

### 1.5. UDA quarto anno: "Elettric on line"

<b>Codice identificativo progressivo</b>	L 14
<b>Titolo</b>	<b>Il rapporto con il cliente: "ELETTRIC-ON LINE"</b>
<b>Figura di riferimento relativa alla qualifica/diploma professionale di cui al Repertorio Nazionale dell'offerta leFP</b>	<i>Tecnico Elettrico</i>
<b>Destinatari</b> (per annualità di riferimento)	4° anno
<b>Ambito degli esiti di apprendimento/ traguardi di competenza di riferimento</b>	<p><b>Standard minimi o delle competenze (culturali o tecnico professionali)*:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestire la comunicazione in lingua italiana, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti personali, professionali e di vita</li> <li>- Recepire i bisogni del cliente, coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili (Accordo stato regioni del 2011 -Allegato 3)</li> <li>- Progettare impianti civili e industriali di piccole dimensioni</li> <li>- Predisporre documenti relativi alle attività e ai materiali (Accordo stato regioni del 2011)</li> </ul> <p><b>Competenza chiave di cittadinanza</b>  <b>Comunicare:</b> rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni, ecc. utilizzando linguaggi diversi.  <b>Collaborare e partecipare:</b> 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.  <b>Risolvere problemi:</b> affrontare situazioni problematiche proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline.</p> <p><b>Competenza linguistica</b>  <b>Descrizione della competenza target</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper redigere e saper esporre, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi tecnici (es: relazioni, tabelle, schede, presentazioni, report ...) relativi a situazioni professionali con interlocutori del settore fornendo informazioni e ragioni a favore o contro una determinata opinione.</li> <li>- Saper applicare correttamente, controllare e adeguare le tecniche di interazione in base al cliente e al caso specifico</li> <li>- Saper effettuare con logica e precisione le valutazioni tecniche delle richieste esprimendo la diagnosi in modo semplice e comprensibile</li> <li>- Saper redigere con precisione e correttezza la reportistica di settore</li> </ul>

Abilità (o abilità minime)	Conoscenze (o conoscenze essenziali)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produrre testi scritti, anche con registri formali, con linguaggi specifici</li> <li>- Stendere relazioni tecniche, appunti, schede, rapporti e tabelle relative al proprio ambito professionale</li> <li>- Utilizzare differenti registri comunicativi in ambiti specialistici</li> <li>- Redigere report intermedi e finali</li> <li>- Scegliere modalità di interazione comunicativa e di argomentazione adeguate a situazioni tecnico-formali</li> <li>- Padroneggiare il lessico “tecnico-professionale”, utilizzando anche manuali, dizionari e strumenti di consultazione cartacei e multimediali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di consultazione di dizionari specialistici e manuali settoriali</li> <li>- Repertorio di tipologie di testi</li> <li>- Caratteristiche e struttura dei testi specialistici: relazioni tecniche, appunti, schede e tabelle</li> <li>- Tecniche di composizione dei testi</li> <li>- Elementi di customer satisfaction</li> <li>- Lessico relativo al campo professionale specifico</li> <li>- Testi di natura professionale e relative fonti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>- Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale in ambito professionale</li> <li>- Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica di installazioni elettriche</li> <li>- Elaborare lo schema dell’impianto</li> <li>- Applicare tecniche di disegno elettrico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Componentistica elettrica</li> <li>- Disegno tecnico elettrico</li> <li>- Elementi di elettronica</li> <li>- Elementi di impiantistica civile</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esprimere contenuti professionali attraverso un linguaggio integrato, utilizzando gli strumenti tecnico espressivi che possono favorire la comunicazione (elaborazione di prodotti multimediali con tecnologie digitali: mappe interattive)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strumenti e programmi della comunicazione multimediale</li> <li>- Componenti strutturali e tecniche espressive di un prodotto multimediale</li> </ul>

