



I.P. “PERSOLINO-STROCCHI”

sede legale “Strocchi” - Servizi commerciali - Via Medaglie D’Oro, 92 - 48018 Faenza (RA) - Tel. 0546 622600

sede “Persolino” - Servizi per l’agricoltura - Via Firenze, 194 – 48018 Faenza (RA) - Tel. 0546 22932

Codice fiscale 90033400392 - Sito internet: <http://www.persolinostrocchi.edu.it/>

E-mail: rarc060009@istruzione.it; PEC: rarc060009@pec.istruzione.it

Programma di studio

Esami di idoneità/integrativi/preliminari per Esame di Stato

Disciplina	Tecniche di comunicazione
Dipartimenti di riferimento	Dipartimento Materie grafico-artistiche professionali nei Servizi commerciali - Design
Indirizzo/percorso	Servizi commerciali - Design
Sezione	3 [^] 4 [^] 5 [^]
Dispense disponibili in allegato	No

Argomenti terzo anno Servizi commerciali - Design

Moduli	Contenuti Minimi
Modulo n. 1 “Il processo di comunicazione che comprende: I fondamenti della comunicazione e I modelli di spiegazione del processo comunicazione” (da pag. 8 a pag. 40 solo le parti indicate)	<ul style="list-style-type: none">● Il concetto di comunicazione● Bisogni e comunicazione: la piramide di Maslow● Gli scopi della comunicazione● La comunicazione interpersonale e quella sociale● La teoria della comunicazione di Jakobson● Il modello di comunicazione interattivo o circolare● I codici e la comunicazione efficace● Il canale● Il feedback
Modulo n. 2 “La pragmatica della comunicazione” (da pag. 50 a pag. 57)	<ul style="list-style-type: none">● Gli assiomi della comunicazione● Non si può non comunicare● Il livello di relazione e la metacomunicazione● La risposta relazionale● La punteggiatura degli eventi e le posizioni relazionali● La comunicazione verbale e non verbale



I.P. “PERSOLINO-STROCCHI”

sede legale “Strocchi” - Servizi commerciali - Via Medaglie D’Oro, 92 - 48018 Faenza (RA) - Tel. 0546 622600

sede “Persolino” - Servizi per l’agricoltura - Via Firenze, 194 – 48018 Faenza (RA) - Tel. 0546 22932

Codice fiscale 90033400392 - Sito internet: <http://www.persolinostrocchi.edu.it/>

E-mail: rarc060009@istruzione.it; PEC: rarc060009@pec.istruzione.it

Modulo n. 3 “Il linguaggio non verbale corporeo” (da pag. 62 a pag. 76 solo le parti indicate)	<ul style="list-style-type: none">● Le tre regole del linguaggio non verbale● La competenza paraverbale● La postura e il fenomeno del ricalco● La mimica● La gestualità● La prossemica
Modulo 4 “La comunicazione visiva” (da pag. 115 a pag. 127) con in particolare l’UDA “Il marchio”	<ul style="list-style-type: none">● La percezione visiva● I meccanismi percettivi e la comunicazione visive● L’efficacia della comunicazione visiva● Colore e comunicazione

Argomenti quarto anno Servizi commerciali - Design

Moduli	Contenuti Minimi
Modulo n. 1 “Gli stili comunicativi” (da pag. 172 a pag. 182)	<ul style="list-style-type: none">● L’empatia● L’assertività● La considerazione di sé e degli altri e la qualità della relazione● Lo stile passivo: la fuga● Lo stile aggressive: l’autoritarismo● Lo stile manipolatorio: la maschera● Lo stile assertive: l’efficacia● Il mio stile comunicativo abituale
Modulo n. 2 “La comunicazione efficace” (da pag. 186 a pag. 196)	<ul style="list-style-type: none">● L’ascolto attivo● La competenza nell’ascolto● La rivoluzione copernicana: i Messaggi in Prima Persona● La tecnica dei Messaggi in Prima Persona● Superare le barriere comunicative● La comunicazione riuscita● Le competenze relazionali nel settore della grafica e comunicazione
Modulo n. 3 “Il gruppo e le sue caratteristiche” (da pag. 210 a pag.	<ul style="list-style-type: none">● Il concetto di gruppo● I concetti di struttura e dinamica di gruppo



