



Ivonne Porto, Giorgio Castoldi

Tecniche di comunicazione

Per gli Istituti Professionali indirizzo Servizi commerciali

HOEPLI

Destinazione

Ordine e indirizzo di scuola	Materia
Scuola secondaria di secondo grado / Istituti Professionali / Servizi commerciali / Terza, quarta e quinta	Tecniche di comunicazione

La proposta culturale e didattica

Il progetto culturale

Il volume tratta tutti gli aspetti fondamentali della comunicazione sia di carattere individuale e personale sia d'impresa. L'opera è divisa in quattro moduli, suddivisi in unità didattiche, che contengono tutti gli argomenti previsti dal programma ministeriale: due moduli sono dedicati alla comunicazione e alle relazioni fra le persone; un modulo è dedicato all'analisi della comunicazione dei mass media; il quarto modulo tratta le diverse metodologie di comunicazione messe in atto dalle imprese.

Gli obiettivi didattici e gli strumenti per raggiungerli

La trattazione è semplice e chiara, organizzata in **paragrafi brevi**, ognuno dei quali contiene un argomento ben circoscritto. Il linguaggio usato è piano e colloquiale. Le **numerose illustrazioni** sono state scelte per dare un contributo visivo alla comprensione dei contenuti. Gli **schemi riassuntivi** e gli esercizi di comprensione **Verifichiamo** hanno lo scopo di fissare le nozioni riportate nel testo. I **test** alla fine di ogni unità didattica intendono fornire uno strumento di controllo riassuntivo di quanto appreso.

Gli autori

Ivonne Porto, specializzata nel campo della formazione aziendale nel settore delle risorse umane, comunicazione, vendita e motivazione, svolge attività di consulenza e docenza presso diverse aziende del settore cosmetico e turistico. **Giorgio Castoldi** è stato autore per la casa editrice Hoepli di numerosi testi scolastici per le scuole a indirizzo turistico.

L'opera

La derivazione dalla precedente edizione

* In questa nuova edizione Openschool il testo è stato completamente aggiornato nei contenuti e nel progetto grafico ed è caratterizzato dalla sinergia costante tra libro cartaceo ed eBook grazie a espansioni digitali ed esercizi interattivi.

Dove il materiale è cambiato

- * **Esercizi interattivi** per l'autoverifica dell'apprendimento fruibili dall'eBook+;
- * **Approfondimenti** di argomenti specifici scaricabili dall'eBook+;
- * **Progetto grafico** completamente rinnovato.

Pur essendo stato in gran parte riscritto e integrato, questo libro conserva molto materiale e l'impronta inconfondibile della scrittura di **Giorgio Castoldi**, che è ancora presente tra gli studenti che hanno studiato e studiano sui suoi testi e tra gli insegnanti che li hanno apprezzati.

I nuovi contenuti. Conformità al Codice di Autoregolamentazione AIE - Settore educativo

Questa opera risponde all'articolo 25 del Codice di Autoregolamentazione del settore editoriale educativo, vincolante per i soci AIE (Associazione Italiana Editori), che prevede che "La nuova edizione di un libro deve caratterizzarsi per sostanziali aggiornamenti scientifici o didattici e comunque deve differire dalla precedente per almeno il 20% dei contenuti".

Composizione dell'offerta

Per lo studente

	Articolazione di ogni volume in tomi	Contenuti digitali integrativi	Pagine	ISBN e Prezzo	ISBN e Prezzo
	cartaceo + digitale			solo digitale	
Volume unico	1 Tomo	Libro digitale e risorse online	XVI-400	9788820378721 Euro 26,90	9788820377946 Euro 20,18

- I dati sono aggiornati al settembre 2017.

Per l'insegnante e la classe

Per l'insegnante	Materiali per la didattica inclusiva
<p>Dal sito hoepliscuola.it sono scaricabili le soluzioni di tutti gli esercizi e la guida per il docente (che contiene proposte di piani didattici e di prove di verifica). La guida è disponibile anche in formato cartaceo.</p>	<p>I test interattivi e autocorrettivi nell'eBook+ permettono agli studenti l'autoverifica delle conoscenze acquisite. Gli schemi riassuntivi alla fine dei paragrafi hanno lo scopo di sintetizzare e fissare i contenuti trattati.</p>

Il digitale integrativo

Tipologia di digitale	Tipo di piattaforma utilizzata	Per quali devices	Con quali modalità di accesso per gli utenti	Contenuti integrativi	
eBook+	Scuolabook	PC e Tablet in ambiente Windows e Machintosh	Scaricabile gratuitamente con codice coupon	Approfondimenti	Esercizi interattivi
Risorse onile	Hoeplicuola.it	PC e Tablet in ambiente Windows e Machintosh	Registrazione al sito hoeplicuola.it	Tutti i materiali digitali presenti nell'eBook+ più materiali per il docente (soluzioni e guida per l'insegnante).	
Piattaforma didattica	Scuolabook Network	PC e Tablet in ambiente Windows e Machintosh	Registrazione al sito scuolabook.it	Registro elettronico	Archivio digitale
				Classe virtuale	Consultazione dei propri eBook

[NOTA]

eBook+

Libro di testo digitale e interattivo, comprensivo dei contenuti digitali integrativi. L'eBook+ può essere consultato online, tramite la piattaforma didattica, oppure può essere scaricato per la consultazione e lo studio offline. Nel secondo caso, è necessario installare l'applicazione gratuita "Scuolabook" a partire dalla pagina web seguente: <http://www.scuolabook.it/applicazioni>

La stessa applicazione consente di leggere i libri digitali pubblicati dalle numerose case editrici che aderiscono al sistema Scuolabook: <http://www.scuolabook.it/editori>

Piattaforma didattica

La piattaforma didattica "Scuolabook Network" è un ambiente dedicato all'interazione tra il docente e la classe. La piattaforma è aperta e interoperabile poiché l'accesso è libero e il funzionamento è garantito sui dispositivi più diversi, purché dotati di un browser web comune e aggiornato. Essa è inoltre compatibile con gli standard Moodle, QTI e Common Cartridge per lo scambio di esercizi e materiali didattici con altri docenti.