**TITOLO: ELETTRIC-ON LINE**

cod. L I4

**Consegna all'allievo****Cosa si chiede di fare**

Sempre più spesso il web viene utilizzato per offrire servizi rapidi e personalizzati ai propri clienti. In quest'ottica vi viene chiesto di ideare un servizio "on line" che permetta di richiedere un preventivo in merito a determinati, semplici, lavori (es: realizzazione impianti di piccole dimensioni, riparazione di guasti, ecc.). Il servizio sarà basato sulla realizzazione di una mappa interattiva che illustri le tipologie di intervento che potete eseguire e per cui è possibile chiedere un preventivo. La mappa descriverà quindi le tipologie di intervento, le principali possibilità di realizzazione, la tempistica, ecc. Per chiedere il preventivo il cliente dovrà selezionare il lavoro di cui ha bisogno e compilare un campo aperto in cui si chiederà una breve descrizione della richiesta/intervento oltre al numero di telefono a cui contattarlo. Il vostro compito sarà quello di leggere la richiesta, contattare telefonicamente o con Skype il cliente per comprendere a fondo la sua richiesta e inviargli una mail comprendente: la riformulazione della sua richiesta e una semplice bozza di progetto che risponda alle sue esigenze. Al termine della trattativa dovrai scrivere un report per il tuo collega che preparerà il preventivo vero e proprio.

**In che modo**

Da un'aula della scuola, attraverso l'uso di un computer, un cellulare e con il supporto della mappa interattiva. Ogni allievo eseguirà il compito con un cliente diverso. Al termine della simulazione ci sarà un'ora di tempo per scrivere una relazione tecnica in cui riportare, al collega, i dati utili a stendere il preventivo.

**Quali prodotti:**

Mappa interattiva su possibili interventi elettrici

Report tecnici.

**Tempi:**

18 ore circa

**Risorse**

Docente di italiano, di elettrica e di informatica. Dei volontari per la simulazione dei clienti. Per i materiali vedere nel piano di lavoro sotto la voce: strumenti utilizzati

**Criteri di valutazione:**

Vedi Rubrica di valutazione

**Valore dell'UdA**

L'UDA rappresenta una componente delle competenze più ampie: redigere e saper esporre, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi tecnici relativi a situazioni professionali con interlocutori del settore fornendo informazioni e ragioni a favore o contro una determinata opinione; Applicare correttamente, controllare e adeguare le tecniche di interazione in base al cliente e al caso specifico. Essa infatti prevede che gli allievi descrivano, sia per iscritto che oralmente, procedure specifiche del loro settore rivolti ad un pubblico specialistico e non, utilizzando strumenti multimediali. L'Uda è significativa anche per comprendere la capacità di individuare gli interventi da realizzare in base alle richieste del cliente e definire gli elementi utili a stendere un preventivo.

**Peso dell'UdA** in termini di voti in riferimento alle competenze e alle discipline

Italiano 40%

Informatica 20%

Elettrica 40%

## PIANO DI LAVORO

Monte ore UDA		18	periodo di erogazione	Seconda parte dell’anno scolastico		
Prerequisiti allievi		<div>- Saper scrivere ed esporre, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi chiari (report e relazioni) con un registro linguistico appropriato al settore a cui ci si rivolge</div> <div>Avvalersi delle potenzialità creative delle tecnologie (mappe mentali)</div> <div>- Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l’interazione comunicativa verbale in vari contesti</div> <div>- Saper recepire i bisogni del cliente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili</div> <div>- Saper veicolare il cliente verso soluzioni che sia da un punto di vista tecnico che economico rispondano alle esigenze del cliente stesso</div>				
Docenti coinvolti		Referente: docente di italiano - Altri docenti coinvolti: docente di informatica, docente di elettrica				
Fasi	Attività previste		Strumenti utilizzati	Risultati/prodotti attesi	Tempistica (ore)	Criteri e strumenti di valutazione
1	Condivisione del progetto e degli obiettivi, illustrazione delle mappe concettuali. (docente di italiano)		Mapa del percorso	Comprensione del compito e delle attività da svolgere	2 ore	Motivazione degli studenti
2	Gli ipertesti e le mappe concettuali interattive, struttura, utilizzo, realizzazione. Esercitazione per piccoli gruppi: impostazione di una semplice mappa concettuale (docente di informatica).		Laboratorio di informatica Programmi per la creazione di mappe interattive	Ideazione e impostazione di semplici mappe concettuali	2 ore	Capacità di realizzazione di un prodotto audiovisivo multimediale; capacità di collaborazione con il gruppo
3	Analisi e integrazione delle mappe realizzate dagli studenti e, a partire da queste, ideazione di un modello unico di mappa interattiva per prevenire semplici interventi di tipo elettrico. (docente di elettrica)		Laboratorio di informatica Documenti e siti relativi agli ambiti di intervento che si prevede di inserire nella mappa	Ideazione della mappa interattiva definitiva	2 ore	Completezza della mappa finale; capacità di valutazione tecnica
4	Realizzazione dei testi da inserire nella mappa interattiva. Attività in cooperative learning, ogni gruppo dovrà sviluppare 2 o 3 ambiti della mappa. (docente di italiano e supervisione del docente di elettrica per la correttezza dei contenuti)		Schede per il lavoro in cooperative learning Scheda sulle caratteristiche e la struttura dei testi specialistici: schede e tabelle. Testi e siti che trattano argomenti di elettrica Glossario con la terminologia specifica Laboratorio di informatica	Realizzazione della mappa interattiva utilizzando un linguaggio tecnico ma comprensibile da utenti comuni	2 ore	Padronanza del linguaggio e strumenti comunicativi del settore; utilizzo delle strategie di ricerca necessarie alla scrittura dei testi; capacità di collaborazione con il gruppo
5	Lezione sulla comunicazione telefonica/on line con il cliente. Principi generali, il supporto delle tecnologie smartphone (foto, video, whatsapp, skype). Simulazioni di comunicazioni a distanza tra un elettricista e il suo cliente. (docente di italiano)		Smartphone e collegamento a internet. Griglie di osservazione sulla comunicazione interpersonale a distanza Griglie di osservazione sulle tecniche di negoziazione e problem solving	Simulazioni	2 ore	Capacità comunicativa; capacità di rispondere alle richieste dei clienti e risoluzione dei problemi

