

## 1.6.2. UDA SECONDO ANNO

### ALLEGATO 1 FASE 1 - Mappa

#### Cosa dovete 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.

#### Competenze target

- 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

#### 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.

#### Altre discipline/docenti a supporto

Docente di informatica  
Docente di matematica  
Testimonianze

#### Cosa dovete saper fare (Abilità)

- 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

#### Cosa dovete sapere (Conoscenze)

- 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 della comunicazione orale, verbale e non verbale

#### Prodotti- Interviste e questionari

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

#### Valutazione e Autovalutazione

Rubriche di valutazione