

1.4. UDA terzo anno: “ Parliamoci chiaro!”

Codice identificativo progressivo	L I3
Titolo	Il rapporto con il cliente: “PARLIAMOCI CHIARO!”
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)	3° 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"> - Comunicare in lingua italiana in contesti personali, professionali e di vita (Standard minimi formativi III e IV anno – Accordo Stato Regioni 2011) - Recepire i bisogni del cliente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili (Accordo stato regioni del 2011) <p>Competenza chiave di cittadinanza Comunicare: rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d’animo, emozioni, ecc. utilizzando linguaggi diversi. 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. Risolvere problemi: affrontare situazioni problematiche proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline.</p> <p>Competenza linguistica</p> <p>Descrizione della competenza target</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Saper veicolare il cliente verso soluzioni che sia da un punto di vista tecnico che economico rispondano alle esigenze del cliente stesso - Sapersi avvalere delle potenzialità creative delle tecnologie e di prodotti innovativi di settore;

Abilità (o abilità minime)	Conoscenze (o conoscenze essenziali)
<ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche per la redazione di report e relazioni di diversa tipologia e complessità - Esporre informazioni tecniche - Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per la gestione della comunicazione - Scegliere modalità di interazione comunicativa chiare ed efficaci - Individuare il punto di vista e le finalità dell'altro, in contesti formali - Possedere proprietà di linguaggio adeguate a situazioni professionali - Comprendere ed utilizzare, per l'ambito lavorativo, testi professionali, riviste specialistiche, documentazione tecnica, con attenzione ai termini tecnici specifici - Applicare con metodo le strategie per la soddisfazione del cliente e la conseguente fidelizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti professionali - Tipologie di report e relazioni, modalità di consultazione e di redazione - Linguaggi tecnici propri del settore - Comunicazione interpersonale: ascolto attivo, comunicazione assertiva, passiva e aggressiva - Il feed-back - Comunicazione e relazione nei contesti professionali - Le mappe concettuali
<ul style="list-style-type: none"> - Saper realizzare una mappa concettuale con le tecnologie informatiche 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione multimediale - Strumenti informatici per la produzione di testi, ricerca informazioni e comunicazioni multimediali
<ul style="list-style-type: none"> - Saper leggere e applicare una procedura organizzativa 	<ul style="list-style-type: none"> - I processi organizzativi - Il sistema qualità
<ul style="list-style-type: none"> - Interagire in gruppo valorizzando le proprie e le altrui capacità 	<ul style="list-style-type: none"> - Il gruppo e le sue dinamiche

TITOLO: PARLIAMOCI CHIARO!

cod. L I3

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

Le procedure aziendali dovrebbero fornire indicazioni per un corretto approccio di accoglienza dei clienti che, anche in base alla logica dei sistemi di qualità, favorisca: una buona relazione con i clienti, la comprensione delle loro aspettative, la raccolta delle informazioni necessarie in funzione della risoluzione di problematiche semplici o complesse. Un'attenzione particolare dovrà essere riservata alla comunicazione con il cliente che, anche se poco esperto di questioni elettriche, dovrà essere messo in grado di comprendere il tipo di problematica che presenta la sua richiesta e gli interventi necessari per risolverla.

In che modo

Dopo che l'insegnante di elettrica vi avrà introdotto alle procedure di accoglienza aziendali avrete il compito di revisionare una procedura, completandola e integrandola. I testi saranno scritti con l'insegnante di italiano e, assieme al docente di informatica, trasformerete la procedura in una mappa interattiva. A seguito di questo lavoro proverete ad applicare la procedura confrontandovi su casi più o meno problematici e simulando alcune situazioni. Le vostre considerazioni andranno ad integrare il manuale "Le relazioni sul lavoro"

Quali prodotti

- Mappa interattiva "Parliamoci chiaro!" sulle procedure di accoglienza
- Integrazione del manuale "Le relazioni sul lavoro" (realizzato nell'UdA L I1)

Tempi

17 ore circa

Risorse

Docente di italiano, di elettrica e di informatica.

Criteri di valutazione

Vedi Rubrica di valutazione

Valore dell'UdA

L'UdA rappresenta una componente della competenza più ampia di saper scrivere ed esporre, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi chiari con un registro linguistico appropriato al settore a cui ci si rivolge. Essa infatti prevede che gli allievi descrivano, sia per iscritto che oralmente, procedure specifiche del loro settore rivolti ad un pubblico non specialistico, utilizzando strumenti multimediali.

