

Insegnamento Business Communication & Institutional Communication

SSD SPS/09

CFU 6

Eventuale articolazione in moduli Nessuna

Anno di corso II anno

Semestre I semestre

Docente/i Stefania Capogna

e-mail s.capogna@unilink.it

Ricevimento Il ricevimento avviene di norma prima o alla fine delle lezioni oppure su appuntamento da concordare via email. Nei periodi di sospensione della didattica la Prof.ssa Capogna tiene ricevimento il martedì dalle ore 10:00 alle 12:00.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

L'insegnamento ha l'obiettivo di far conseguire allo studente i seguenti risultati di apprendimento:

- comprendere e interpretare i principali paradigmi interpretativi che caratterizzano il concetto di comunicazione;
- comprendere come la comunicazione si sia evoluta in relazione ai cambiamenti introdotti dalle nuove tecnologie;
- comprendere le principali funzioni e livelli della comunicazione organizzativa;
- comprendere gli sviluppi e i principi guida della comunicazione pubblica e istituzionale;
- comprendere la complessità e la rilevanza della comunicazione
- saper identificare i principali processi della comunicazione organizzativa, pubblica ed istituzionale;
- saper applicare le conoscenze apprese all'analisi e alla selezione dei migliori canali comunicativi in riferimento al target/obiettivo del messaggio.

Con riferimento a:

1. CONOSCENZA E CAPACITÀ DI COMPrensIONE:

- Acquisire nozioni fondamentali per la comprensione della comunicazione;
- Ricostruire il quadro di riferimento teorico degli studi sulla comunicazione organizzativa;
- Riconoscere e comprendere i più importanti modelli interpretativi e modelli di comunicazione organizzativa;
- Comprendere il ruolo della comunicazione nella costruzione del brand e del posizionamento organizzativo.

2. CONOSCENZA E CAPACITÀ DI COMPrensIONE APPLICATE:

- Acquisire capacità di analisi e di sintesi essenziali a svolgere e a discutere in modo chiaro ed esauriente possibili proposte e riflessioni inerenti ai problemi e alle tematiche trattate;
- Analizzare le criticità di processo che incidono sulla comunicazione organizzativa;
- Analizzare differenti strategie di comunicazione organizzativa;



- Analizzare ruolo e messaggi connessi a diversi tipi di brand;
 - Elaborare un piano di comunicazione organizzativa.
3. **AUTONOMIA DI GIUDIZIO:**
- Saper analizzare in modo autonomo e critico la complessità disciplinare;
 - Essere in grado di riflettere sulle responsabilità organizzative, sociali ed etiche presenti nei processi di comunicazione organizzativa.
4. **ABILITÀ COMUNICATIVE:**
- Acquisire la padronanza a livello linguistico e concettuale della terminologia di settore;
 - Acquisire la capacità di argomentare e comunicare in modo chiaro a diversi interlocutori e in differenti contesti.
5. **ABILITÀ AD APPRENDERE:**
- Acquisire gli strumenti bibliografici, linguistico-lessicali e concettuali necessari ad articolare una riflessione critica sulle problematiche trattate e di sviluppare un pensiero critico su di esse;
 - Essere in grado di sviluppare e illustrare un percorso di riflessione e di ricerca autonomo sui temi trattati;
 - Essere in grado di lavorare in gruppo e proporre percorsi di costruzione della conoscenza.

PROGRAMMA DETTAGLIATO

Il corso si propone di fornire le conoscenze teorico-metodologiche volte a comprendere la comunicazione organizzativa nelle sue diverse declinazioni. Il programma mira a fornire adeguate conoscenze teoriche per la comprensione della complessità dei sistemi organizzativi e dei connessi processi comunicativi. Particolare attenzione sarà dedicata ai processi, agli strumenti e ai canali della comunicazione organizzativa, anche in relazione all'evoluzione delle nuove tecnologie e al cambiamento paradigmatico che porta ad affermare l'idea di comunicazione integrata.

Il programma si articola in una prima **parte teorica** e in una seconda **parte di natura laboratoriale**.