I.P. “PERSOLINO-STROCCHI”

sede legale “Strocchi” - Servizi commerciali - Via Medaglie D’Oro, 92 - 48018 Faenza (RA) - Tel. 0546 622600

sede “Persolino” - Servizi per l’agricoltura - Via Firenze, 194 – 48018 Faenza (RA) - Tel. 0546 22932

Codice fiscale 90033400392 - Sito internet:<http://www.persolinostrocchi.edu.it/>

E-mail:rarc060009@istruzione.it; PEC: rarc060009@pec.istruzione.it

230)	<ul style="list-style-type: none"> ● Bisogni e dinamiche di gruppo ● Le dinamiche negative ● La leadership ● I conflitti nel gruppo ● La gestione dei conflitti ● Le barriere comunicative ● Le regole salvavita nei conflitti
Modulo n. 4 “Il team working” (da pag. 231 a pag. 240)	<ul style="list-style-type: none"> ● L’efficacia di un team ● Le tappe evolutive di un team ● Il lavoro di squadra e l’intelligenza collettiva ● La natura di un team ● La natura del compito ● La natura delle comunicazioni e relazioni del gruppo

Argomenti quinto anno Servizi commerciali - Design

Moduli	Contenuti Minimi
Modulo n.1 “Le comunicazioni di massa (da pag. 252 a pag. 314 solo le parti indicate)	<ul style="list-style-type: none"> ● I modelli della comunicazione interpersonale e di massa. ● I nuovi modelli comunicativi del web. ● La rivoluzione culturale dei New Media ● Un approfondimento su un media scelto fra la stampa, i quotidiani, il cinema, la radio e la televisione. ● Internet e ipertesti. ● L’advertising online. ● Il sito web aziendale. ● La comunicazione efficace nei siti Web ● Altre tipologie di messaggi visivi: le affissioni e il dépliant.
Modulo n.2 “Le comunicazioni interne ed esterne all’azienda” (da pag. 326 a pag. 336)	<ul style="list-style-type: none"> ● I vettori della comunicazione aziendale. ● Le comunicazioni interne. ● Le Public Relations.



I.P. “PERSOLINO-STROCCHI”

sede legale “Strocchi” - Servizi commerciali - Via Medaglie D’Oro, 92 - 48018 Faenza (RA) - Tel. 0546 622600

sede “Persolino” - Servizi per l’agricoltura - Via Firenze, 194 – 48018 Faenza (RA) - Tel. 0546 22932

Codice fiscale 90033400392 - Sito internet:<http://www.persolinostrocchi.edu.it/>

E-mail:rarc060009@istruzione.it; PEC: rarc060009@pec.istruzione.it

	<ul style="list-style-type: none">● L’immagine aziendale.● La mission aziendale● Il brand
Modulo n.3 “Il linguaggio del marketing” (da pag. 337 a pag.359 solo le parti indicate)	<ul style="list-style-type: none">● L’evoluzione del concetto di marketing.● Customer satisfaction e qualità totale.● La profilazione della clientela● Il web marketing.● Il mercato come conversazione: il viral marketing● L’e-commerce.● Il marketing strategico● La segmentazione del mercato● Il positioning.
Modulo n.4 “La comunicazione pubblicitaria” (da pag. 374 a pag.408 solo le parti indicate)	<ul style="list-style-type: none">● L’agenzia pubblicitaria.● Gli obiettivi pubblicitari.● Le strategie del linguaggio pubblicitario.● L’efficacia comunicativa di un messaggio pubblicitario.● Tono e volume del messaggio pubblicitario.● Le tipologie di campagna e di messaggi pubblicitari● Le ultime tendenze pubblicitarie.● Le quattro fasi di una campagna pubblicitaria.

Libro di testo: Giovanna Colli, “Comunicazione Dalla teoria alle competenze efficaci”, Seconda edizione, Clitt

Il dipartimento di Dipartimento Materie grafico-artistiche professionali nei Servizi commerciali - Design.

Prof.ssa Monica Bertoni