

# Programmazione disciplinare - Classe IV

## Unità 1

### L'impresa e le società

COMPETENZE DISCIPLINARI	COMPETENZE DEL XXI SECOLO	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Riconoscere e interpretare i macrofenomeni socioeconomici globali in termini generali e specifici dell'impresa turistica.</li><li>■ Individuare e accedere alla normativa pubblicistica, civilistica, fiscale con particolare riferimento a quella del settore turistico.</li><li>■ Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli, processi di gestione e flussi informativi.</li><li>■ Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Competenza digitale.</li><li>■ Collaborazione.</li><li>■ Comunicazione.</li><li>■ Pensiero critico.</li><li>■ Alfabetizzazione finanziaria.</li><li>■ Creatività.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Gestione dell'impresa turistica.</li><li>■ La forma giuridica delle imprese.</li><li>■ Caratteri distintivi delle forme societarie.</li><li>■ Elementi da considerare per la scelta della forma giuridica di un'impresa turistica.</li></ul>
<b>MONTE ORE</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>■ 8</li></ul>		

L'orario ministeriale prevede 4 ore settimanali per un totale di 132 ore annuali. Sono state considerate 100 ore annuali effettive di lezione.

ABILITÀ	ATTIVITÀ	COLLEGAMENTI CON ALTRE DISCIPLINE	RISORSE DIGITALI
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Saper classificare le imprese.</li><li>■ Distinguere le strutture organizzative e riconoscere le problematiche significative e ricorrenti del settore.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Lettura guidata del libro di testo.</li><li>■ Lezione frontale.</li><li>■ Analisi di testi e di casi.</li><li>■ Analisi di testi e casi in lingua straniera.</li><li>■ Ricerche in Internet.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Diritto e legislazione turistica.</li></ul>	 Video.  Test.  Audio CLIL.

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Individuare le opportunità e gli svantaggi dei diversi tipi di società.</li> <li>■ Saper scegliere la forma giuridica più idonea per un'impresa turistica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verifiche delle conoscenze.</li> <li>■ Verifiche sommative.</li> <li>■ Esercizi da svolgere.</li> <li>■ Preparazione di presentazioni.</li> </ul>		 Audio delle sintesi BES.  Mappa.  Lezione LIM.  Verifiche personalizzabili in Word e per la Classe virtuale.
--	--	--	--

## Unità 2

### Le risorse umane e il rapporto di lavoro

COMPETENZE DISCIPLINARI	COMPETENZE DEL XXI SECOLO	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali.</li> <li>■ Accedere alla normativa pubblicistica, civilistica, fiscale con particolare riferimento a quella del settore turistico.</li> <li>■ Individuare le caratteristiche del mercato del lavoro e collaborare alla gestione del personale dell'impresa turistica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Competenza digitale.</li> <li>■ Imparare a imparare.</li> <li>■ Comunicazione.</li> <li>■ Pensiero critico.</li> <li>■ Alfabetizzazione finanziaria.</li> <li>■ Collaborazione.</li> <li>■ Consapevolezza sociale e culturale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il ruolo delle risorse umane in azienda.</li> <li>■ Le modalità di reclutamento, selezione, assunzione e formazione del personale.</li> <li>■ I principali contratti di lavoro nel settore turistico.</li> <li>■ I livelli retributivi nel settore turistico.</li> <li>■ Le principali voci della busta paga.</li> <li>■ L'IRPEF e le ritenute fiscali.</li> <li>■ I rapporti con l'INPS, gli oneri sociali e le ritenute previdenziali.</li> <li>■ Lo straordinario e gli scatti di anzianità.</li> </ul>
<b>MONTE ORE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 8</li> </ul>		

ABILITÀ	ATTIVITÀ	COLLEGAMENTI CON ALTRE DISCIPLINE	RISORSE DIGITALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Individuare gli elementi necessari per una buona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lettura guidata del libro di testo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritto e legislazione turistica.</li> </ul>	 Video.

