

TECNICHE DI COMUNICAZIONE

CONOSCENZE	ABILITA' E COMPETENZE
Struttura e codici dei processi comunicativi.	Riconoscere ed interpretare tecniche e strategie della comunicazione verbale e non verbale al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa. Individuare le strategie di comunicazione dell'immagine aziendale.
Tecniche e strategie nella comunicazione audiovisiva.	Riconoscere le potenzialità della comunicazione a stampa e audiovisiva.
Mezzi, strumenti e metodi delle comunicazioni di massa.	Individuare i fattori interni ed esterni che influenzano la percezione, l'attenzione e la memorizzazione delle informazioni.
Processi comunicativi e target di riferimento.	Individuare linguaggi funzionali ai contesti comunicativi e alla sicurezza.
Modelli comunicativi e linguaggi dei media tradizionali e dei new media.	Interpretare dati su stili di vita e comportamenti dei consumatori per individuare bisogni, gusti e abitudini di persone e gruppi sociali.
Principi e tecniche di marketing.	Utilizzare le tecniche di marketing nella comunicazione dei servizi/prodotti turistici. Individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico/alberghieri.

Tipologia della prova per l'esame finale
Test semistrutturato (risposta multipla, V/F e risposta aperta)

Libro di testo: *Tecniche di comunicazione per l'accoglienza turistica*