|  |  |
| --- | --- |
| **FORMAT DI RIFERIMENTO DELL’ UDA** | |
| **Elementi identificativi dei destinatari dell’UdA** | Istituto IPSEOA  Città Molfetta provincia BARI  Indirizzo di studio ENOGASTRONOMIA e OSPITALITA’ ALBERGHIERA  Annualità 2019/20  Classe 3° …… |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Sezioni*** |  |
| **1) Titolo UdA** | CUSTOMER SATISFACTION |
| **2) Competenze target da promuovere** | **Competenze intermedie area generale**  **n.1** Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti in situazioni sociali e professionali strutturate che possono richiedere un adattamento del proprio operato nel rispetto di regole condivise .  ( Asse Storico – Sociale e Scientifico- Tecnologico – Professionale )  **n.2** Gestire l’interazione comunicativa, orale e scritta, con particolare attenzione al contesto professionale e al controllo dei lessici specialistici.  ( Asse dei linguaggi e Scientifico – Tecnologico – Professionale).  **Competenza di indirizzo n.6**  Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.  ( assi dei linguaggi, storico-sociale , scientifico-tecnologico – professionale ) |
| **3) Monte ore complessivo** | **35 ore** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **4) Insegnamenti coinvolti e saperiessenziali mobilitati** | Lo studente deve :  **ITALIANO**:   * conoscere i principali registri linguistici per redigere un questionario di gradimento   **FRANCESE - INGLESE** :   * gestire una comunicazione in lingua straniera, conoscere il linguaggio tecnico –professionale   **SALA E VENDITA**:   * conoscere le tecniche di servizio ,assistere il cliente nella fruizione dei servizi prestando adeguate attenzioni a preferenze e richieste   **ALIMENTAZIONE**:   * individuare nel ciclo cliente gli aspetti sociali , culturali e dietetici delle diverse culture   **DTAR**:   * conoscere le diverse tipologie delle imprese di ristorazione   **RELIGIONE:**   * conoscere i divieti alimentari nelle varie culture religiose   **SC. MOTORIE** :   * conoscereil linguaggio del corpo per migliorare la comunicazione sociale ,il comportamento comunicativo   **MATEMATICA:**   * conoscere gli elementi fondamentali di matematica finanziaria | - | **monte ore**  **4 ore**  **4 ore**  **4 ore**  **8 ore**  **4 ore**  **4 ore**  **2ore**  **2 ore**  **3 ore** |
| **5) Compito autentico di realtà di riferimento e prodotti** | **Sei il maitre di un famoso ristorante della capitale.**  **Un cliente avanza una serie di lamentele ( qualità del cibo, scarsa cura nel servizio, difficoltà a comunicare in lingua straniera, conto molto alto) .**  **Redigi un decalogo del fair play del maitre al fine di non inficiare il buon nome del ristorante e assicurarti la soddisfazione dello stesso cliente attraverso la redazione di un questionario di gradimento.** | | |
| **6) Attività degli studenti** | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Fasi** | **Attività** | **Tempi** | | **1** | * Presentazione dell’UDA e suddivisione della classe in gruppi | 2 ore | | **2** | * Presentazione della struttura ricettiva, individuazione delle regole di accoglienza, cura del cliente e del linguaggio del corpo, | 12 ore | | **3** | * Esercitazioni in lingua straniera e uso della terminologia di settore; individuazione delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche. | 6 ore | | **4** | * Definizione del prodotto da realizzare | 2 ore | | **5** | * Raccolta materiale e attività di laboratorio. | 3 ore | | **6** | * Realizzazione e presentazione del decalogo e del questionario di gradimento. | 10 ore | | | |
| **7) Criteri ed elementi per la valutazione e certificazione**  **delle competenze** | **Competenza n.1 area generale**   * Sa valutare e orientare il proprio comportamento agendo con lodevole disponibilità alla cooperazione, assumendo volentieri incarichi e portandoli a termine con notevole senso di responsabilità. ( voto 9-10 ) * Sa valutare e orientare il proprio comportamento agendo con buona disponibilità alla cooperazione, assumendo incarichi e portandoli a termine con senso di responsabilità. ( voto 7-8 ) * Nel gruppo di lavoro accetta di cooperare, portando a termine gli incarichi con sufficiente senso di responsabilità. ( voto 6 ) * Nel gruppo di lavoro coopera solo in compiti limitati se sollecitato. ( voto 4-5 )   **Competenza n.2 area generale**   * Sa gestire in modo lodevole l’interazione comunicativa orale e scritta con particolare attenzione al contesto professionale e al controllo dei lessici specialistici.   ( voto 9-10 )   * Sa gestire in modo appropriato l’interazione comunicativa orale e scritta con particolare attenzione al contesto professionale e al controllo dei lessici specialistici.   ( voto 7-8 )   * Sa gestire in modo essenziale l’interazione comunicativa orale e scritta con particolare attenzione al contesto professionale e al controllo dei lessici specialistici.   ( voto 6  **)**   * Gestisce con difficoltà l’interazione comunicativa orale e scritta anche nel contesto professionale.   ( voto 4-5 )  **Competenza di indirizzo n.6**   * Cura con destrezza , precisione e efficienza tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale   ( voto 9-10  **)**   * Cura con destrezza tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale   ( voto 7-8 )   * Cura in modo essenziale tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale   ( voto 6 )   * Inadeguato nella cura delle fasi del ciclo cliente nel contesto professionale   ( voto 4-5 )   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Valutazione competenza n.1 | Valutazione competenza n.2 | Valutazione competenza n.6 | |  |  |  | | | |
| **8) Rubrica di valutazione** | Dalla media delle valutazioni di ciascuna competenza si individuerà il livello di riferimento :  Livello inadeguato 4 -5  Livello base 6  Livello intermedio 7-8  Livello avanzato 9-10 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **CONSEGNA AGLI STUDENTI** | | **Titolo UDA**  **CUSTOMER SATISFACTION**  **Cosa si chiede di fare**   * Alla classe viene chiesto di realizzare: * un decalogo dei comportamenti essenziali per accogliere bene il cliente * di elaborare situazioni comunicative scritte e orali con clienti stranieri * di riconoscere la corrispondenza cultura –cibo - religione; * presentazione anche multimediale del lavoro di ricerca svolto * redigere un decalogo e questionario di gradimento   **Con quali scopi e motivazioni**   * maturare nell’alunno la capacità di problemsolving, la consapevolezza delle proprie potenzialità , lo spirito di collaborazione * applicare le competenze professionali di settore e adeguare i propri comportamenti al contesto   **Con quali modalità**   * il lavoro sarà svolto in aula, in laboratorio e si procederà con lavori individuali e di gruppo   **Per realizzare quali prodotti**   * Redigere un decalogo del fair play del maitre per prevenire e gestire le diverse lamentele del cliente * Redigere un questionario di gradimento   **In quanto tempo**   * 35 ore nel primo quadrimestre   **Con quali risorse**   * Laboratorio professionale di sala bar, laboratorio linguistico, riviste di settore e libri di testo | |