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ gestione delle risorse umane.</li> <li>■ Riconoscere le caratteristiche dei diversi contratti di lavoro.</li> <li>■ Individuare gli elementi principali della normativa sulla sicurezza del lavoro.</li> <li>■ Comprendere gli elementi della retribuzione e la loro applicazione.</li> <li>■ Saper redigere una busta paga di struttura semplice.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lezione frontale.</li> <li>■ Analisi di testi e di casi.</li> <li>■ Analisi di leggi e del Contratto collettivo nazionale.</li> <li>■ Analisi di testi e casi in lingua straniera.</li> <li>■ Ricerche in Internet.</li> <li>■ Verifiche delle conoscenze.</li> <li>■ Verifiche sommative.</li> <li>■ Esercizi da svolgere.</li> <li>■ Preparazione di presentazioni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informatica.</li> </ul>	 Test.  Audio CLIL.  Audio delle sintesi BES.  Mappa.  Lezione LIM.  Verifiche personalizzabili in Word e per la Classe virtuale.
--	---	--	--

## Unità 3

### La gestione aziendale, il patrimonio e il reddito

COMPETENZE DISCIPLINARI	COMPETENZE DEL XXI SECOLO	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Individuare e accedere alla normativa pubblicistica, civilistica, fiscale con particolare riferimento a quella del settore turistico.</li> <li>■ Gestire il sistema delle rilevazioni aziendali per le aziende del settore turistico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Competenza digitale.</li> <li>■ Collaborazione.</li> <li>■ Comunicazione.</li> <li>■ Pensiero critico.</li> <li>■ Alfabetizzazione finanziaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La gestione aziendale dell'impresa turistica.</li> <li>■ Rilevazioni tipiche della contabilità delle imprese turistiche.</li> <li>■ Il patrimonio e la sua struttura.</li> <li>■ I principali criteri di valutazione dei beni patrimoniali.</li> <li>■ L'inventario.</li> <li>■ L'analisi economico-finanziaria delle operazioni di gestione.</li> <li>■ La determinazione del reddito di esercizio e la competenza economica dei costi e ricavi.</li> </ul>
<b>MONTE ORE</b>		
■ 14		

ABILITÀ	ATTIVITÀ	COLLEGAMENTI CON ALTRE DISCIPLINE	RISORSE DIGITALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Individuare le procedure che caratterizzano la gestione delle aziende turistiche.</li> <li>■ Riconoscere le caratteristiche dei beni patrimoniali.</li> <li>■ Classificare i beni patrimoniali in attività e passività.</li> <li>■ Determinare il patrimonio aziendale.</li> <li>■ Applicare i criteri di valutazione ai beni aziendali.</li> <li>■ Redigere un inventario di struttura semplice.</li> <li>■ Redigere una Situazione economica.</li> <li>■ Calcolare le rimanenze di magazzino, i ratei, l'ammortamento e i risconti.</li> <li>■ Le principali operazioni di completamento e di rettifica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lettura guidata del libro di testo.</li> <li>■ Lezione frontale.</li> <li>■ Analisi di testi e di casi.</li> <li>■ Analisi di testi e casi in lingua straniera.</li> <li>■ Ricerche in Internet.</li> <li>■ Verifiche delle conoscenze.</li> <li>■ Verifiche sommative.</li> <li>■ Esercizi da svolgere.</li> <li>■ Preparazione di presentazioni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritto e legislazione turistica.</li> <li>■ Lingua straniera.</li> <li>■ Matematica.</li> <li>■ Informatica.</li> </ul>	 Video.  Test.  Audio CLIL.  Audio delle sintesi BES.  Mappa.  Lezione LIM.  Verifiche personalizzabili in Word e per la Classe virtuale.

## Unità 4

### La gestione finanziaria

COMPETENZE DISCIPLINARI	COMPETENZE DEL XXI SECOLO	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Individuare e accedere alla normativa pubblicistica e civilistica con riferimento a quella del settore turistico.</li> <li>■ Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Competenza digitale.</li> <li>■ Collaborazione.</li> <li>■ Comunicazione.</li> <li>■ Pensiero critico.</li> <li>■ Alfabetizzazione finanziaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ I compiti della funzione finanziaria.</li> <li>■ La previsione del fabbisogno finanziario e il cash flow.</li> <li>■ Le fonti di finanziamento interne ed esterne.</li> <li>■ Il rapporto tra finanziamenti e investimenti.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestire il sistema delle rilevazioni aziendali per le aziende del settore turistico.</li> </ul> <p><b>MONTE ORE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le principali forme di credito bancario.</li> <li>■ Soggetti pubblici che intervengono nell'attività turistica.</li> <li>■ Il sistema dei contributi pubblici.</li> <li>■ Le principali agevolazioni finanziarie a livello comunitario.</li> <li>■ Le caratteristiche delle diverse tipologie di leasing.</li> </ul>
--	---

