|  |
| --- |
| **FORMAT DI RIFERIMENTO DELL’ UDA** |
| **Elementi identificativi dei destinatari dell’UdA** | Istituto IPSEOA Città Molfetta provincia BARIIndirizzo di studio ENOGASTRONOMIA e OSPITALITA’ ALBERGHIERA Annualità 2019/20Classe 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 -5Livello 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
 |

 |