6	Lezione sulla compilazione di un report/relazione tecnica (per i colleghi) e sulla compilazione di una relazione da inviare ai clienti. Esercitazione sulla compilazione di report/relazioni (docente di italiano)	Esempi di relazioni e report in ambito settoriale Linguaggio tecnico-professionale Glossari specifici	Relazioni tecniche Relazioni per i clienti	2 ore	Capacità di compilazione dei report rispettando la struttura dei testi specialistici utilizzando il linguaggio tecnico proprio del settore
7	Realizzazione della consegna: simulazione di comunicazione a distanza con un possibile cliente e risposta alla sua richiesta via mail (docente di italiano e docente di elettrica)	Smartphone, computer. La simulazione si svolgerà in due diverse aule, in una ci saranno i clienti e nell'altra gli elettricisti. Gli studenti saranno in aula con la docente di italiano e con il docente di elettrica	Simulazioni Mail di risposta ai clienti	4 ore	Gestione delle problematiche professionali; capacità di problem solving; capacità di comprendere le richieste dei clienti e risoluzione dei problemi; capacità di compilazione dei report; padronanza del linguaggio e strumenti comunicativi del settore
8	Realizzazione della consegna: relazione tecnica in cui riportare, al collega, i dati necessari a stendere il preventivo (docente di italiano)	Schema di relazione tecnica Glossario con la terminologia specifica	Relazioni tecniche	1 ora	Capacità di compilazione dei report rispettando la struttura dei testi specialistici utilizzando il linguaggio tecnico proprio del settore
9	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 ore	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
<b>Redigere e saper esporre, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi tecnici (es: relazioni, tabelle, schede, presentazioni, report ...) relativi a situazioni professionali con interlocutori del settore fornendo informazioni e ragioni a favore o contro una determinata opinione.</b>	<b>Padronanza del linguaggio e strumenti comunicativi del settore</b>	Dimostra una notevole padronanza del linguaggio e degli strumenti comunicativi del settore, che gestisce compilando correttamente e con efficacia la modulistica del settore ed i vari testi richiesti (note, relazioni, sintesi, report...) fornendo alla comunicazione anche un tratto personale distintivo	Compila la modulistica professionale ed elabora testi propri della comunicazione del settore dimostrando di saper utilizzare il linguaggio e di padroneggiare i vari strumenti comunicativi	Compila la modulistica professionale e scrive testi essenziali, utilizzando un linguaggio e strumenti pertinenti con il contesto di riferimento
	<b>Utilizzo delle strategie di ricerca necessarie alla scrittura dei testi</b>	Utilizza diverse strategie di ricerca, acquisisce e seleziona le informazioni complete, significative ed efficaci, necessarie alla scrittura dei testi previsti, qualificando tale lavoro in modo personale distintivo	Ricerca, acquisisce e seleziona informazioni complete e pertinenti, necessarie alla scrittura dei testi previsti	Ricerca, acquisisce e seleziona le informazioni essenziali, necessarie alla scrittura dei testi previsti
	<b>Realizzare un prodotto audiovisivo/multimediale (testi, immagini, suoni, ecc) anche con tecnologie digitali</b>	Realizza autonomamente un prodotto audiovisivo /multimediale sapendo creare una combinazione ricca ed efficace delle varie componenti comunicative (testi, immagini, suoni etc.) dimostrando una notevole padronanza del processo produttivo come pure dell'utilizzo del software	È in grado di realizzare in modo completo un prodotto audiovisivo/multimediale del quale conosce l'intero processo produttivo oltre che il corretto utilizzo del software	Realizza gli elementi essenziali di un prodotto multimediale utilizzando in modo elementare e standardizzato le tecnologie digitali richieste
<b>Applica correttamente, controlla e adegua le tecniche di interazione in base al cliente e al caso specifico</b>	<b>Capacità comunicativa interna ed esterna all'organizzazione</b>	Svolge una comunicazione attenta ed efficace, oltre che ricca di contenuti, sapendo variare con prontezza registro e stile in riferimento ai vari interlocutori interni ed esterni	Svolge una comunicazione attenta ed efficace nell'ambito interno ed in quello esterno all'azienda	Comunica con un linguaggio corretto pur se essenziale, tenendo conto della differenza tra referenti interni ed esterni

