

PROGRAMMA SVOLTO

MATERIA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE

Classe 3 A Indirizzo SERVIZI COMMERCIALI a.s. 2022/2023

Testi utilizzati: Mariani F., Passeri I., “Strategie e Tecniche della comunicazione commerciale” ed. Simone per la Scuola

Prof.ssa: Maria Rosaria Fortunato

- 1) LA COMUNICAZIONE E IL PROCESSO COMUNICATIVO:
 - La comunicazione
 - Il processo comunicativo
 - La comunicazione e la soddisfazione dei bisogni umani
 - Gli ostacoli del processo comunicativo
 - Lingua e linguaggio
 - Il linguaggio settoriale: il lessico in vari contesti
 - Il linguaggio commerciale

- 2) LINGUAGGI E SEGNI
 - La semiotica
 - Linguaggio verbale, paraverbale e non verbale
 - La comunicazione efficace con la P.N.L.
 - La comunicazione efficace nell’azienda

- 3) LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E DI MASSA
 - La comunicazione interpersonale e i modelli di riferimento
 - Il modello matematico della comunicazione di Shannon e Weaver
 - Le funzioni comunicative di Roman Jakobson
 - Il modello sistemico relazionale
 - La comunicazione efficace e le emozioni
 - Daniel Goleman e gli stili di *leadership*
 - L’analisi transizionale di Eric Berne

Scuole associate



4) MODELLI DELLA COMUNICAZIONE DI MASSA

- La teoria ipodermica
- Il modello delle 5W di Harold Lasswell
- La teoria degli usi e delle gratificazioni

5) MEDIA E SOCIETÀ

- Marshall McLuhan: media caldi e media freddi
- Umberto Eco: apocalittici ed integrati
- John B. Thompson e la teoria sociale dei media

Inveruno, 07 Giugno 2023

Rappresentanti di classe

Il docente

Prof. ssa Maria Rosaria Fortunato

Scuole associate

I.P.I.A. "G. MARCORA" Via Marcora, 109 - 20010 Inveruno ☎0297288182 - vicemarcora@iisinveruno.edu.it
I.P.S. "E. LOMBARDINI" Via Buonarroti, 6 - 20010 Inveruno ☎029787234 - vicelombardini@iisinveruno.edu.it
I.T.T.E. "G. MARCORA" Via Marcora, 109 - 20010 Inveruno ☎0297285314 - viceittmarcora@iisinveruno.edu.it