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

Italiano 40%

Informatica 30%

Elettrica 30%

PIANO DI LAVORO

Monte ore UDA		17	periodo di erogazione	Prima parte 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 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.- Padroneggiare i comportamenti efficaci per instaurare una relazione di fiducia con il cliente			
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 e del concetto di qualità. (docente di italiano)	Mappa del percorso	Comprensione del compito e delle attività da svolgere	2 ore	Motivazione degli studenti
2	Introduzione ai processi aziendali (sistema qualità). Validazione ed integrazione di un processo d’accoglienza da adottare in un’impresa che opera in ambito elettrico. Individuazione delle principali aree e dei documenti tecnici/professionali collegati alle diverse fasi: scheda per la raccolta dati del cliente, relazione tecnica del problema, scheda per la raccolta delle informazioni, ecc. (docente di elettrica)	Esempi di processi organizzativi e di accoglienza Materiali esemplificativi per la comprensione di un processo organizzativo Cenni sui sistemi di gestione della qualità Schede per il lavoro in cooperative learning	Ogni gruppo realizzerà la bozza di un possibile processo di accoglienza	4 ore	Esaustività ed efficacia del processo ideato
3	Esercizio in cooperative learning: a partire dal processo realizzato con il docente di elettrica scrittura/integrazione/completamento dei contenuti da inserire nella mappa interattiva del processo di accoglienza. (docente di italiano)	Manuale “Le relazioni sul lavoro” (realizzato nell’Uda L1) Relazione “Il professionista accogliente” (realizzato nell’Uda L2) Processo di accoglienza validato con il docente di elettrica Schede per il lavoro in cooperative learning	Scrittura/integrazione dei testi da inserire nella mappa interattiva	2 ore	Correttezza e pertinenza dei testi scritti; capacità di lavorare in gruppo
4	Gli ipertesti e le mappe concettuali interattive, struttura e realizzazione. Assemblaggio dei testi, link ai documenti tecnici/professionali e realizzazione della mappa (docente di informatica).	Laboratorio di informatica Programmi per la creazione di mappe interattive	Realizzazione della mappa ipertesto “Parliamoci chiaro!” sul processo di accoglienza	2 ore	Correttezza e fruibilità della mappa ipertesto sul processo di accoglienza

5	Studio di casi: analisi di situazioni più o meno problematiche in fase di accoglienza. Attività da svolgere in piccoli gruppi di lavoro e discussione in plenaria (docente di italiano)	Schede per l'analisi dei casi	Indicazioni per la gestione di casi problematici	2 ore	Capacità di cogliere i problemi; Efficacia e pertinenza delle soluzioni suggerite
6	A partire dalle schede utilizzate per l'analisi dei casi, e dalle soluzioni individuate, gli studenti integreranno il manuale "Le relazioni sul lavoro" (realizzato nell'Uda L1) (docente di italiano)	Schede per l'analisi dei casi con le soluzioni individuate	Manuale "Le relazioni sul lavoro" integrato	2 ore	Correttezza e pertinenza dei testi scritti
7	Simulazioni di accoglienza: il docente distribuirà i ruoli per la realizzazione delle simulazioni (docente di italiano e di elettrica)	Mappa interattiva creata dagli studenti	Realizzazione delle simulazioni	1 ora	Capacità di gestire le relazioni correttamente in congruenza con la mappa realizzata
8	Ricostruzione del percorso svolto, stesura di un breve testo argomentativo in cui ogni allievo fa una valutazione personale del proprio percorso e delle attività svolte nell'UdA. 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	2 ore	Rilevanza e pertinenza delle osservazioni e dei commenti. Livello di partecipazione
Totale monte ore				17 ore	

RUBRICA DI VALUTAZIONE

Competenze target	CRITERI SELEZIONATI	Descrizione degli indicatori con relativi giudizi e punteggi		
		AVANZATO	INTERMEDIO	BASE
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.	Produrre testi specifici in riferimento al settore professionale, utilizzando un linguaggio pertinente e gli strumenti comunicativi propri del contesto di riferimento	Dimostra una notevole padronanza del linguaggio e degli strumenti comunicativi del settore, che gestisce fornendo alla comunicazione anche un tratto personale distintivo	Elabora testi propri della comunicazione del settore dimostrando di saper utilizzare il linguaggio e di padroneggiare i vari strumenti comunicativi	Scrive testi essenziali, utilizzando un linguaggio e strumenti pertinenti con il contesto di riferimento
	Realizzare un prodotto audiovisivo/multimediale (testi, immagini, suoni, ecc.), anche con tecnologie digitali	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	Realizza 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
Saper accogliere il cliente in riferimento ad una problematica semplice o complessa di un autoveicolo, sapendone comprendere le aspettative umane e tecniche, raccogliendo le informazioni necessarie	Affrontare situazioni comunicative sul piano professionale sia all'interno dell'azienda sia con clienti e fornitori	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
Affrontare situazioni problematiche proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline	Cogliere e diagnosticare le situazioni problematiche relative alla vita sociale (compagnia, gruppo, relazioni con soggetti e istituzioni)	Coglie con prontezza una grande varietà di situazioni problematiche, anche complesse, e procede ad una loro diagnosi corretta e completa utilizzando un linguaggio appropriato e personale	Coglie una varietà di situazioni problematiche che sa diagnosticare in modo corretto e completo	Coglie le più evidenti situazioni problematiche sapendone individuare cause e le conseguenze
Interagire in gruppo, contribuendo alla realizzazione delle attività collettive	Partecipazione individuale	Partecipa attivamente nello svolgimento del ruolo assegnato, nel rispetto dei ruoli degli altri membri. Realizza il compito assegnato.	Partecipa attivamente nello svolgimento del ruolo assegnato, in alcuni momenti c'è stata sovrapposizione con i ruoli assegnati agli altri. Realizza il compito assegnato.	Partecipa in maniera discontinua. Ha realizzato parzialmente il compito assegnato.