ABILITÀ	ATTIVITÀ	COLLEGAMENTI CON ALTRE DISCIPLINE	RISORSE DIGITALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Redigere un preventivo finanziario e determinare il cash flow.</li> <li>■ Individuare le fonti di finanziamento interne ed esterne.</li> <li>■ Individuare il rapporto esistente tra finanziamenti e investimenti.</li> <li>■ Individuare le differenze tra le forme di credito bancario.</li> <li>■ Riconoscere i finanziamenti comunitari, statali e regionali e coglierne le opportunità per il settore turistico.</li> <li>■ Calcolare la rata di un contratto di leasing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lettura guidata del libro di testo.</li> <li>■ Lezione frontale.</li> <li>■ Analisi di testi e di casi.</li> <li>■ Analisi di bandi e documenti della Comunità europea.</li> <li>■ Analisi di testi e casi in lingua straniera.</li> <li>■ Ricerche in Internet.</li> <li>■ Verifiche delle conoscenze.</li> <li>■ Verifiche sommative.</li> <li>■ Esercizi da svolgere.</li> <li>■ Preparazione di presentazioni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritto e legislazione turistica.</li> <li>■ Inglese.</li> <li>■ Matematica.</li> </ul>	 Video.  Test.  Audio CLIL.  Audio delle sintesi BES.  Mappa.  Lezione LIM.  Verifiche personalizzabili in Word e per la Classe virtuale.

## Unità 5

### La contabilità generale delle imprese turistiche

COMPETENZE DISCIPLINARI	COMPETENZE DEL XXI SECOLO	CONOSCENZE

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli, processi di gestione e flussi informativi.</li> <li>■ Gestire il sistema delle rilevazioni aziendali con l'ausilio di programmi di contabilità integrata specifici per le aziende del settore turistico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Competenza digitale.</li> <li>■ Collaborazione.</li> <li>■ Comunicazione.</li> <li>■ Pensiero critico.</li> <li>■ Alfabetizzazione finanziaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il sistema informativo contabile.</li> <li>■ I fatti esterni di gestione e la loro rilevazione.</li> <li>■ La contabilità generale: scopi, rilevazioni e strumenti.</li> <li>■ I conti finanziari ed economici e loro funzionamento.</li> <li>■ Le regole per esaminare i fatti di gestione con il metodo della Partita doppia.</li> <li>■ Le annotazioni sul libro giornale e sul libro mastro.</li> <li>■ Analisi delle scritture dei fatti esterni di gestione.</li> </ul>
<b>MONTE ORE</b>		
■ 24		

ABILITÀ	ATTIVITÀ	COLLEGAMENTI CON ALTRE DISCIPLINE	RISORSE DIGITALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comprendere i principi della contabilità aziendale.</li> <li>■ Distinguere aspetto finanziario ed economico della gestione.</li> <li>■ Individuare i conti movimentati da un fatto e le variazioni subite.</li> <li>■ Registrare con il metodo della Partita doppia a giornale e a mastro.</li> <li>■ Essere in grado di contribuire alla tenuta della contabilità.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lettura guidata del libro di testo.</li> <li>■ Lezione frontale.</li> <li>■ Analisi di testi e di casi.</li> <li>■ Analisi di testi e casi in lingua straniera.</li> <li>■ Ricerche in Internet.</li> <li>■ Verifiche delle conoscenze.</li> <li>■ Verifiche sommative.</li> <li>■ Esercizi da svolgere.</li> <li>■ Preparazione di presentazioni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritto e legislazione turistica.</li> <li>■ Matematica.</li> <li>■ Informatica.</li> </ul>	 Video.  Test.  Audio CLIL.  Audio delle sintesi BES.  Mappa.  Lezione LIM.  Verifiche personalizzabili in Word e per la Classe virtuale.

## Unità 6

## Operazioni di assestamento e chiusura dei conti

COMPETENZE DISCIPLINARI	COMPETENZE DEL XXI SECOLO	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli, processi di gestione e flussi informativi.</li> <li>■ Gestire il sistema delle rilevazioni aziendali con l'ausilio di programmi di contabilità integrata specifici per le aziende del settore turistico.</li> <li>■ Agire nel sistema informativo dell'azienda e contribuire sia alla sua innovazione sia al suo adeguamento organizzativo e tecnologico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Competenza digitale.</li> <li>■ Collaborazione.</li> <li>■ Comunicazione.</li> <li>■ Pensiero critico.</li> <li>■ Alfabetizzazione finanziaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rilevazioni tipiche della contabilità delle imprese turistiche.</li> <li>■ Il principio della competenza economica e le operazioni di assestamento.</li> <li>■ Gli assestamenti (completamento, integrazione, rettifica e ammortamento).</li> <li>■ Il riepilogo dei costi e dei ricavi di esercizio.</li> <li>■ La chiusura dei conti e il patrimonio di funzionamento.</li> </ul>
<b>MONTE ORE</b>		
■ 10		

