

CORSO DI STUDI

CLASSE quarta

SERVIZI COMMERCIALI

**NUCLEI FONDANTI DELLA MATERIA
TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE**

1. IL GRUPPO E LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

Competenze

- individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento

Abilità

- acquisire consapevolezza delle caratteristiche e delle dinamiche di gruppo
- saper interagire con efficacia nei gruppi sociali di appartenenza, gestendo positivamente i conflitti
- acquisire le competenze per stabilire costruttive relazioni di gruppo
- acquisire la consapevolezza della necessità di un galateo online
- saper interpretare dati su stili di vita e comportamenti dei consumatori per individuare bisogni, gusti, abitudini di persone e gruppi sociali

Conoscenze

- il concetto di gruppo
- le caratteristiche del gruppo: struttura, rete di comunicazione, ruoli, leadership
- il conflitto nel gruppo e la sua gestione
- l'identità sociale
- appartenenza, coesione, conformismo
- le dinamiche di gruppo
- capro espiatorio e discriminazione
- la leadership
- bullismo e cyberbulismo
- la segmentazione del mercato in gruppi di consumo
- i cluster

2. LE COMUNICAZIONI DI MASSA

Competenze disciplinari

- utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete

Abilità

- comprendere le specificità comunicative dei principali media
- riconoscere le potenzialità comunicative della comunicazione a stampa, audiovisiva, radiofonica e digitale
- acquisire un uso consapevole dei media, in particolare dei Social Network

- utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete
- individuare linguaggi funzionali ai contesti comunicativi e alla sicurezza

Conoscenze

- sistemi e modelli della comunicazione sociale e di massa
- mezzi, strumenti e metodi della comunicazione di massa
- media e società
- linguaggi dei media tradizionali e dei New Media
- i nuovi modelli comunicativi imposti dall'evoluzione tecnologica

3. LA COMUNICAZIONE PUBBLICITARIA

Competenze disciplinari

- partecipare ad attività dell'area marketing e alla realizzazione di prodotti pubblicitari
- utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete

Abilità

- saper analizzare e interpretare messaggi di comunicazione pubblicitaria
- saper valutare le scelte comunicative dei progetti pubblicitari e promozionali in rapporto agli obiettivi
- acquisire una competenza strategico-creativa nell'elaborazione della comunicazione pubblicitaria

Conoscenze:

- la storia e l'evoluzione della comunicazione pubblicitaria
- il linguaggio pubblicitario
- l'efficacia in pubblicità
- le tipologie di messaggi e campagne
- le nuove tendenze pubblicitarie

4. L'E-COMMERCE COME PROSPETTIVA DI SVILUPPO PROFESSIONALE IN USCITA

Competenze disciplinari

- utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete
- gestire il processo creativo di un sito commerciale

Abilità

- supportare operativamente le aziende nelle attività di comunicazione e promozione delle vendite online
- impadronirsi delle basi per la manipolazione dei testi e del progetto grafico di un sito commerciale
- utilizzare software per elaborare testi e immagini

Conoscenze

- le fasi di pianificazione di un sito vetrina: briefing col cliente, analisi della concorrenza, strategie per ottimizzare usabilità, accessibilità ed efficacia comunicativa dei linguaggi multimediali
- le regole del trattamento dei testi
- le regole per strutturare visivamente un progetto grafico
- i software per la gestione di testi e immagini

N.B. I candidati:

- potranno integrare il programma, ma non potranno in alcun modo presentare un programma che non contempli tutti gli argomenti indicati;
- potranno utilizzare come testi di riferimento i manuali adottati dalla scuola reperibili nella sezione “LIBRI DI TESTO” del sito della scuola.