Nella **parte teorica** si presenta l'evoluzione paradigmatica che caratterizza il concetto di "comunicazione" anche alla luce dei cambiamenti introdotti dalle nuove tecnologie. Si descrive poi il tema della comunicazione come processo, illustrando le forme e i canali della comunicazione per poi spostare l'attenzione al piano organizzativo, evidenziando la rilevanza di questa funzione anche in ambito istituzionale. Particolare attenzione sarà dedicata ai processi, agli strumenti e ai canali della comunicazione organizzativa, anche in relazione all'evoluzione delle nuove tecnologie, e ai temi emergenti quali quelli di comunicazione integrata, corporate reputation, comunicazione aziendale e pubblicitaria, trasparenza, etica e sicurezza.

La seconda **parte di natura laboratoriale** prevede il coinvolgimento attivo degli studenti mediante la realizzazione di approfondimenti tematici attraverso project work individuali o di gruppo.

Saranno trattati nello specifico i seguenti temi:

- Presentazione del corso e delle modalità di esame e di valutazione
- Definizione del 'Patto formativo'
- Evoluzione paradigmatica del concetto di "comunicazione"
- Comprendere le organizzazioni
- La comunicazione organizzativa: specificità ed evoluzione
- Comunicazione efficace
- La comunicazione digitale nelle organizzazioni
- La comunicazione pubblica e istituzionale
- Le nuove tecnologie nello sviluppo della comunicazione pubblica
- I social media nelle organizzazioni pubbliche nello scenario europeo e italiano
- La centralità dell'ascolto e del ruolo della partecipazione dei cittadini
- Studio di casi: esperienze di public e civic engagement, Amministrazione condivisa, pratiche di digitalizzazione

Le attività didattiche saranno condotte attraverso lezioni/presentazioni frontale seguita da sessioni di scambio e confronto che vede gli studenti protagonisti attivi mediante lavori individuali alternati a momenti di presentazione, riflessione e collaborazione in gruppo. Inoltre, gli studenti saranno coinvolti in modo attivo e partecipato attraverso attività di ricerca, discussione, presentazioni e project work finale individuale e/o di gruppo.

EVENTUALI PROPEDEUTICITÀ CONSIGLIATE

Non sono previste propedeuticità.

METODI DIDATTICI

Le attività didattiche saranno condotte attraverso lezioni frontali e attività pratiche.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'ESAME

L'esame finale, per studenti frequentanti e non frequentanti, si svolge con un colloquio orale sui contenuti del corso e i testi di studio assegnati. Tuttavia, per gli studenti frequentanti la valutazione finale dell'orale terrà conto anche del grado e della qualità della partecipazione dello studente alle attività e nello svolgimento dei lavori realizzati durante lo svolgimento del corso.

Indicazioni per i testi di esame sono forniti dal docente.

La valutazione si basa sugli esiti del colloquio finale e sulla qualità della partecipazione e dei lavori realizzati e presentati durante l'intero corso.

Valutazione in itinere

La valutazione in itinere si basa sulla realizzazione dei compiti di ricerca/approfondimento assegnati durante il laboratorio, la partecipazione e la presentazione di lavori individuali e/o di gruppo sui contenuti del corso. I dettagli per ciascun compito saranno illustrati durante il semestre. Tali attività, da svolgersi durante il periodo del corso, fanno parte della valutazione

in itinere e prevedono la realizzazione di:

- Approfondimenti di ricerca (individuale e/o di gruppo) su un tema a scelta e concordato con la docente.
- Presentazioni e Speech in classe individuale e/o di gruppo su un tema a scelta e concordato con la docente.
- Partecipazione e condivisione dei materiali di apprendimento mediante ambienti di cooperazione/comunicazione da remoto.

Valutazione finale

La valutazione finale è cumulativa, tiene conto di:

- Partecipazione attiva in aula.
- Partecipazione attiva ai lavori individuali e/o di gruppo.
- Esiti della valutazione in itinere basata sulle presentazioni fatte in aula.
- Colloquio individuale (orale) su tutti i contenuti del corso e i libri di testo assegnati.