ABILITÀ	ATTIVITÀ	COLLEGAMENTI CON ALTRE DISCIPLINE	RISORSE DIGITALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestire le rilevazioni elementari e saperle collocare nei programmi di contabilità integrata.</li> <li>■ Assestare i conti in base al principio della competenza economica.</li> <li>■ Distinguere le varie operazioni di assestamento.</li> <li>■ Determinare il reddito di esercizio dai costi e ricavi di competenza assestati.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lettura guidata del libro di testo.</li> <li>■ Lezione frontale.</li> <li>■ Analisi di testi e di casi.</li> <li>■ Analisi di testi e casi in lingua straniera.</li> <li>■ Ricerche in Internet.</li> <li>■ Verifiche delle conoscenze.</li> <li>■ Verifiche sommative.</li> <li>■ Esercizi da svolgere.</li> <li>■ Preparazione di presentazioni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritto e legislazione turistica.</li> <li>■ Matematica.</li> <li>■ Informatica.</li> </ul>	 Video.  Test.  Audio CLIL.  Audio delle Siiif sintesi BES.  Mappa.  Lezione LIM.  Verifiche personalizzabili in

			Word e per la Classe virtuale.
--	--	--	--------------------------------

## Unità 7

### Il bilancio di esercizio e l'analisi per indici

COMPETENZE DISCIPLINARI	COMPETENZE DEL XXI SECOLO	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestire il sistema delle rilevazioni aziendali con l'ausilio di programmi di contabilità integrata specifici per le aziende del settore turistico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alfabetizzazione finanziaria.</li> <li>■ Competenza digitale.</li> <li>■ Pensiero critico.</li> <li>■ Comunicazione.</li> <li>■ Collaborazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il bilancio di esercizio.</li> <li>■ Il valore informativo del bilancio e la sua articolazione.</li> <li>■ Formazione dello Stato patrimoniale.</li> <li>■ Formazione del Conto economico.</li> <li>■ L'analisi di bilancio: funzioni, procedure e utilità.</li> <li>■ La riclassificazione del bilancio.</li> <li>■ L'analisi di bilancio per indici.</li> </ul>
<b>MONTE ORE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 14</li> </ul>		

ABILITÀ	ATTIVITÀ	COLLEGAMENTI CON ALTRE DISCIPLINE	RISORSE DIGITALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Saper leggere un bilancio in forma abbreviata di un'impresa turistica.</li> <li>■ Pervenire dalla Situazione contabile, suddivisa nelle sue due parti, al bilancio.</li> <li>■ Cogliere le differenze tra forma abbreviata e analitica del bilancio.</li> <li>■ Comprendere il concetto di analisi nel tempo e nello spazio del bilancio di esercizio.</li> <li>■ Riclassificare lo Stato patrimoniale secondo il criterio finanziario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lettura guidata del libro di testo.</li> <li>■ Lezione frontale.</li> <li>■ Analisi di testi e di casi.</li> <li>■ Analisi di leggi e documenti della Comunità europea.</li> <li>■ Analisi di testi e casi in lingua straniera.</li> <li>■ Ricerche in Internet.</li> <li>■ Verifiche delle conoscenze.</li> <li>■ Verifiche sommative.</li> <li>■ Esercizi da svolgere.</li> <li>■ Preparazione di presentazioni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritto e legislazione turistica.</li> <li>■ Inglese.</li> <li>■ Matematica.</li> <li>■ Informatica.</li> </ul>	 Video.  Test.  Audio CLIL.  Audio delle sintesi BES.  Mappa.  Lezione LIM.

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riclassificare il Conto economico a valore aggiunto.</li> <li>■ Saper calcolare i principali indici di bilancio (patrimoniali, finanziari ed economici).</li> <li>■ Saper commentare gli indici di bilancio in prospettiva storica e rispetto al settore turistico.</li> </ul>			 Verifiche personalizzabili in Word e per la Classe virtuale.
---	--	--	--