All'interno della piattaforma docenti e studenti possono attivare, acquistare e visualizzare anche i libri di testo.

Caratteristiche tecniche dell'edizione a stampa

Formato	Colori	Tipo carta	Grammatura minima carta	Copertina	Legatura
19,5 x 26	4 colori	Patinata opaca	70 grammi	Plasticata lucida 4 colori	Brossura cucita a filo refe

Rapporto con il cliente

Condizioni contrattuali

I libri di testo in versione a stampa sono pienamente fruibili dall'acquirente, nei limiti della normativa sulla protezione del diritto d'autore.

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633. Le riproduzioni effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da CLEARedi, Centro Licenze e Autorizzazioni per le Riproduzioni Editoriali, corso di Porta Romana n. 108, 20122 Milano, e-mail autorizzazioni@clearedi.org sito web www.clearedi.org

I libri di testo in versione digitale interattiva e i contenuti digitali integrativi online sono usufruibili, oltre che con limiti indicati dalla normativa sul diritto d'autore, anche con quelli evidenziati nella loro rispettiva licenza d'uso, le cui condizioni sono chiaramente fornite dall'editore all'atto dell'acquisto o della registrazione da parte dell'utente.

Customer care

Il customer care è organizzato per fornire supporto a tutti coloro che hanno rapporti con la casa editrice. Vi sono referenti a disposizione di: docenti, scuole, studenti, genitori, librerie, grossisti, agenti e fornitori.

Ad ognuna di queste categorie, la casa editrice fornisce informazioni e supporto secondo le specifiche esigenze. Numero del customer care: 02-864871. Per le problematiche legate ai prodotti digitali e ai servizi online, è a disposizione un supporto via mail: hoepliscuola@hoepli.it

Verifica della qualità

I nostri prodotti sono sottoposti a un'attenta verifica di qualità attraverso un sistema di controllo che garantisce più passaggi redazionali sui materiali in via di lavorazione.

La qualità degli autori, del personale redazionale, delle figure che controllano e validano i processi lavorativi hanno garantito negli anni un livello scientifico di alto profilo alle nostre edizioni.

Osservanza di norme e di comportamenti

Proprietà intellettuale

Come operatore del settore dell'editoria e dei nuovi media, Hoepli ha particolare consapevolezza dell'importanza della proprietà intellettuale e, per questo, rispetta e protegge il contenuto di ogni forma di proprietà intellettuale propria e altrui, si tratti di diritti d'autore, brevetti, marchi, segreti commerciali o altro bene immateriale.

Tale attenzione è costantemente rivolta in tutti gli ambiti operativi, ed in particolare con riguardo alla produzione e vendita di libri, sia in forma cartacea che elettronica, nella gestione del sito internet aziendale, nella cura delle comunicazioni alla SIAE e nell'utilizzo di software professionali.

Le indicazioni del curriculum

L'opera risponde alle Indicazioni nazionali del Ministero dell'istruzione per il curriculum della scuola secondaria di secondo grado.

Norme riguardanti il libro di testo

L'opera risponde alle prescrizioni del Ministero dell'istruzione secondo quanto indicato nel D.M. n. 781 del 27 settembre 2013 riguardante le diverse tipologie di libri di testo, le risorse digitali integrative e i criteri pedagogici generali.

Disponibilità del libro per Diversamente abili

Biblioteca di Monza per ipovedenti; AID Associazione Italiana Dislessia

Codice Etico

Il Codice Etico e il Modello Organizzativo ai sensi della legge 231/2001 adottati dalla casa editrice definiscono l'insieme dei valori che la stessa riconosce e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento dell'attività di impresa e dettano le linee guida improntate all'onestà e alla trasparenza a cui essa si conforma nelle relazioni interne e nei rapporti con l'esterno.

La casa editrice sostiene con forza i diritti umani, opponendosi a ogni forma di sfruttamento, discriminazione e lavoro nero. La salvaguardia dell'ambiente è un principio prioritario a cui si riferiscono le scelte aziendali.

L'Organismo di Vigilanza, formato da persone indipendenti nel ruolo, è l'ente istituito per vigilare sul rispetto del Codice Etico e del Modello Organizzativo da parte di tutti i destinatari, nonché sull'efficacia delle prescrizioni ivi contenute e sulla loro effettiva applicazione all'interno della casa editrice.

Codice di autoregolamentazione del settore editoriale educativo

Hoepli aderisce al Codice di autoregolamentazione del settore editoriale educativo approvato nel gennaio 2011 dall'Associazione Italiana Editori e conforma i propri comportamenti alle norme ivi indicate.

Il Codice è consultabile sul sito dell'AIE: www.aie.it

Codice Polite Pari Opportunità Libri di Testo

Il Codice, approvato nel 1999 dall'Associazione italiana editori, impegna i produttori di strumenti didattici a evitare messaggi anche implicitamente portatori di discriminazioni di genere ed anzi a favorire una cultura delle pari opportunità nella scuola. Il Codice è consultabile sul sito dell'AIE: www.aie.it

Certificazione di bilancio – Sistemi di controllo contabile

La casa editrice adotta i seguenti sistemi di controllo contabile: il bilancio della società è soggetto a revisione da parte di un revisore legale ai sensi dell'art. 2409 ter del Codice Civile.