Valutazione	Attività
in itinere	Frequenza/Partecipazione attiva e qualità delle presentazioni
	Compito n.1 presentazioni individuali e/o di gruppo
	Compito n. 2 presentazioni individuali e/o di gruppo
	Compito n. 3 Project work
Valutazione Finale	Colloquio finale
	Approfondimenti personali

CRITERI DI VALUTAZIONE

Tenendo conto di tutto il percorso di studio nel corso del semestre, del lavoro di approfondimento a scelta (scritto), del colloquio finale, l'esame finale valuterà, con riferimento a:

1. **CONOSCENZA E CAPACITÀ DI COMPrensIONE:** si valuterà l'acquisizione da parte dello studente delle nozioni fondamentali relative agli argomenti elencati nel programma dettagliato dell'insegnamento.
2. **CONOSCENZA E CAPACITÀ DI COMPrensIONE APPLICATE:** si valuterà la capacità di analisi e di sintesi necessarie ad elaborare un project work o un saggio di approfondimento a partire da un tema a scelta e concordato con la docente.
3. **AUTONOMIA DI GIUDIZIO:** si valuterà la capacità dello studente di saper analizzare in modo autonomo e critico i maggiori argomenti trattati nell'insegnamento, e di saper delineare percorsi analisi a partire da una riflessione critica sul tema della comunicazione organizzativa e istituzionale.
4. **ABILITÀ COMUNICATIVE:** si valuterà, mediante i lavori scritti, le presentazioni in aula, e



l'esame finale, la padronanza a livello linguistico e concettuale della terminologia di settore, la capacità di utilizzare diversi registri comunicativi in funzione dei differenti contesti/strumenti/target.

5. **ABILITÀ AD APPRENDERE:** si valuterà la capacità di organizzare percorsi di approfondimento autonomi e appropriati per l'elaborazione delle presentazioni in aula e la capacità di lavorare in gruppo

CRITERI DI ATTRIBUZIONE DEL VOTO FINALE

Il voto si attribuisce in trentesimi, a cui si aggiunge possibilità di lode. Il voto finale rispecchia la preparazione dello studente come di seguito indicato:

Voto	Descrittori
< 18 insufficiente	Conoscenze frammentarie e superficiali dei contenuti, errori nell'applicare i concetti, esposizione carente.
18-20	Conoscenze dei contenuti sufficienti ma generali, esposizione semplice, incertezze nell'applicazione di concetti teorici.
21-23	Conoscenze dei contenuti appropriate ma non approfondite, capacità di applicare i concetti teorici, capacità di presentare i contenuti in modo semplice.
24-25	Conoscenze dei contenuti appropriate ed ampie, discreta capacità di applicazione delle conoscenze, capacità di presentare i contenuti in modo articolato.
26-27	Conoscenze dei contenuti precise e complete, buona capacità di applicare le conoscenze, capacità di analisi, esposizione chiara e corretta.
28-29	Conoscenze dei contenuti ampie, complete ed approfondite, buona applicazione dei contenuti, buona capacità di analisi e di sintesi, esposizione sicura e corretta.
30 30 e lode	Conoscenze dei contenuti molto ampie, complete ed approfondite, capacità ben consolidata di applicare i contenuti, ottima capacità di analisi, di sintesi e di collegamenti interdisciplinari, padronanza di esposizione.

MATERIALE DIDATTICO

Per la preparazione dell'esame, per studenti frequentanti e non, oltre ai contenuti forniti durante le lezioni, sono necessari i seguenti **testi obbligatori**:

1. Slide del corso
2. R. Grandi, La comunicazione pubblica, Carocci Roma ultima edizione
3. Strati Antonio, La comunicazione organizzativa, Editore Carocci, Roma 2013.

Tra i testi per l'approfondimento degli argomenti trattati durante le lezioni si suggeriscono:

1. Jason S. Wrench, An Introduction to Organizational Communication, 2012
2. Craig E. C. The Handbook of Communication and Corporate Reputation, Section I - 4 for Assignments
3. Materiale di lettura forniti dalla docente durante il corso

CONSIGLI DEL DOCENTE

È richiesta la frequenza e la partecipazione attiva.

Tutto il corso si basa su una metodologia che valorizza il "cooperative learning" e la "flipped classroom" ponendo lo studente al centro del processo di apprendimento, mediante il suo impegno attivo nello studio per promuovere la formazione di competenze trasversali.

Studenti non frequentanti

Eventuali studenti afferenti alla categoria 'part-time/lavoratori' sono tenuti ad utilizzare tutti i supporti didattici e tecnologici predisposti per garantire la loro riuscita nello studio e mediante i quali potranno mantenere un'interazione con il docente e con il tutor/cultore della materia.

Si suggerisce a questi studenti di prendere contatto con la docente per esaminare insieme necessità formative specifiche.

NB:

È possibile portare in aula i propri device personali (tablet/portatile) per i lavori individuali e/o di gruppo.