## Unità 8

### Il marketing

COMPETENZE DISCIPLINARI	COMPETENZE DEL XXI SECOLO	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riconoscere e interpretare le tendenze dei mercati locali, nazionali e globali anche per coglierne le ripercussioni nel contesto turistico.</li> <li>■ Contribuire a realizzare piani di marketing con riferimento a specifiche tipologie di imprese o prodotti turistici.</li> <li>■ Progettare e presentare servizi o prodotti turistici.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Creatività.</li> <li>■ Competenza digitale.</li> <li>■ Pensiero critico.</li> <li>■ Alfabetizzazione finanziaria.</li> <li>■ Acquisire e interpretare le informazioni.</li> <li>■ Imparare a imparare.</li> <li>■ Comunicazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il marketing.</li> <li>■ Il processo operativo del marketing management.</li> <li>■ I contenuti di una ricerca di marketing.</li> <li>■ La segmentazione del mercato.</li> <li>■ Il targeting e il posizionamento di un prodotto.</li> <li>■ Il marketing mix.</li> <li>■ Il Web marketing mix.</li> </ul>
<b>MONTE ORE</b>		
■ 8		

ABILITÀ	ATTIVITÀ	COLLEGAMENTI CON ALTRE DISCIPLINE	RISORSE DIGITALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riconoscere gli elementi del marketing delle imprese di servizi.</li> <li>■ Riconoscere gli elementi significativi nell'analisi dell'ambiente, della</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lettura guidata del libro di testo.</li> <li>■ Lezione frontale.</li> <li>■ Analisi di testi e di casi.</li> <li>■ Analisi di testi e casi in lingua straniera.</li> <li>■ Ricerche in Internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritto e legislazione turistica.</li> <li>■ Inglese.</li> <li>■ Geografia turistica.</li> <li>■ Arte e territorio.</li> <li>■ Informatica.</li> </ul>	 Video.  Test.  Audio CLIL.

<p>domanda e della concorrenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Individuare gli elementi significativi di una ricerca di marketing.</li> <li>■ Individuare la strategia di targeting più idonea per un servizio o un prodotto turistico.</li> <li>■ Saper collocare un prodotto in un mappa di posizionamento.</li> <li>■ Saper individuare una strategia di marketing mix.</li> <li>■ Saper individuare una strategia di Web marketing mix.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verifiche delle conoscenze.</li> <li>■ Verifiche sommative.</li> <li>■ Esercizi da svolgere.</li> <li>■ Preparazione di presentazioni.</li> </ul>		 Audio delle sintesi BES.  Mappa.  Lezione LIM.  Verifiche personalizzabili in Word e per la Classe virtuale.
--	--	--	--

## Unità 9

### La comunicazione

COMPETENZE DISCIPLINARI	COMPETENZE DEL XXI SECOLO	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie.</li> <li>■ Contribuire a realizzare piani di marketing con riferimento a specifiche tipologie di imprese e prodotti turistici.</li> <li>■ Progettare, documentare e presentare servizi o prodotti turistici.</li> <li>■ Utilizzare il sistema delle comunicazioni e delle relazioni delle imprese turistiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comunicazione.</li> <li>■ Competenza digitale.</li> <li>■ Acquisire e interpretare le informazioni.</li> <li>■ Pensiero critico.</li> <li>■ Imparare a imparare.</li> <li>■ Collaborazione.</li> <li>■ Dibattito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il concetto di comunicazione.</li> <li>■ Gli elementi del processo comunicativo.</li> <li>■ Il linguaggio verbale, paraverbale e non verbale.</li> <li>■ Gli strumenti della comunicazione di impresa.</li> <li>■ Il rapporto diretto con il cliente.</li> <li>■ La valenza comunicativa del punto vendita.</li> </ul>
<b>MONTE ORE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 6</li> </ul>		

ABILITÀ	ATTIVITÀ	COLLEGAMENTI CON ALTRE DISCIPLINE	RISORSE DIGITALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Individuare gli elementi della comunicazione.</li> <li>■ Interpretare il linguaggio verbale, paraverbale e non verbale.</li> <li>■ Individuare gli strumenti della comunicazione esterna di impresa.</li> <li>■ Saper gestire il rapporto con il cliente nell'ottica della customer satisfaction.</li> <li>■ Riconoscere gli elementi di comunicazione del punto vendita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lettura guidata del libro di testo.</li> <li>■ Lezione frontale.</li> <li>■ Analisi di testi e di casi.</li> <li>■ Analisi di testi e casi in lingua straniera.</li> <li>■ Ricerche in Internet.</li> <li>■ Verifiche delle conoscenze.</li> <li>■ Verifiche sommative.</li> <li>■ Esercizi da svolgere.</li> <li>■ Preparazione di presentazioni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritto e legislazione turistica.</li> <li>■ Inglese.</li> <li>■ Geografia turistica.</li> <li>■ Arte e territorio.</li> <li>■ Informatica.</li> </ul>	 Video.  Test.  Audio CLIL.  Audio delle sintesi BES.  Mappa.  Lezione LIM.  Verifiche personalizzabili in Word e per la Classe virtuale.