

Argomenti programmati (conoscenze)

Disciplina

TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

CLASSE 5^ SERVIZI DEL TURISMO

- **MODULO 1 – INFLUENZA SOCIALE E DINAMICHE DI GRUPPO**
 - Gruppi e dinamiche di gruppo
 - L'influenza sociale: i tratti dell'influenza e i suoi effetti
 - Il conformismo
 - L'obbedienza all'autorità
 - La costrizione dei ruoli

- **MODULO 3 – ORGANIZZAZIONI E BUROCRAZIA**
 - Cultura e società
 - La divisione del lavoro
 - Gruppi e organizzazioni
 - La burocrazia

- **MODULO 5 – L'IMPORTANZA DEL FATTORE UMANO IN AZIENDA**
 - La storia del fattore umano in azienda: Taylor e Ford
 - La scuola delle relazioni umane
 - Le teorie motivazionali: la piramide di Maslow e le ricerche di Herzberg
 - Il mobbing
 - Il colloquio di lavoro

- **MODULO 1- LE RELAZIONI UMANE E INTERPERSONALI**
 - La motivazione
 - Gli atteggiamenti
 - Gli stereotipi
 - I pregiudizi

- **MODULO 4 – COMUNICAZIONE SOCIALE E PROCESSO DI GLOBALIZZAZIONE**
 - La globalizzazione
 - Globalizzazione e new media
 - La persuasione
 - La propaganda

- **MODULO 6 – MARKETING E COMUNICAZIONE**
 - Il marketing turistico
 - Il marketing plan
 - L'analisi della situazione e la matrice SWOT
 - Il marketing strategico
 - Il marketing operativo
 - Il marketing relazionale e la fidelizzazione del cliente
 - La comunicazione in ambito turistico