

1.3. UDA secondo anno: "Il professionista accogliente"

Codice identificativo progressivo	L 12
Titolo	Il rapporto con il cliente: "IL PROFESSIONISTA ACCOGLIENTE"
Figura di riferimento relativa alla qualifica/diploma professionale di cui al Repertorio Nazionale dell'offerta leFP	<i>Operatore Elettrico</i>
Destinatari (per annualità di riferimento)	2° anno
Ambito degli esiti di apprendimento/ traguardi di competenza di riferimento	<p>Standard minimi o delle competenze (culturali o tecnico professionali)*:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti (Nuovo obbligo formativo 2007) - Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi (Nuovo obbligo formativo 2007) - Utilizzare le tecniche e le procedure del calcolo aritmetico ed algebrico, rappresentandole anche sotto forma grafica (Nuovo obbligo formativo 2007) - Analizzare ed interpretare dati riguardanti fenomeni reali sviluppando deduzioni e ragionamenti fornendone adeguate rappresentazioni grafiche, usando consapevolmente strumenti di calcolo e le potenzialità offerte da applicazioni specifiche di tipo informatico (Nuovo obbligo formativo 2007) <p>Competenza chiave di cittadinanza</p> <p>Comunicare: rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni, ecc. utilizzando linguaggi diversi.</p> <p>Collaborare e partecipare: interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive.</p> <p>Asse culturale linguaggi - Descrizione della competenza target</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saper scrivere e presentare, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi semplici e coerenti su argomenti relativi a vari interessi e in relazione al proprio settore di indirizzo professionale. - Saper rilevare dati significativi in contesti reali, analizzarli, interpretarli, sviluppare deduzioni e ragionamenti sugli stessi utilizzando rappresentazioni grafiche e strumenti di calcolo - Saper analizzare e riportare i dati di un'indagine statistica realizzata in ambienti familiari e amicali. Rappresentarne graficamente i risultati - Saper costruire una relazione di fiducia con il cliente

Abilità (o abilità minime)	Conoscenze (o conoscenze essenziali)
<ul style="list-style-type: none"> - Ricercare, acquisire e selezionare informazioni generali e specifiche in funzione della produzione di testi scritti - Prendere appunti, redigere sintesi e relazioni - Rielaborare in forma chiara le informazioni - Produrre testi corretti e coerenti adeguati a diverse situazioni comunicative - Affrontare molteplici situazioni comunicative scambiando informazioni e idee per esprimere anche il proprio punto di vista. - Ricercare, acquisire e selezionare informazioni generali e specifiche in funzione della produzione di testi scritti di vario tipo. - Individuare il punto di vista dell'altro in contesti formali ed informali. - Individuare natura, funzione e principali scopi comunicativi ed espressivi di un testo. - Esporre in modo chiaro e coerente 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi strutturali di un testo scritto coerente e coeso - Strutture essenziali dei testi espositivi e argomentativi - Modalità e tecniche delle diverse forme di produzione scritta: relazione, presentazione, scaletta. - Contesto, scopo e destinatario della comunicazione - Affrontare molteplici situazioni comunicative scambiando informazioni e idee per esprimere anche il proprio punto di vista - Tecniche di lettura espressiva - Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale - Tecniche di analisi della clientela - Codici fondamentali della comunicazione orale, verbale e non verbale
<ul style="list-style-type: none"> - Raccogliere, organizzare e rappresentare i dati raccolti - Rappresentare classi di dati mediante istogrammi e diagrammi a torta - Individuare, con la guida del docente, una possibile interpretazione dei dati e le principali relazioni tra le variabili esaminate - Presentare i risultati dell'analisi 	<ul style="list-style-type: none"> - Significato di analisi e organizzazione di dati numerici - Tecniche di raccolta dati: il questionario e l'intervista - Sequenza delle operazioni da effettuare - Schemi, tabelle e grafici
<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare le funzioni di base dei software più comuni per produrre testi e comunicazioni multimediali, calcolare e rappresentare dati, catalogare informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Struttura generale e operazioni comuni ai diversi pacchetti applicativi (Tipologia di menù, operazioni di edizione, creazione e conservazione di documenti ecc.) - Operazioni specifiche di base di alcuni dei programmi applicativi più comuni

