verbali, paraverbali e non verbali, spiega che cosa accade se in un processo comunicativo tali segnali non sono congruenti tra loro.

.....

.....

.....

- 17.** Spiega in che modo il contesto in cui avviene la comunicazione può influenzare il significato del messaggio.

.....

.....

.....

- 18.** Spiega in che modo l'abbigliamento professionale rappresenta una forma di comunicazione.

.....

.....

.....

- 19.** Spiega che cosa è e come funziona lo Zero Moment of Truth.

.....

.....

Descrivi i nativi digitali e le loro abitudini comunicative.

.....

.....



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "PAOLO BOSELLI"

ISTITUTO TECNICO PER IL TURISMO - ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI E SOCIO-SANITARI

Dopo aver letto l'articolo (link di seguito) individua gli elementi caratterizzanti la comunicazione interpersonale :

https://www.corriere.it/sette/cultura-societa/20_aprile_17/volti-noti-star-social-fine-un-era-cosi-covidiot-si-alienano-simpatie-follower-34bf30a2-7d93-11ea-bfaa-e40a2751f63b.shtml

Dopo aver letto i focus di approfondimento qui di seguito indicati, prepara un power point in 2/4 slide sull'argomento:

- pag. 33 – pag. 133 – pag. 351

Torino, il 11/06/2020

Il Docente