<b>Effettua con logica e precisione le valutazioni tecniche delle richieste esprimendo la diagnosi in modo semplice e comprensibile</b>	<b>Capacità di comprendere le richieste dei clienti e risoluzione dei problemi</b>	È pronto e sensibile nei confronti delle diverse espressioni degli interlocutori e dei clienti, e pone in atto una risposta appropriata alle loro attese, oltre che dotata di qualità personale	È attento alle diverse espressioni degli interlocutori e dei clienti, e pone in atto una risposta adeguata alle loro attese	È attento alle espressioni degli interlocutori e dei clienti, e pone in atto una risposta perlopiù standardizzata circa le loro attese
	<b>Capacità di valutazione tecnica</b>	Esegue con sicurezza i differenti interventi di manutenzione, effettuando un preciso piano di collaudo ed elaborando la documentazione necessaria in forma corretta e linguaggio accurato	Esegue i differenti interventi di manutenzione, effettuando un piano di collaudo ed elaborando la documentazione necessaria	Esegue le principali operazioni di manutenzione ed effettua un piano di collaudo di natura semplice
<b>Redige con precisione e correttezza la reportistica</b>	<b>Capacità di compilazione dei report rispettando la struttura dei testi specialistici utilizzando il linguaggio tecnico proprio del settore</b>	Compila i report rispettando la struttura dei testi, utilizzando un linguaggio corretto, adeguato al proprio settore, dotato di qualità personale.	Compila i report rispettando la struttura dei testi, utilizzando un linguaggio quasi sempre corretto e adeguato al proprio settore.	Compila i report rispettando le parti essenziali della struttura dei testi, utilizzando un linguaggio corretto ma basilare.
<b>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.</b>	<b>Capacità di problem solving</b>	In modo consapevole e appropriato applica il processo di problem solving, implementando le soluzioni più efficaci ed ottimali e ascoltando, collaborando e apprendendo attivamente dal rapporto con gli altri	Definisce In modo adeguato ed efficace il problema, individua soluzioni interessanti e collabora con il gruppo per la loro implementazione, sempre rispettando le opinioni altrui	Definisce in modo essenziale i problemi, propone ed implementa soluzioni, rispettando le proposte altrui
	<b>Capacità di collaborazione con il gruppo</b>	In modo autonomo, consapevole e sistematico mette in atto strategie di condivisione delle informazioni (database condivisi, procedure, comunicazione verbale ecc) trasferendo conoscenza e favorendo la crescita del team e dell'organizzazione	Condivide e rende reperibili in modo adeguato e continuo le informazioni necessarie alle attività, consapevole dell'importanza di quest'operazione	Condivide con il proprio team le principali informazioni necessarie al conseguimento del risultato
<b>Affrontare situazioni problematiche proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline</b>	<b>Gestione delle problematiche professionali</b>	Gestisce le diverse problematiche professionali, utilizzando in modo appropriato ed ottima le risorse disponibili e fornendo una guida ai lavoratori esecutivi	Gestisce i diversi problemi professionali applicando una procedura adeguata al contesto	Gestisce i principali problemi professionali applicando una procedura standard