Consegna all'allievo

Cosa si chiede di fare

L'accoglienza del cliente è un momento molto importante nell'attività del professionista, da essa infatti dipende l'impressione che il cliente si farà in merito alla sua competenza e disponibilità. Vi chiediamo di individuare, attraverso una ricerca, quali sono i comportamenti e gli accorgimenti che influiscono su una buona accoglienza e quali sono, al contrario, quelli che incidono negativamente su di essa. I risultati della ricerca saranno presentati e condivisi con gli allievi delle classi prime.

In che modo

I docenti di matematica e di italiano vi aiuteranno a realizzare ed a elaborare dei questionari e delle interviste da fare a professionisti che lavorano nel settore elettrico. Una volta raccolti i dati li utilizzerete per scrivere una relazione su quanto avete imparato in merito all'accoglienza dei clienti in ambito lavorativo.

Una sintesi delle vostre relazioni sarà presentata ai vostri compagni delle classi prime. Il docente di informatica vi aiuterà a realizzare un prodotto multimediale utile per la presentazione.

Quali prodotti

- Interviste, questionari
- Relazione "Il professionista accogliente"
- Prodotto multimediale per la presentazione della ricerca "Il professionista accogliente"

Tempi

18 ore circa

Risorse

Docente di italiano, di informatica, di matematica. Testimoni per le interviste

Criteri di valutazione

Vedi Rubrica di valutazione

Valore dell'UdA

L'UdA rappresenta una componente delle competenze più ampie di saper produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi, di utilizzare e produrre testi multimediali e di saper utilizzare le tecniche e le procedure del calcolo aritmetico ed algebrico, rappresentandole anche in forma grafica. Essa infatti prevede che gli allievi costruiscano ed elaborino degli strumenti d'indagine con il supporto di programmi specifici, scrivano una relazione e la presentino attraverso alcune slide.

Peso dell'UdA (indicativamente) in termini di voti in riferimento alle competenze e alle discipline

Italiano 30%

Informatica 15%

Matematica 15%

PIANO DI LAVORO

TITOLO: Il Professionista Accogliente cod. 2					
Monte ore UDA		18	periodo di erogazione	Seconda metà dell’anno scolastico	
Prerequisiti allievi		<ul style="list-style-type: none">- Saper scrivere semplici testi su temi familiari e di interesse personale, ad esempio la descrizione di attività extrascolastiche ed esperienze significative.- Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l’interazione comunicativa verbale in vari contesti.- Saper elaborare semplici prodotti multimediali (testi, immagini, suoni) anche con tecnologie digitali- Utilizzare le tecniche e le procedure del calcolo aritmetico ed algebrico- Elaborare e gestire semplici calcoli attraverso un foglio elettronico- Saper lavorare in cooperative learning- Saper comprendere il punto di vista altrui			
Docenti coinvolti		Referente: docente di italiano Altri docenti coinvolti: docente di informatica, docente di matematica			
Fasi	Attività previste	Strumenti utilizzati	Risultati/prodotti attesi	Tempistica (ore)	Criteri e strumenti di valutazione
1	Condivisione del progetto e degli obiettivi, Introduzione al tema dell’accoglienza. (docente di italiano)	Mappa del percorso	Comprensione del compito e delle attività da svolgere	1 ora	Motivazione degli studenti
2	Il questionario come strumento di conoscenza (docente di matematica)	Esempi di questionari Indicazioni per la costruzione di un questionario	Bozza di un’intervista e prima stesura di un questionario	2 ore	Correttezza nell’impostazione dei questionari
3	L’individuazione delle domande da fare nelle interviste ai professionisti e quelle da inserire nei questionari per i potenziali clienti. Lavoro in cooperative learning. Ogni allievo dovrà far compilare il questionario a 4/5 persone come compito per casa. (docente di italiano)	Esempi di interviste, esempi di questionario (vedi materiali fase 2) Documenti sull’ accoglienza dei clienti Manuale “Le relazioni sul lavoro” (realizzato nell’Uda L1) Laboratorio di informatica Schede per il lavoro in cooperative learning	Domande per l’intervista e per il questionario	2 ore	Adeguatezza, pertinenza ed esaustività delle domande
4	Strumenti multimediali per la somministrazione e l’elaborazione dei questionari. (docente di informatica)	Esempi di programmi per la gestione di questionari on line Laboratorio di informatica	Creazione di un questionario on line	2 ore	Efficacia e semplicità di utilizzo del questionario on line
5	Invito di due testimoni che illustrino come viene gestito il rapporto con i clienti, in particolare nelle fasi di: - Comprensione della richiesta - Proposta della soluzione	Domande per le interviste prodotte dagli studenti	Raccolta di informazioni utili per comprendere come gestire la fase di accoglienza	1 ora	Qualità e pertinenza degli appunti raccolti

6	Elaborazione dei questionari, lettura dei dati, creazione di grafici e tabelle (docente di matematica)	Esempi di grafici e tabelle	Risultati dei questionari	2 ore	Pertinenza delle variabili prese in considerazione; correttezza nell'esecuzione di grafici e tabelle
6	La scrittura di una relazione A partire dall'analisi delle informazioni raccolte dalle interviste e dai questionari scrittura di una relazione dal titolo "Il Professionista Accogliente". Elaborazione delle slide a supporto della presentazione della relazione. Lavoro in cooperative learning (docente di italiano)	Indicazioni/esempi di slide Manuale "Le relazioni sul lavoro" (realizzato nell'Uda L1) Schede per il lavoro in cooperative learning	Una relazione per ogni gruppo di lavoro	2 ore	Correttezza delle relazioni; capacità di relazionarsi con il gruppo di lavoro
7	Realizzazione di un prodotto multimediale per la presentazione della ricerca svolta alle classi prime (docente di informatica)	Laboratorio di informatica	Prodotto multimediale di presentazione	2 ore	Efficacia ed efficienza del prodotto multimediale realizzato
8	Simulazioni, suddivisione dei compiti per la presentazione alle classi prime, preparazione della scaletta per la presentazione (docente di italiano)	Prodotto multimediale realizzato per la presentazione e videoproiettore	Simulazioni della presentazione Realizzazione della scaletta per la presentazione	2 ore	Capacità di presentazione; efficacia della scaletta
9	Presentazione alle classi prime (docente di italiano)	Aula capiente, prodotto multimediale realizzato per la presentazione, videoproiettore	Presentazione di quanto programmato	1 ora	Capacità di presentazione
10	Ricostruzione del percorso svolto, analisi delle attività svolte nell'UdA per piccoli gruppi con il supporto di griglie di valutazione e di autovalutazione. Seguirà una discussione in plenaria. (docente di italiano)	Griglie di valutazione/autovalutazione	Sviluppo di consapevolezza sul processo e sul proprio stile di apprendimento. Individuazione dei miglioramenti possibili	1 ora	Rilevanza e pertinenza delle osservazioni e dei commenti. Livello di partecipazione
Totale monte ore				18 ore	

RUBRICA DI VALUTAZIONE

Competenze target	CRITERI SELEZIONATI	Descrizione degli indicatori con relativi giudizi e punteggi		
		AVANZATO	INTERMEDIO	BASE
Saper scrivere e presentare, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi semplici e coerenti su argomenti relativi a vari interessi e in relazione al proprio settore di indirizzo professionale.	Redigere testi adeguati alle diverse situazioni comunicative	Redige il testo in maniera coerente rispetto alle diverse situazioni comunicative.	Redige il testo in modo coerente rispetto alle diverse situazioni comunicative solo se guidato.	Anche se guidato redige il testo con varie incoerenze rispetto alle diverse situazioni comunicative.
	Prendere appunti	Prende appunti in maniera completa e chiara.	Prende appunti in maniera non sempre completa e/o comprensibile.	Prende solo gli appunti minimi.
	Redigere sintesi e relazioni	Redige sintesi e relazioni in maniera completa.	Redige sintesi e relazioni in maniera non sempre completa ma comprensibile.	Redige sintesi e relazioni parziali.
	Produrre una scaletta	Produce in maniera autonoma una scaletta ragionata e funzionale rispetto al testo da esporre.	Produce una scaletta funzionale al testo solo se guidato.	Produce una scaletta solo parzialmente funzionale rispetto al testo da esporre.
Rilevare dati significativi in contesti reali, analizzarli, interpretarli, sviluppare deduzioni e ragionamenti sugli stessi utilizzando rappresentazioni grafiche e strumenti di calcolo	Trattare i dati assegnati o rilevati in modo da mettere in evidenza le caratteristiche di un fenomeno	Opera con i dati in modo personale e flessibile, utilizzando con padronanza varie strategie di trattamento, evidenziando in modo efficace e comunicativo la struttura del fenomeno mediante la rappresentazione delle sue caratteristiche distintive	Elabora, sintetizza e interpreta dati assegnati o rilevati, riferiti a fenomeni di differente natura e complessità, cogliendone le caratteristiche sia evidenti sia sottese	Elabora e sintetizza i dati assegnati o rilevati secondo una sequenza semplice e coglie le caratteristiche salienti del fenomeno
	Riconoscere le relazioni tra variabili relative ad un determinato fenomeno e rappresentarne le funzioni sotto forma di grafici e tabelle	Riconosce con prontezza le relazioni tra variabili di fenomeni differenti, anche inediti selezionando e utilizzando in modo appropriato un modello in grado di rappresentarne le funzioni relative alle sue molteplici dimensioni	Riconosce le relazioni tra variabili di fenomeni appartenenti a differenti categorie per tipo e complessità selezionando e applicando il modello adeguato, utilizzando in modo appropriato grafici e tabelle gestiti tramite supporto informatico	Riconosce le variabili prevalenti e seleziona il modello adeguato di rappresentazione del fenomeno utilizzando una metodologia semplice riferita a variabili elementari
Analizzare e riportare i dati di un'indagine statistica realizzata in ambienti familiari e amicali. Rappresentarne graficamente i risultati	Operare sui dati comprendendone il significato e utilizzando una rappresentazione adeguata	Opera sui dati cogliendone i significati e le relazioni in modo pronto e completo, ottimizza il procedimento scegliendo una rappresentazione corretta ed efficace, riesce a convertire con facilità i diversi tipi di rappresentazioni grafiche	Riconosce i dati utili e il loro significato cogliendone le relazioni, individua la sequenza delle operazioni essenziali per rappresentarli e le realizza autonomamente	Riconosce in situazioni semplici i dati utili e il loro significato, individua la sequenza delle operazioni essenziali per rappresentarli sotto la guida del docente
	Progettare un prodotto audiovisivo/multimediale sulla base di indicazioni fornite in precedenza	Comprende in modo chiaro le indicazioni fornite, analizza, seleziona ed ordina le informazioni raccolte, progetta un prodotto audiovisivo/multimediale originale, riuscendo non solo a garantire i requisiti richiesti ma apportando anche un tratto originale	Comprende le indicazioni fornite, ordina le informazioni raccolte, progetta un prodotto audiovisivo/multimediale in modo coerente ai requisiti proposti	Sa cogliere in modo essenziale le informazioni date, progetta un prodotto audiovisivo/multimediale molto semplice, sulla base di requisiti definiti in partenza

Costruire una relazione di fiducia con il cliente.	Pertinenza e specificità nella scelta delle domande per il questionario e per le interviste e nella riflessione sui dati raccolti	Pone domande e riflessioni pertinenti, utilizzando un linguaggio idoneo al target di riferimento, coglie aspetti fondamentali della relazione efficace con il cliente	Pone domande e riflessioni pertinenti e coglie la maggior parte degli aspetti fondamentali della relazione con il cliente	Pone domande e riflessioni parzialmente pertinenti e coglie solo in parte gli aspetti fondamentali della relazione con il cliente
---	--	---	---	---